

Serviços de reparos residenciais



EXPEDIENTE

Presidente do Conselho Deliberativo

José Zeferino Pedrozo

Diretor Presidente

Décio Lima

Diretor Técnico

Bruno Quick

Diretor de Administração e Finanças

Margarete Coelho

Gerente

Eduardo Curado Matta

Gerente-Adjunta

Anna Patrícia Teixeira Barbosa

Gestor Nacional

Luciana Macedo de Almeida

Autor

Sebrae

Coordenação do Projeto Gráfico

Renata Aspin

Projeto Gráfico

Nikolas Furquim Zalewski

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| Apresentação de Negócio..... | 1 |
| Mercado..... | 1 |
| Localização..... | 2 |
| Exigências Legais e Específicas..... | 3 |
| Estrutura..... | 5 |
| Pessoal..... | 5 |
| Equipamentos..... | 7 |
| Matéria Prima/Mercadoria..... | 9 |
| Organização do Processo Produtivo..... | 10 |
| Automação..... | 11 |
| Canais de Distribuição..... | 12 |
| Investimentos..... | 12 |
| Capital de Giro..... | 13 |
| Custos..... | 14 |
| Divulgação..... | 14 |
| Informações Fiscais e Tributárias..... | 15 |
| Eventos..... | 16 |
| Entidades em Geral..... | 17 |
| Normas Técnicas..... | 17 |
| Glossário..... | 18 |
| Dicas de Negócio..... | 19 |
| Características Específicas do Empreendedor..... | 20 |
| Bibliografia Complementar..... | 21 |
| Diversificação / Agregação de Valor..... | 21 |

1. Apresentação de Negócio

Uma empresa de reparos residenciais atua em um dos mercados que mais crescem em todo o mundo, que é “a falta de tempo das pessoas”. A demanda tem se tornado cada vez maior, e empresas que muitas vezes ofereciam estes serviços de maneira informal estão identificando este mercado de atuação para formalização de um negócio. Para atender um público mais exigente, pessoas que não tem habilidades com serviços de reparos e residências cada vez mais sofisticadas, ainda poucas são as ofertas de serviços regulares e especializados, com estrutura profissional ou empresarial para oferecer soluções confiáveis, responder pela eficácia duradoura do reparo ou ainda assumir os riscos típicos desses trabalhos, como acidentes, danos a terceiros, dívidas fiscais ou trabalhistas, etc. Por esta razão uma empresa de serviços residenciais organizada e bem estruturada pode ser uma boa opção para aqueles empreendedores que buscam estabelecer um negócio de serviços técnicos num nicho de mercado que constantemente necessita de soluções desta natureza.

Os serviços residenciais possíveis de serem oferecidos, entre outros, são:

- **Alvenaria:** pequenos serviços de construção, demolição ou reformas em estruturas, paredes, colocação de pisos e azulejos, gesso, madeira, serviços em geral;
- **Gesso:** instalação e reforma de gessos e sancas e instalação e reforma de paredes de drywall;
- **Chaveiro:** instalação de fechaduras em residências, troca de segredo e cópias de chaves;
- **Elétrica:** instalação de disjuntores, fusíveis, tomadas, interruptores, lâmpadas e quadros de luz; extensões para novas ligações elétricas, instalação e manutenção de chuveiros, torneiras elétricas, ventiladores, condicionadores de ar e de aparelhos eletrônicos (home theater, computador, interfone, antenas, internet, extensões de telefone, etc.); reparos elétricos em geral;
- **Hidráulica:** eliminação de goteiras e vazamentos em geral; limpeza de caixa d’água, desentupimentos de canos e calhas, reparos hidráulicos em válvulas, torneiras, sifões e caixas acopladas; instalação de vaso sanitário, ducha higiênica e filtro de cozinha;
- **Jardinagem:** manutenção do jardim, paisagismo, poda de árvores e gramados, limpeza de terrenos, adubação, irrigação e plantio em geral;
- **Pintura:** pintura em fachadas e ambientes internos; pequenos reparos em paredes, portas e janelas;
- **Diversos:** montagem e desmontagem de móveis para mudança; troca de puxadores e dobradiças de armários, estantes e roupeiros; instalação de suportes de TV; manutenção e ajustes especiais em cadeiras de rodas e bicicletas; reposição de vidros e telhas; instalação de cortinas e persianas; troca de válvulas e mangueiras para fogões à gás; manutenção e reparo de portões automáticos e de câmeras de vigilância.

Este documento não substitui o Plano de Negócio. Para elaboração deste plano consulte o Sebrae mais próximo.

2. Mercado

Calcula-se que o Brasil possua cerca de 62,8 milhões de residências segundo PNAD- IBGE, sendo 73% casas e 27% de apartamentos. Deste total, estima-se que 80% necessitem de manutenção pelo menos uma vez ao ano.

- **Mercado Consumidor**

As empresas de serviços de reparos residenciais têm conquistado mercado devido à crescente falta de tempo dos consumidores e por, de certa forma, poder oferecer maior segurança jurídica nos serviços prestados. A vida atribulada nas grandes cidades faz com que muitas pessoas na hora de realizar um reparo em sua residência optem por contratar uma empresa especializada, evitando eventuais contratemplos na contratação de trabalhadores “informais”. Embora não existam estatísticas oficiais, trabalhadores informais exercem uma concorrência significativa para os empreendedores deste segmento. Centros urbanos demandam serviços de reparos e limpeza residencial, que podem ser estendidos a centros periféricos através de unidades volantes.

- **Mercado Fornecedor**

O mercado fornecedor do segmento de reparos de serviços residenciais é formado pelas grandes e médias empresas produtoras de equipamentos, produtos e utensílios que servem para a prestação do serviço. Há também as lojas de equipamentos que fornecem os produtos em um mesmo local. Para isso, indica-se a pesquisa por fornecedores que ofereçam produtos de qualidade a um preço mais acessível e análise do que compensa ser comprado em atacado e no varejo.

Por se tratar de uma empresa de prestação de serviço, é necessário que os empregados contratados para atuar na empresa tenham expertise neste segmento e nos serviços em que atuam.

- **Mercado Concorrente**

O negócios de serviços de reparos residenciais tem apresentado contínuo crescimento nos últimos anos, com negócios impulsionados pela alta demanda da terceirização de serviços que muitas vezes eram feitos de forma amadora, da conveniência e da comunidade para os consumidores. Esse ramo apresentou participação de 21% no faturamento total do franchising em 2015, de acordo com a ABF e o número de franquias do setor vem aumentando significativamente.

- **Formação de preços**

Em relação à forma de cobrança pelos serviços prestados, algumas empresas optam por cobrar por tipo de serviço que será prestado; outras cobram por hora de trabalho. É importante se atentar à forma de pagamento que atenda às necessidades dos consumidores locais, isto é, os potenciais clientes. Os serviços devem ser pagos após terem sido prestados. Por se tratar de uma microempresa (ME) ou empresa de pequeno porte (EPP), a empresa de serviços de reparos residenciais deve emitir Nota Fiscal aos seus clientes. É importante também entregar a garantia do serviço prestado ao cliente informando o prazo de validade.

3. Localização

A instalação da empresa de prestação de serviços de pequenos reparos residenciais deve privilegiar locais com grande concentração de residências. Por esta razão, bairros com predominância de condomínios ou muitos prédios e apartamentos são uma boa opção para instalação do empreendimento. Lembramos que a estruturação de uma empresa de reparos

residenciais não exige abertura de loja para o público, nem a aquisição de ponto comercial, pois os serviços serão prestados na residência dos clientes. Entretanto os serviços administrativos da empresa devem possuir um endereço físico. Alguns empresários do ramo idealizaram o negócio para ser tocado de sua própria casa, apenas com o apoio de um computador conectado à internet e de um telefone. Entretanto é necessária verificação com a prefeitura de sua cidade sobre a permissão de funcionamento do negócio desta maneira.

Caso o empresário deseje instalar-se em ponto comercial ele deve observar os seguintes detalhes:

- Certifique-se de que o imóvel em questão atende as suas necessidades operacionais quanto à localização, capacidade de instalação, características da vizinhança - se é atendido por serviços de água, luz, esgoto, telefone etc.
- Comodidades que possam tornar mais conveniente e menos onerosa a gestão do negócio tais como: proximidade de terminais e estações de passageiros.
- Cuidado com imóveis situados em locais sujeitos a inundações ou próximos às zonas de risco. Consulte a vizinhança a respeito.
- Confira a planta do imóvel aprovada pela Prefeitura, e veja se não houve nenhuma obra posterior, aumentando, modificando ou diminuindo a área primitiva, que deverá estar devidamente regularizada.

As atividades econômicas da maioria das cidades são regulamentadas pelo Plano Diretor Urbano (PDU). É essa Lei que determina o tipo de atividade que pode funcionar em determinado endereço. A consulta de local junto à Prefeitura deve atender para:

- se o imóvel está regularizado, ou seja, se possui HABITE-SE;
- se as atividades a serem desenvolvidas no local, respeitam a Lei de Zoneamento do Município, pois alguns tipos de negócios não são permitidos em qualquer bairro;
- se os pagamentos do IPTU referente o imóvel encontram-se em dia;
- no caso de serem instaladas placas de identificação do estabelecimento, será necessário verificar o que determina a legislação local sobre o licenciamento das mesmas. Deve ser levada em conta, ainda, a facilidade de deslocamento para diferentes regiões da cidade. Outra providência importante antes de alugar ou comprar o imóvel é verificar na prefeitura se existe algum projeto de desapropriação da área.

4. Exigências Legais e Específicas

Montar uma empresa de reparos residenciais exige a observância de procedimentos legais, tais como:

Registro da empresa

De forma geral, a primeira providência é procurar um contador – profissional legalmente habilitado para elaborar os atos constitutivos da empresa, auxiliá-lo na escolha da forma jurídica mais adequada ao seu projeto e preencher os formulários de inscrição exigidos pelos órgãos públicos.

O contador pode informar também sobre a legislação tributária pertinente ao negócio. Mas antes de contratá-lo, certifique-se de que esse prestador de serviço seja um profissional

habilitado no Conselho Regional de Contabilidade e de que não existam reclamações registradas contra ele. Dê preferência aos contadores que ofereçam, além de assessoria fiscal e tributária, outros serviços contábeis.

Para legalizar a empresa, o empreendedor deverá cumprir as seguintes etapas:

1. Registro da empresa nos seguintes órgãos:

- Junta Comercial;
- Secretaria da Receita Federal (CNPJ);
- Secretaria Estadual de Fazenda;
- Prefeitura do Município para obter o alvará de funcionamento;
- Enquadramento na Entidade Sindical Patronal (a empresa ficará obrigada a recolher a Contribuição Sindical Patronal anualmente);
 - Cadastramento na Caixa Econômica Federal no sistema “Conectividade Social – Contribuição para a Seguridade Social relativa à parte patronal/Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (INSS/FGTS)”;
 - Corpo de Bombeiros Militar.

2. Visita à prefeitura da cidade onde pretende montar o negócio para fazer a consulta de local e emissão das certidões de Uso do Solo e Número Oficial.

As empresas que fornecem serviços e produtos no mercado de consumo devem observar as regras de proteção ao consumidor, estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC). Publicado em 11 de setembro de 1990, o CDC busca equilibrar a relação entre consumidores e fornecedores em todo o território brasileiro. O CDC somente se aplica às operações comerciais em que a relação de consumo estiver presente, isto é, nos casos em que uma pessoa (física ou jurídica) adquire produtos ou serviços como destinatário final. Para tanto, é necessário que em uma negociação estejam presentes o fornecedor e o consumidor, e que o produto ou serviço adquirido satisfaça as necessidades próprias do consumidor, na condição de destinatário final. Portanto, operações não caracterizadas como relação de consumo não estão sob a proteção do CDC, como ocorre, por exemplo, nas compras de mercadorias para serem revendidas pelo estabelecimento. Nessas operações, as mercadorias adquiridas se destinam à revenda e não ao consumo da empresa. Tais negociações se regulam pelo Código Civil brasileiro e legislações comerciais específicas.

A prestação de serviços de reparo residencial, assim como a instalação de estantes, suportes de TV, pintura e pequenos reparos de paredes, cercas, divisórias etc. são atividades empresariais que não dependem de responsabilidade técnica. Para essas atividades, o empreendimento não está obrigado a obter registros ou autorização em órgãos ou entidades específicos, tampouco é obrigado a registrar-se em conselhos de classe fiscalizadores de profissão regulamentada. Para funcionamento regular, o empreendimento está sujeito à obtenção dos registros exigíveis das sociedades empresárias em geral. Atenção especial deve ser dada a formatação de serviços nas áreas de Engenharia e Arquitetura (tais como reformas estruturais e reparos diretos nas redes de eletricidade, gás, água etc. do imóvel), pois segundo artigo da Lei Federal 6496/77 nenhuma obra ou serviço nestas áreas poderá ser iniciada sem que tenha sido registrada a respectiva Anotação de Responsabilidade Técnica – ART. A Lei Federal 6496/77 expressa ainda que a falta de registro de ART em empreendimentos nestas áreas ensejará a notificação por exercício ilegal da profissão, se não houver participação de profissional Engenheiro ou Arquiteto habilitado.

Formalização

A Lei Complementar 128/2008 criou a figura do Empreendedor Individual, legalizando como microempresário o antes denominado trabalhador informal. Para ser um Microempreendedor Individual, é necessário faturar, no máximo, até R\$ 60 mil por ano, não ter participação em outra empresa como sócio ou titular e ter, se necessário, até 1 (um) empregado contratado que receba o salário-mínimo ou o piso da categoria. De acordo com o Portal do Empreendedor, do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, o processo de formalização está isento de qualquer tarifa ou taxa, todavia, após a formalização, é necessário o pagamento mensal dos tributos de R\$ 44,00 de Contribuição para a Seguridade Social relativa à parte patronal (INSS), acrescido de R\$ 5,00 (para Prestadores de Serviço) ou R\$ 1,00 (para Comércio e Indústria) por meio do Documento de Arrecadação do Simples Nacional (DAS), carnê emitido no Portal do Empreendedor. Com isso, o empreendedor individual terá direito aos benefícios previdenciários. A LC 128/2008 dispensa de manter contabilidade formal – livro diário, livro caixa e razão. Entretanto, ele deve guardar as notas fiscais de compra de produtos e de serviços. Ainda, segundo a Lei Complementar, o Empreendedor Individual precisa emitir nota fiscal apenas quando a venda for para consumidor pessoa jurídica.

Empresa Individual

O Empresário Individual (anteriormente chamado de firma individual) é aquele que exerce em nome próprio uma atividade empresarial. É a pessoa física (natural) titular da empresa. O patrimônio da pessoa natural e o do empresário individual são os mesmos, logo o titular responderá de forma ilimitada pelas dívidas. Importante salientar que o Empresário Individual pode obter diversos benefícios ao se registrar como Microempreendedor Individual. (Fonte: Portal do Empreendedor, 12/8/16).

5. Estrutura

O imóvel escolhido para instalar a empresa de pequenos reparos residenciais pode ser uma loja, sala comercial ou mesmo uma residência adaptada para a atividade (validado pela prefeitura), conforme abordado no capítulo "Localização". Sugere-se um espaço com cerca de 50 m², pois se entende ser suficiente para os serviços administrativos da empresa e guarda de material.

O local, preferencialmente, deve apresentar uma área destinada para o escritório da firma e contatos comerciais (reuniões com fornecedores, por exemplo), além de uma área operacional com armários para guarda dos equipamentos e ferramentas de trabalho. É indicado que haja um vestiário para os empregados e também uma copa para refeições e guarda de alimentos.

Caso a empresa esteja locada em um ponto comercial recomendam-se placas ou letreiros, pois ajuda na divulgação do negócio.

6. Pessoal

Uma empresa de prestação de serviços de pequenos reparos residenciais deve contar com os seguintes profissionais:

- **Gestor e Auxiliar Administrativo:** responsáveis pelo atendimento dos chamados,

esclarecimento de dúvidas e prospecção de clientes, assim como pela parte administrativa do negócio, incluindo administração de pessoal, compra de materiais de consumo e de expediente, gestão das contas a pagar e receber etc.;

- **Supervisor Operacional:** responsável pela coordenação, visita às instalações dos clientes e estratégia operacional dos trabalhos realizados pelos seguintes profissionais de campo: Eletricista, Bombeiro/Encanador, Marceneiro, Faxineiro(a) Residencial;

- É importante a formação de uma equipe de “prontidão” para eventuais faltas, substituições ou mesmo complementação do quadro fixo de empregados nos períodos de maior fluxo de trabalho. É imprescindível que esses profissionais sejam alfabetizados.

Além disso, outras características interessantes são:

- Agilidade;
- Raciocínio rápido;
- Capacidade de observação;
- Paciência;
- Facilidade de organização;
- Flexibilidade;
- Disponibilidade de horário;
- Cordialidade;
- Proatividade;
- Responsabilidade;
- Urbanidade;
- Discrição;
- Controle emocional.

O atendimento é um item que merece atenção especial do empresário, visto que nesse segmento de negócio há uma tendência ao relacionamento de longo prazo com a clientela e indicação de novos clientes.

O treinamento dos trabalhadores e conscientização destes quanto à responsabilidade envolvida na prestação de serviços é uma atividade muito importante em uma empresa deste tipo. Saber detectar as necessidades dos clientes é fator relevante para a empresa de reparos residenciais alcançar sucesso no mercado. A qualificação dos profissionais aumenta o comprometimento com a empresa, eleva o nível de retenção de funcionários, melhora a desempenho do negócio e diminui os custos trabalhistas com a rotatividade de pessoal. Em geral, o treinamento dos colaboradores busca desenvolver as seguintes competências:

- Capacidade de percepção para entender e atender às expectativas dos clientes;
- Habilidade de relacionamento;
- Agilidade e presteza no atendimento;
- Motivação para crescer com o negócio.

Por sua vez, o empreendedor deverá participar de seminários, congressos e cursos direcionados ao seu ramo de negócio, para manter-se atualizado e sintonizado com as tendências do setor.

Autônomos

Uma das principais dúvidas dos empreendedores diz respeito à contratação de pessoas físicas (profissionais autônomos) ou jurídicas (empresas) para prestação de serviços sem vínculo empregatício.

A fim de diminuir os encargos sociais, as empresas buscam a “terceirização”. No entanto, é fundamental estar atento ao tipo de atividade que pode ser terceirizada.

Não é possível contratar terceiros para realizarem serviços relacionados às atividades que justificaram a criação da empresa. A contratação pode abranger atividades intermediárias da contratante, desde que não haja relação de emprego entre as partes. Ou seja, a relação entre contratante e contratado não pode ser como aquela existente entre patrão e empregado, caracterizada pelos elementos de subordinação, habitualidade, horário, pessoalidade e salário.

7. Equipamentos

Os equipamentos indispensáveis para a prestação de serviços de reparos residenciais são:

Quantidade

Item

Valor

1. Equipamentos para serviços de limpeza

| | | |
|----|-----------------------------------|--------------|
| 1 | Enceradeira / lavadora industrial | R\$ 1.070,00 |
| 1 | Aspiradores de pó e líquidos; | R\$ 690,00 |
| 1 | Máquina de hidrojato; | R\$ 1.980,00 |
| 10 | Vassouras diversas | R\$ 200,00 |
| 8 | Rodos | R\$ 160,00 |
| 4 | Esfregão | R\$ 80,00 |
| 4 | MOP | R\$ 60,00 |
| 30 | Pano | R\$ 150,00 |
| 8 | Escovas | |

R\$ 40,00
40
Espanja
R\$ 55,00
6
Balde
R\$ 65,00
2
Escada;
R\$ 450,00
1
Carrinho
R\$ 549,00

2. Equipamentos para serviços de reparos

Martelo;

1
Jogo Chaves de fendas e chaves Phillips;
R\$ 105,00

1
Jogo Alicates;
R\$ 220,00

1
Jogo Chave de parafuso ajustável;
R\$ 60,00

1
Jogo Chave para tubulações;
R\$ 140,00

1
Jogo Pincéis;
R\$ 60,00

1
Serra mármore
R\$ 367,00

1
Serra tico-tico;
R\$ 294,00

1
Serra manual (cegueta) e serrote; arco
R\$ 73,00

1
Furadeira manual ou elétrica e brocas de diversos tamanhos;
R\$ 337,00

1
Multímetro ou alicate amperimétrico;
R\$ 204,00

1
Marreta;

| | |
|-------------------------------------|--------|
| R\$ | 36,00 |
| 1 | |
| Talhadeira; | |
| R\$ | 15,00 |
| 1 | |
| Plumo; | |
| R\$ | 22,00 |
| 1 | |
| Nível; | |
| R\$ | 45,00 |
| 1 | |
| Trena; | |
| R\$ | 19,00 |
| 1 | |
| Escada; | |
| R\$ | 250,00 |
| 1 | |
| Extensão elétrica 20 metros | |
| R\$ | 91,00 |
| 1 | |
| Transformador 110/220 V. - 3000 kva | |
| R\$ | 159,00 |

TOTAL_____

R\$ 8.046,00

Os equipamentos utilizados na limpeza e reparos deverão estar em boas condições de uso. Para isso, é necessário fazer a manutenção destes após a utilização.

8. Matéria Prima/Mercadoria

A gestão de estoques no varejo é a procura do constante equilíbrio entre a oferta e a demanda. Esse equilíbrio deve ser sistematicamente aferido, entre outros, pelos três importantes indicadores de desempenho:

- **Giro dos estoques:** o giro dos estoques é um indicador do número de vezes em que o capital investido em estoques é recuperado por meio das vendas. Usualmente é medido em base anual e tem a característica de representar o que aconteceu no passado. Obs.: Quanto maior for a frequência de entregas dos fornecedores, logicamente em menores lotes, maior será o índice de giro dos estoques, também chamado de índice de rotação de estoques;
- **Cobertura dos estoques:** o índice de cobertura dos estoques é a indicação do período de tempo que o estoque, em determinado momento, consegue cobrir as vendas futuras, sem que haja suprimento;
- **Nível de serviço ao cliente:** o indicador de nível de serviço ao cliente para o ambiente do varejo de pronta entrega, isto é, aquele segmento de negócio em que o cliente quer receber a mercadoria, ou serviço, imediatamente após a escolha; demonstra o número de oportunidades de venda que podem ter sido perdidas, pelo fato de não existir a mercadoria

em estoque ou não se poder executar o serviço com prontidão.

Portanto, o estoque dos produtos deve ser mínimo, visando gerar o menor impacto na alocação de capital de giro. O estoque mínimo deve ser calculado levando-se em conta o número de dias entre o pedido de compra e a entrega dos produtos na sede da empresa. A prestação de serviço de pequenos reparos residenciais não envolve a transformação de matérias-primas ou a venda de mercadorias e sim a oferta de serviços. Porém, alguns materiais são consumidos no processo de realização destes serviços, dentre eles:

- **Material para reparos:**

- Fios elétricos de diversos tipos e espessuras;
- Canaletas;
- Pregos;
- Parafusos;
- Arruelas;
- Dobradiças;
- Fixadores variados;
- Colas e adesivos para madeira e plástico etc.

- **Produtos químicos e materiais de limpeza.**

- Os produtos químicos utilizados são divididos em classes distintas, de acordo com o seu potencial de hidrogênio (pH):

- Produtos ácidos – utilizados para limpar sujeiras provenientes de composição mineral;
- Produtos neutros – não realizam limpezas agressivas, e sim por simples remoção;
- Produtos alcalinos – utilizados para remover todo tipo de sujeira pesada.

- **Já os produtos de limpeza são classificados nos grupos:**

- Detergentes (ácidos, neutros, alcalinos);
- Desinfetantes (cloro líquido, compostos clorados e base de quaternário de amônia);
- Ceras (de carnaúba e de petróleo, sintéticas, base seladora e impermeabilizante);
- Removedor de ceras à base água/acrílicas;
- Limpador multiuso, xampu para carpetes;
- Limpa-vidros, sabonetes líquidos para lavar as mãos, polidores de metais, limpador amoniacal, alvejantes clorados, limpa-pedras etc.

9. Organização do Processo Produtivo

As atividades que compõem os serviços de reparos residenciais podem ser agrupadas em quatro etapas:

- Levantamento das necessidades: visita técnica ao local para avaliar o tipo e as condições dos serviços a serem realizados, com o objetivo de estimar: quantidade e qualificação dos recursos humanos necessários; produtos e equipamentos a serem utilizados; cronograma e processos a serem desenvolvidos;

- Planejamento: determinar como os reparos serão executados, adaptando-os às necessidades de cada cliente;

- Preparação do local para execução dos serviços;

- Supervisão e avaliação, para garantir que os reparos domésticos contratados sejam

realizados de acordo com as especificações técnicas.

10. Automação

Prazos de entrega cada vez mais apertados, alto custo de funcionamento e desperdício de materiais são alguns exemplos de problemas que fazem com que a lucratividade e a qualidade sejam reduzidas. São situações difíceis de serem controladas sem a ajuda de uma ferramenta eficaz, como os programas de gerenciamento de negócios.

Por isso, a automação comercial precisa ser entendida pelo empreendedor como um investimento necessário para aperfeiçoar sua gestão e obter eficiência e produtividade. Alguns benefícios proporcionados pela automação comercial:

- Rapidez na verificação de informações;
- Mais comodidade para o consumidor;
- Redução de tarefas manuais;
- Diminuição de erro nas vendas;
- Melhoria nos índices de satisfação dos clientes;
- Facilidade para apuração de resultados;
- Aumento da produtividade;
- Melhorias na gestão do negócio;
- Redução da burocracia;
- Agilidade na apuração dos impostos;
- Eficiência no processo de fiscalização.

No campo gerencial, a automação facilita o controle de diversos processos como: administrativo, caixa, financeiro, entre outros. Por isso, é recomendável a adoção de um sistema informatizado para quem esteja abrindo um negócio, mesmo que pequeno. Atualmente existem diversos softwares que podem auxiliar o empreendedor, inclusive opções de softwares gratuitos que podem atender à necessidade de uma pequena empresa.

Além de fácil utilização, um software gerencial deve incorporar, dentre outros, itens como:

- **Cadastro:** clientes, funcionários, fornecedores;
- **Movimentos:** orçamentos, vendas e serviços;
- **Relatórios:** serviços a executar, vendas por cliente, vendas por período, vendas a receber, estoque, aniversariantes do mês;
- **Consultas:** preços, recebimentos, pagamentos, vendas;
- **Gráficos:** evolução das vendas, despesas, pagamentos;
- **Financeiro:** controle de caixa, cheques recebidos, cheques emitidos, controle de despesa, contas a pagar, controle de funcionários, compras;
- **Segurança:** backup dos dados.

O processo de automação consome, em média, entre 5% e 8% do investimento inicial do negócio. Antes de se decidir pelo sistema a ser utilizado, o empreendedor deve avaliar o preço cobrado, o serviço de manutenção, a conformidade em relação à legislação fiscal municipal e estadual, a facilidade de suporte e as atualizações oferecidas pelo fornecedor.

Além da automatização dos controles gerenciais do negócio, como citado acima, o empreendedor pode usar a automatização para a segurança de sua loja, com instalação de alarmes ou câmeras de segurança.

11. Canais de Distribuição

Este negócio se caracteriza por entregar os serviços que oferece diretamente ao consumidor. Assim, o serviço será realizado na residência do cliente que o solicitou. É comum a utilização de veículos especialmente adaptados para o transporte do prestador do serviço de reparos residenciais, para carregar os equipamentos e materiais necessários para a realização dos serviços e também o atendimento volante.

Investimentos

Investimento compreende todo o capital empregado para iniciar e viabilizar o negócio até o momento em que ele se torna autossustentável. Pode ser caracterizado como:

- **Investimento fixo:** engloba o capital empregado na compra de imóveis (se for o caso), equipamentos, móveis, utensílios, instalações, reformas, veículos;
- **Investimentos pré-operacionais:** são todos os gastos ou despesas realizadas com projetos, pesquisa de mercado, registro da empresa, decoração, honorários profissionais e outros.

O investimento varia muito de acordo com o porte do empreendimento e do quantitativo de que dispõe o investidor. Considerando uma empresa de serviços de reparos residenciais de pequeno porte, montada numa área de 50 m², será necessário um investimento de cerca de R\$ 50 mil. Com esse valor, é possível montar uma central com atendentes, comprar um carro para o transporte da equipe, assim como adquirir equipamentos e produtos para limpezas e reparos. As informações aqui prestadas servem apenas como referência, a partir de um exemplo hipotético. Os valores acima podem variar conforme a região geográfica que a empresa irá se instalar, necessidade de reforma do imóvel, tipo de mobiliário etc. Para uma informação mais apurada sobre o investimento inicial, sugere-se que o empreendedor utilize o modelo de plano de negócio disponível no Sebrae.

Existe também a possibilidade da franquia, interessante por ser mais fácil do que abrir o negócio por conta própria. O sistema é indicado para aqueles que não têm experiência no setor e querem contar com treinamento e marketing especializados. O franqueado recebe apoio nas etapas de escolha do ponto, projeto de arquitetura e comunicação visual, assistência durante o processo de pré e pós-abertura da loja. Também dispõe, contratualmente, de programa de treinamento inicial e reciclagens, suporte operacional e de marketing. Se a opção for por uma franquia, recomenda-se consultar a Associação Brasileira de Franchising (www.portaldofranchising.com.br/site/content/home/index.asp).

12. Investimentos

Investimento compreende todo o capital empregado para iniciar e viabilizar o negócio até o momento em que ele se torna autossustentável. Pode ser caracterizado como: - investimento fixo: engloba o capital empregado na compra de imóveis (se for o caso), equipamentos, móveis, utensílios, instalações, reformas, veículos; - investimentos pré-operacionais: são todos os gastos ou despesas realizadas com projetos, pesquisa de mercado, registro da empresa, decoração, honorários profissionais e outros. O investimento varia muito de acordo com o porte do empreendimento e do quantitativo de que dispõe o

investidor. Considerando uma empresa de serviços de reparos residenciais de pequeno porte, montada numa área de 50 m², será necessário um investimento de cerca de R\$ 50 mil. Com esse valor, é possível montar uma central com atendentes, comprar um carro para o transporte da equipe, assim como adquirir equipamentos e produtos para limpezas e reparos. As informações aqui prestadas servem apenas como referência, a partir de um exemplo hipotético. Os valores acima podem variar conforme a região geográfica que a empresa irá se instalar, necessidade de reforma do imóvel, tipo de mobiliário, etc. Para uma informação mais apurada sobre o investimento inicial, sugere-se que o empreendedor utilize o modelo de plano de negócio disponível no SEBRAE.

Existe também a possibilidade da franquia, interessante por ser mais fácil do que abrir o negócio por conta própria. O sistema é indicado para aqueles que não têm experiência no setor e querem contar com treinamento e marketing especializados. O franqueado recebe apoio nas etapas de escolha do ponto, projeto de arquitetura e comunicação visual, assistência durante o processo de pré e pós-abertura da loja. Também dispõe, contratualmente, de programa de treinamento inicial e reciclagens, suporte operacional e de marketing. Se a opção for por uma franquia, recomenda-se consultar a Associação Brasileira de Franchising (www.portaldofranchising.com.br/site/content/home/index.asp).

13. Capital de Giro

Capital de giro é o montante de recursos financeiros que a empresa precisa manter para garantir fluidez dos ciclos de caixa. O capital de giro funciona com uma quantia imobilizada no caixa (inclusive banco) da empresa para suportar as oscilações de caixa. O capital de giro é regulado pelos prazos praticados pela empresa, são eles: Prazos Médios Recebidos de Fornecedores (PMF); Prazos Médios de Estocagem (PME) e Prazos Médios Concedidos a Clientes (PMCC).

Quanto maior o prazo concedido aos clientes e quanto maior o prazo de estocagem, maior será sua necessidade de capital de giro. Portanto, manter estoques mínimos regulados e saber o limite de prazo a conceder ao cliente pode melhorar muito a necessidade de imobilização de dinheiro em caixa. Se o prazo médio recebido dos fornecedores de matéria-prima, mão-de-obra, aluguel, impostos e outros forem maiores que os prazos médios de estocagem somada ao prazo médio concedido ao cliente para pagamento dos produtos, a necessidade de capital de giro será positiva, ou seja, é necessária a manutenção de dinheiro disponível para suportar as oscilações de caixa. Neste caso, um aumento de vendas implica também em um aumento de encaixe em capital de giro.

Para tanto, o lucro apurado da empresa deve ser ao menos parcialmente reservado para complementar essa necessidade do caixa. Se ocorrer o contrário, ou seja, os prazos recebidos dos fornecedores forem maiores que os prazos médios de estocagem e os prazos concedidos aos clientes para pagamento, a necessidade de capital de giro é negativa. Neste caso, deve-se atentar para quanto do dinheiro disponível em caixa é necessário para honrar compromissos de pagamentos futuros (fornecedores, impostos). Portanto, retiradas e imobilizações excessivas poderão fazer com que a empresa venha a ter problemas com seus pagamentos futuros.

Um fluxo de caixa, com previsão de saldos futuros de caixa deve ser implantado na empresa para a gestão competente da necessidade de capital de giro. Só assim as variações nas vendas e nos prazos praticados no mercado poderão ser geridas com precisão. Estima-se em

R\$ 15 mil o capital de giro necessário para a abertura de uma microempresa de serviços de reparos residenciais.

14. Custos

Os valores dos custos vão depender objetivamente do porte da empresa prestadora de serviço, da localização, das especialidades oferecidas ao consumidor e da estratégia empresarial adotada. As referências de preço abaixo devem, portanto, ser revistas para cada caso.

O cuidado na administração e redução de todos os custos envolvidos no negócio indica que o empreendedor poderá ter sucesso ou insucesso, na medida em que encarar como ponto fundamental a redução de desperdícios, a compra pelo melhor preço e o controle de todos os gastos internos. Quanto menores os custos, maior a possibilidade de ganhar no resultado final do negócio.

As despesas são os gastos realizados para operar o negócio. Abaixo se elencou algumas categorias referenciais, levantadas por entrevistas com as empresas similares, com intuito de exemplificar a proporcionalidade dos gastos.

- Aluguel, condomínio e IPTU: dependerá da localização e do tamanho do imóvel;
- Água, luz, telefones e acesso a internet: R\$ R\$ 1.050,00;
- Assessoria contábil R\$ 545,00;
- Despesas com armazenamento e transporte: de 5% a 10 % do faturamento;
- Produtos para higiene dos funcionários e limpeza da empresa: R\$ 900,00;
- Despesas com vendas e divulgação: em torno de 3% das vendas;
- Recursos para manutenções corretivas: 5% do custo do equipamento ao ano;
- Salários administrativos e pró-labore: R\$ 6.500,00.

15. Divulgação

O empreendedor deve sempre entregar o que foi prometido e, quando puder, superar as expectativas do consumidor. Ao final, a melhor propaganda será feita pelos clientes satisfeitos e bem atendidos. A reputação neste negócio é fator determinante para seu sucesso.

Atualmente, bancos e as empresas seguradoras têm oferecido aos seus clientes apólices residenciais serviços de pequenos reparos residenciais como política comercial de aumento de vendas. Por esta razão formar parcerias com seguradoras, administradoras de imóveis, lojas de ferragens, etc. é uma ótima forma de divulgação dos serviços e de formação de uma clientela. Também é importante estabelecer contato com zeladores e porteiros dos prédios da região, se possível deixar cartões de relacionamento com estes profissionais para indicação aos moradores.

Estratégias de comunicação dirigidas às redes sociais mostram-se adequadas neste tipo de negócio. Por meio delas, o empreendedor poderá compartilhar conteúdos relacionados ao segmento em que irá atuar, como também mostrar o antes/depois de serviços realizados. O Facebook é a rede social que melhor divulga este ramo de negócio. Esta rede hoje faz parte do cotidiano de grande parte da população no Brasil, que passa uma média de 40 minutos diários na página. Instagram também é um excelente meio de divulgação dos serviços

prestados.

Abaixo, algumas ações mercadológicas eficientes e de custo acessível:

- Montar um website com a oferta de serviços, valores dos serviços ou hora de trabalho. O testemunho de clientes falando do serviço executado e qualidade ajuda muito na credibilidade da empresa;
- Publicar anúncios em jornais e revistas de bairro;
- Distribuição de cartões ou panfletos em condomínios residenciais e comerciais;
- Anunciar em sites de busca, a exemplo do OLX, que geram maior volume de tráfego e vendas.
- Parcerias com arquitetos, paisagistas e lojas especializadas.

16. Informações Fiscais e Tributárias

O segmento de SERVIÇOS DE REPAROS RESIDENCIAIS, assim entendido pela Classificação Nacional de Atividades Econômicas/Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (CNAE/IBGE) 4330-4/02, 4330-4/03, 4330-4/04 como a atividade de exploração de serviços de instalação, reparos, e de manutenção em geral, serviços de carpinteiro, instalador, gesseiro, azulejista, pintor de parede, calafetador, colocador de revestimentos, pastilheiro, sinetequeiro, vidraceiro e pedreiro, desde que não tenha por finalidade a prestação de serviços decorrentes do exercício de atividade intelectual, de natureza técnica, científica, que constitua profissão regulamentada ou não, poderá

optar pelo Simples, desde que sua categoria esteja contemplada no regime, a receita bruta anual de sua atividade não ultrapasse R\$ 360 mil para microempresa e R\$ 4,8 milhões para empresa de pequeno porte e sejam respeitados os demais requisitos previstos na Lei.

Nesse regime, o empreendedor de ME e EPP poderá recolher os seguintes tributos e contribuições, por meio de apenas um documento fiscal – o DAS (Documento de Arrecadação do Simples Nacional), que é gerado no Portal do SIMPLES Nacional (<http://www8.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional>):

- IRPJ (Imposto de Renda da Pessoa Jurídica);
- CSLL (Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido);
- PIS (Programa de Integração Social);
- COFINS (Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social);
- CPP (Contribuição Previdenciária Patronal);
- ICMS (Imposto Sobre Circulação de Mercadorias e Serviços): para empresas do comércio
- ISS (Imposto Sobre Serviços): para empresas que prestam serviços;
- IPI (Imposto sobre Produtos Industrializados): para indústrias.

Conforme a Lei Complementar nº 123/2006, as alíquotas do Simples Nacional variam de

acordo com as tabelas I a VI, dependendo das atividades exercidas e da receita bruta auferida pelo negócio. No caso de início de atividade no próprio ano-calendário da opção pelo Simples Nacional, para efeito de determinação da alíquota no primeiro mês de atividade, os valores de receita bruta acumulada devem ser proporcionais ao número de meses de atividade no período. Se o Estado em que o empreendedor estiver exercendo a atividade conceder benefícios tributários para o ICMS (desde que a atividade seja tributada por esse imposto), a alíquota poderá ser reduzida conforme o caso. Na esfera Federal poderá ocorrer redução quando se tratar de PIS e/ou COFINS.

Se a receita bruta anual não ultrapassar R\$ 81 mil, o empreendedor poderá optar pelo registro como Microempreendedor Individual (MEI), desde que ele não seja dono ou sócio de outra empresa e tenha até um funcionário. Para se enquadrar no MEI, sua atividade deve constar na tabela da Resolução CGSN nº 94/2011 - Anexo XIII (http://www.portaldoempreendedor.gov.br/legislacao/resolucoes/arquivos/ANEXO_XIII.pdf)

Neste caso, os recolhimentos dos tributos e contribuições serão efetuados em valores fixos mensais conforme abaixo:

I) Sem empregado • 5% do salário mínimo vigente - a título de contribuição previdenciária • R\$ 1 de ICMS – Imposto sobre Circulação de Mercadorias (para empresas de comércio e indústria) • R\$ 5 de ISS – Imposto sobre Serviços (para empresas de prestadoras de serviços)

II) Com um empregado (o MEI poderá ter um empregado, desde que ele receba o salário mínimo ou piso da categoria) O empreendedor recolherá mensalmente, além dos valores acima, os seguintes percentuais: • Retém do empregado 8% de INSS sobre a remuneração; • Desembolsa 3% de INSS patronal sobre a remuneração do empregado.

Recomendamos que o empreendedor consulte sempre um contador, para que ele o oriente sobre o enquadramento jurídico e o regime de tributação mais adequado ao seu caso.

17. Eventos

- FICONS – Feira Internacional de Materiais, Equipamentos e Serviços da Construção
- Construsul – Feira Internacional da Construção
- Feicon Batimat
- Concrete Show
- Fesqua – Feira Internacional de Esquadrias, Ferragens e Componentes
- ExpoConstruir
- GreenBuilding Brasil Conferência Internacional & Expo
- Feira do Construtor

- Feiccad – Feira do Imóvel, Construção, Condomínios, Arquitetura e Decoração
- Habitavi – Feira da Habitação e da Construção Civil do Alto Vale do Itajaí
- Casa Cor
- Feira Nacional das Tecnologias da Construção e Habitação
- Fórum Internacional de Arquitetura e Construção e Feira Internacional de Revestimentos

18. Entidades em Geral

- Câmara Brasileira da Indústria da Construção (CBIC)
- Federação Nacional das Empresas de Serviços e Limpeza Ambiental (FEBRAC)
- Serviço Social da Indústria da Construção Civil do Rio de Janeiro – Seconci-Rio
- Sindicato da Habitação de São Paulo – SECOVI/SP
- Sindicato da Habitação do Rio de Janeiro – SECOVI Rio
- Sindicato da Habitação de Minas Gerais – SECOVI Minas Gerais

19. Normas Técnicas

As normas técnicas são documentos de uso voluntário, utilizados como importantes referências para o mercado.

As normas técnicas podem estabelecer requisitos de qualidade, de desempenho, de segurança (seja no fornecimento de algo, no seu uso ou mesmo na sua destinação final), mas também podem estabelecer procedimentos, padronizar formas, dimensões, tipos, usos, fixar classificações ou terminologias e glossários, definir a maneira de medir ou determinar as características, como os métodos de ensaio.

As normas técnicas são publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT. Para maiores informações deve ser consultado o site da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT. www.abnt.org.br.

Embora os serviços prestados por uma empresa de reparos residenciais não devam ultrapassar os limites estabelecidos para o exercício profissional nas áreas de engenharia e arquitetura, existem diversas normas técnicas que podem ser consideradas aplicáveis aos tipos de serviços realizados por uma empresa desta natureza. Caso especial são os serviços associados à área de construção civil (eletricidade, carpintaria e hidráulica) onde existem normas relacionadas tanto aos materiais utilizados quanto ao emprego de técnicas e processos de trabalho.

Exemplos de normas aplicáveis: Elementos de fixação - Buchas plásticas de expansão - Especificação NBR14270 - Data 01/1999. Interruptores para instalação elétrica fixa doméstica e análoga - Especificação NBR6527/EB1224 - data 05/2000. Chuveiros elétricos

NBR12483 PB1545 - data 04/1992. Aparelhos de conexão para instalações elétricas, domésticas e similares - Resistência ao envelhecimento e à umidade NBR7865 MB1750 - data 04/1983. Dentre outras.

20. Glossário

- **Abaular:** dar forma curva, arqueada, a uma superfície, a fim de proporcionar melhor escoamento da água ou acabamento estético.
- **Abraçadeira:** peça de ferro que segura as vigas do madeiramento ou parede.
- **Adoçar:** nivelar, aplinar, desbastar saliências ou alisar e aplinar madeiras.
- **Aldrava (ou Aldraba):** tranca de ferro para escorar portas ou janelas; pequena tranqueta com dispositivo que permite que a porta possa ser aberta pelo lado de fora. Também argola que fica do lado de fora da porta e serve de instrumento para bater à porta.
- **Alfaia:** objetos, tais como paramentos, adornos e enfeites, que completam a decoração de uma casa.
- **Bandeira:** caixilho fixo ou móvel, situado na parte superior de portas e janelas. Pode ser fixo ou móvel, favorecendo a iluminação e a ventilação dos ambientes.
- **Barrado:** lambris, revestimento colocado nas partes inferiores das paredes.
- **Bizotado:** vidro que recebe corte em forma de bisel nas arestas. Não confundir com lapidação ou lapidado cuja dimensão é menor e serve para dar arremate nas arestas.
- **Boiler:** equipamento e local em que a água de um sistema de aquecimento central é represada e mantida em determinada temperatura.
- **Caibro:** peça de madeira que sustenta as ripas de telhados ou de assoalhos. Nos telhados, o caibro se assenta nas cumeeiras, nas terças e nos frechais.
- **Calha:** canal que recebe as águas das chuvas e as leva aos condutores verticais. Pode ser confeccionado com: alumínio, ferro galvanizado, PVC, latão, concreto ou alvenaria.
- **Chanfrar:** cortar em diagonal os ângulos retos de uma peça (corte de canto).
- **Chumbar:** fixar com cimento ou demais aglomerantes. Prender, ligar, tapar com chumbo (chumbador).
- **Cinzel:** ferramenta manual de corte a martelo usada para gravar o metal ou esculpir a pedra.
- **Cumeeira:** parte mais alta do telhado, onde se encontram as superfícies inclinadas (águas).
- **Desempenadeira:** Instrumento de pedreiro, feito de madeira, metal ou acrílico, usado

para distribuir e aplinar a massa sobre as paredes.

- **Dry-wall:** paredes executadas com gesso acartonado impermeável, gesso, cujo papel utilizado é verde e perfis metálicos. Gases malcheirosos dos esgotos sanitários.
- **Fio Fase:** é o fio de um circuito elétrico que, em condições normais, permanece energizado, ou seja, pode provocar choque elétrico uma vez em contato com o corpo humano.
- **Fio Terra:** fio que permite o escoamento das descargas elétricas, para a terra, eliminando o risco de choque elétrico em um equipamento, quando de uma eventual perda das condições de isolamento de seu circuito elétrico.
- **Frechal:** componente do telhado. Viga que assenta sobre o topo da parede, recebe e distribui uniformemente as pressões exercidas por elementos equidistantes, como caibros de telhados, barrotes de sobrados, prumos etc.
- **Macho fêmea:** tipo de encaixe onde uma peça traz uma saliência e a outra, uma reentrância.
- **Mão-francesa:** elemento estrutural inclinado que apoia um componente em balanço em relação à parede vertical.
- **Reboco:** revestimento de parede feito com massa fina, podendo receber pintura diretamente ou ser recoberto com massa corrida. Quando feito com areia não peneirada recebe o nome de emboço; se feito com areia fina é denominado massa fina.
- **Recuo:** o mesmo que afastamento.
- **Sifão:** peça formada por um compartimento que retém água, encontrado na saída das bacias sanitárias, nos ralos sifonados e em caixas de inspeção nas redes de esgotos.
- **Veneziana:** tipo de esquadria, porta ou janela, que permite a ventilação permanente dos ambientes, impedindo a visibilidade do exterior e a entrada da água da chuva. É formada por palhetas inclinadas e paralelas. Conhecida também como *brise*, persiana.
- **Trena:** fita métrica específica para medir terrenos.
- **Zarcão:** subproduto do chumbo, óxido salino de chumbo, de cor alaranjada. É usado como primeira demão na pintura de peças metálicas a fim de protegê-las. Evita a oxidação ou ferrugem.

21. Dicas de Negócio

- Atenção especial deve ser dada à elaboração do orçamento e à determinação do valor de um serviço, o empreendedor deve considerar o tamanho do lugar (nos caos dos serviços de limpeza), os materiais utilizados, o montante do trabalho e o número de empregados necessários, fornecendo ao cliente o valor exato do serviço;
- É preciso cautela ao manusear produtos químicos, por causa da periculosidade e de eventuais danos que alguns deles podem ocasionar tanto ao patrimônio dos clientes quanto

à saúde de seus empregados;

- Não se esqueça de utilizar e supervisionar o correto uso dos equipamentos de proteção individual por seus empregados sem abrir mão das orientações obtidas de profissionais especializados;
- Conscientize seus empregados quanto ao correto uso do uniforme e identificação funcional (crachá), assegurando, dentre outros itens, a adequada higiene pessoal e apresentação dos empregados perante os clientes;
- Para cultivar a boa imagem da empresa e cativar a clientela, é imprescindível oferecer nota de serviços ao consumidor com garantia pelos serviços prestados.
- O contato com o cliente é fundamental. Após o serviço ligue para saber se os serviços foram executados a contento. Nessa ocasião o empresário pode identificar eventuais falhas da equipe para poder corrigi-las através de treinamento.

Pesquisas

O empreendedor precisa estar atento ao grau de satisfação dos clientes, buscando identificar qual a percepção que eles têm em relação à qualidade e ao diferencial dos serviços oferecidos. Para tanto, pode realizar pequenas pesquisas de satisfação, utilizando formulários objetivos (on-line ou impresso) que permitam extrair as informações desejadas. Ele também deve criar mecanismos que captem as ideias dos colaboradores e parceiros, além de manter uma postura aberta para receber qualquer observação que chegar à empresa. Avaliar ou visitar concorrentes diretos ajuda na hora de adequar a estrutura do negócio com base em casos reais. Não é razoável utilizar todos os recursos financeiros na montagem da empresa. Recomenda-se manter algumas reservas para garantir o capital de giro do empreendimento. Casar boas ideias com serviços e atendimento de qualidade pode levar uma empresa a se diferenciar das concorrentes. Recrutar funcionários criativos pode ajudar a alavancar os negócios.

Tarifas bancárias

Cada vez mais as pequenas empresas negociam com os bancos as tarifas cobradas pelos serviços, uma vez que esses valores apresentam enorme variação. Procure concentrar a movimentação bancária de sua empresa em apenas uma instituição. Dessa forma, aumentam as possibilidades de você conseguir reduzir os custos das transações ou até mesmo de obter isenção de algumas tarifas. De acordo com o Banco Central do Brasil, o custo para cada serviço deve ser previsto em contrato. Antes de alterar qualquer valor fixado, o banco deverá avisar o cliente com um mês de antecedência, no mínimo.

22. Características Específicas do Empreendedor

A prestação de serviços na área de pequenos reparos residenciais envolve a necessidade de conhecimentos de marcenaria, eletricidade, instalações e conservação residencial. Considerando-se ainda tratar-se uma prestação de serviços, em que o relacionamento com o prestador de serviço e com a empresa interfere na percepção que o cliente tem do serviço (e na decisão de compras futuras), também são necessárias características, tais como:

- Habilidade de comunicação e postura profissional no cumprimento de prazos e no atendimento aos clientes;
- Conhecimentos comerciais para prospectar clientes e negociar condições de preço e prazo;

- Capacidade de manter o ambiente de trabalho organizado.

23. Bibliografia Complementar

- COSTA, Nelson Pereira. **Marketing para empreendedores**: um guia para montar e manter um negócio. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.
- NISKIER, Julio. **Manual de instalações elétricas**. Rio de Janeiro: Editora LTC, 2005. 320 p.
- CREDER, Helio. **Instalações hidráulicas e sanitárias**. 6. ed. São Paulo: Editora LTC, 2006. 440 p.
- LEMES JUNIOR, Antônio Barbosa; PISA, Beatriz Jackiu. **Administrando micro e pequenas empresas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- Tendências em franquias para 2015. Disponível em: <http://www.vecchiancona.com.br/#!Tend%C3%A2ncias-em-franquias-para-2015/mhqq1/56d82d730cf2cacdc422e0c3>. Acesso em: 30 de agosto 2016.

24. Diversificação / Agregação de Valor

Agregar valor significa oferecer serviços complementares ao principal, diferenciando-se da concorrência e atraindo o público-alvo. Não basta ter algo que os serviços concorrentes não oferecem. É necessário que esse “algo mais” seja reconhecido pelo cliente como uma vantagem competitiva e aumente o seu nível de satisfação com o serviço prestado.

Pesquisas quantitativas e qualitativas podem ajudar na identificação de benefícios de valor agregado. No caso de uma empresa de serviços de reparos residenciais, há diversas oportunidades de diferenciação, tais como:

- Uso do site da empresa para canal de comunicação direto com o cliente para solicitação dos serviços;
- Estabelecer Procedimentos Operacionais Padrão (POPs);
- Apostar em contratação de mão de obra especializada para atendimento a clientes diferenciados (estrangeiros, deficientes auditivos, deficientes visuais etc.);
- Ter em seu quadro de mão de obra mulheres como prestadoras de serviços para atendimento a clientes mulheres que não se sentem confortáveis em receber homens em suas residências.

Sustentabilidade

A incorporação dos princípios de sustentabilidade tornou-se um diferencial importante, uma vez que no Brasil cresce o número de consumidores conscientes que valorizam os serviços fornecidos com o mínimo (ou nenhum) impacto ao meio ambiente e à saúde dos seres vivos.

Uma das formas de se aplicar o conceito de sustentabilidade consiste em destinar os resíduos das obras de reformas e benfeitorias a aterros sanitários ou a usinas de tratamento de lixo. Outras maneiras são:

- Trocar solventes utilizados na limpeza pesada por substâncias biodegradáveis e livres de vapores orgânicos, em conformidade com as normas ISO 14000 e OHSAS 1.800.
- Uso de produtos que não agriam a natureza;
- Reaproveitamento de plásticos, papéis e embalagens atóxicas;
- Substituir processos de lavagem manual, que consomem até 250 litros de água, pelo uso de lavadoras, cujo consumo não atinge 40 litros;
- Dar preferência às polidoras, lavadoras de piso, varredoras de escadas e esteiras rolantes com motor a álcool;
- Utilizar equipamentos com baixos níveis de ruído e consumo de energia.

