ideias de negócios

Como montar uma oficina mecânica



EMPREENDEDORISMO

Expediente

Presidente do Conselho Deliberativo

Robson Braga de Andrade – Presidente do CDN

Diretor-Presidente

Guilherme Afif Domingos

Diretora Técnica

Heloísa Regina Guimarães de Menezes

Diretor de Administração e Finanças

Vinícius Lages

Unidade de Capacitação Empresarial e Cultura Empreendedora

Mirela Malvestiti

Coordenação

Luciana Rodrigues Macedo

Autor

Roberto Chamoun

Projeto Gráfico

Staff Art Marketing e Comunicação Ltda.

www.staffart.com.br

Sumário

1. Apresentação 1
2. Mercado 3
3. Localização 5
4. Exigências Legais e Específicas 8
5. Estrutura 13
6. Pessoal 15
7. Equipamentos 20
8. Matéria Prima/Mercadoria 29
9. Organização do Processo Produtivo 31
10. Automação 33
11. Canais de Distribuição 34
12. Investimento 35
13. Capital de Giro 36
14. Custos 39
15. Diversificação/Agregação de Valor 41
16. Divulgação 44
17. Informações Fiscais e Tributárias 45
18. Eventos 49
19. Entidades em Geral 50
20. Normas Técnicas 55
21. Glossário 60
22. Dicas de Negócio 65
23. Características 67
24. Bibliografia 69
25. Fonte 71
26. Planejamento Financeiro 72

Sumário

27. Soluções Sebrae 72
28. Sites Úteis 72
29. URL 72

1. Apresentação

Atende o proprietário de automóveis, além de seguradoras, cooperativas de transporte e empresas com frota, que demandam serviços de manutenção e reparo.

Aviso: Antes de conhecer este negócio, vale ressaltar que os tópicos a seguir não fazem parte de um Plano de Negócio e sim do perfil do ambiente no qual o empreendedor irá vislumbrar uma oportunidade de negócio como a descrita a seguir. O objetivo de todos os tópicos a seguir é desmistificar e dar uma visão geral de como um negócio se posiciona no mercado. Quais as variáveis que mais afetam este tipo de negócio? Como se comportam essas variáveis de mercado? Como levantar as informações necessárias para se tomar a iniciativa de empreender?

O fim do incentivo do governo para aquisição do veículo novo ocorrido em 2012 e 2013 e a recente crise econômica vem ocasionando o aumento do tempo de permanência do veículo usado pelo proprietário (aproximadamente 9 anos). Dessa forma, conforme os prazos de garantia de manutenção nas concessionárias vencem (média de três anos), cresce a demanda por reparação nas oficinas mecânicas. Ao mesmo tempo, o avanço da Internet e a grande quantidade de informações técnicas e de mercado tornam o brasileiro mais consciente sobre seus direitos e mais exigente quanto a qualidade nos serviços, preço justo e responsabilidade social e ambiental das empresas. Portanto, é fundamental que seja adotado um modelo de oficina mecânica bem diferente daquele de alguns anos atrás: desorganizado, que causa desconfiança e muitas vezes desrespeitoso.

A oficina mecânica nos dias de hoje deve ter um ambiente limpo, organizado e seguro e o empresário e seus colaboradores devem se engajar sempre na transparência e eficiência do processo, na qualidade dos serviços e no atendimento. Além disso, o veículo vem apresentando cada vez mais avanços tecnológicos e exige precisão no reparo. Portanto, a equipe deve ser qualificada, os processos bem definidos e os equipamentos sempre calibrados e atualizados.

Entre os serviços ofertados, podem ser citados:

- Troca de Óleo e Lubrificantes;

- Alinhamento e Balanceamento;

- Regulagem de Motores;

- Sistemas de direção;

- Ar-condicionado;

- Escapamento;

- Direção Hidráulica;

- Sistemas eletrônicos

Mais informações sobre a viabilidade comercial de uma oficina mecânica podem ser

obtidas por meio da elaboração de um plano de negócios. Para a construção deste plano, consulte o Sebrae mais próximo.

2. Mercado

O mercado consumidor dos serviços de uma oficina mecânica, ou seja, o conjunto dos clientes é constituído por proprietários particulares de automóveis e clientes corporativos, incluindo-se seguradoras, cooperativas de transporte, empresas ou pessoas que possuem diversos carros ou frota própria de veículo, tais como órgãos públicos, empresas de energia, telefonia etc.

Oportunidades

A cada dia que passa a quantidade de automóveis nas ruas aumenta. A estimativa do Sindicato Nacional da Indústria de Componentes para Veículos Automotores (Sindipeças) da frota de automóveis no final de 2015 era de cerca de 42,6 milhões de veículos, sendo 35 milhões de automóveis. Estes números demonstram a grandeza do setor, que mantém 1 veículo para cada 5 habitantes.

Embora a venda de carros novos contribua para a renovação da frota, 63% dos veículos tem mais de 5 anos de idade. A idade média da frota é de 8 anos e 11 meses, elevando a procura por serviços de manutenção e reparo.

Ameaças

As montadoras têm oferecido modelos de automóveis cada vez mais sofisticados tecnologicamente, com mais sensores e atuadores, centrais multimídia de informação e entretenimento e computação embarcada que demandam conhecimentos específicos das fábricas e, dessa forma, um aumento nos custos com treinamento e equipamentos.

Outros dois fatores de ameaça são:

(1) a chegada de franquias especializadas, com grandes estruturas de atendimento em redes espalhadas pelo País e;

(2) as próprias concessionárias que estão oferecendo serviços mais baratos e alguns “pacotes” de revisão para fidelizar o cliente. Ou seja, como todo negócio a ser implantado, existem riscos, portanto recomenda-se a realização de ações de pesquisa para avaliar a procura por este tipo de serviço e a concorrência. Seguem algumas sugestões:

- Pesquisa em fontes como prefeitura, guias, IBGE e associações de bairro para quantificação do mercado-alvo;

- Contato com Sindicatos e associações de classe;

- Pesquisa a jornais e revistas especializados;

- Visita aos concorrentes diretos, identificando os pontos fortes e fracos dos estabelecimentos que trabalham no mesmo nicho;

- Participação em seminários especializados.

3. Localização

De acordo com Miguel Daud e Walter Rabelo, no livro Marketing de Varejo (2006) “estar no lugar certo é meio caminho andado para realizar boas vendas”. Por isso, é muito importante a localização do negócio. A quantidade de pessoas que passam ao redor da Oficina mecânica é um dos pontos a ser considerado. Ou seja, a análise da localização da oficina é uma das decisões mais importantes para o negócio.

Primeiramente, é importante conhecer a Lei de Zoneamento ou o Plano Diretor do Município para a instalação de oficinas e que também o local seja adequado para o atendimento da legislação ambiental nas esferas federal, estadual e municipal, pois a oficina gera resíduos que podem contaminar o meio ambiente. Inclusive, é importante incluir no planejamento da construção ou reforma do local os custos das adaptações para atendimento à legislação, como por exemplo a instalação do sistema separador de óleo ou da cabine de pintura, no caso de funilaria.

Outro aspecto relevante na escolha do local de instalação da oficina é a concentração de empresas semelhantes ou complementares, que atraiam para aquele local clientes com o perfil atendido pelo seu negócio, como lojas de autopeças, lava-jatos, estacionamentos, revenda de veículos, locadoras e outras oficinas.

A dimensão do estabelecimento deve observada de acordo com a especialidade a ser ofertada e considerando áreas de segurança para o cliente e funcionários, assim como o fluxo de pessoas que otimize o trabalho e corresponda à sequência mais comum de atividades de reparação. É comum oficinas que trabalhem com alguns serviços mais rápidos e outros que demandem mais tempo, portanto vale a pena considerar espaços de espera do veículo, assim como alguns que facilitem a entrada e saída de veículos para os serviços expressos. Deixar veículo ocupando área de trabalho sem necessidade provoca filas e atrapalha o fluxo dos colaboradores.

Conveniência e acesso fácil também são fatores fundamentais para que o consumidor escolha uma oficina, pois ele procura praticidade e segurança. Então, além dos aspectos citados, devem-se considerar:

1. O objetivo do negócio,

2. Público-alvo que se quer atingir,

3. População dos arredores,

4. Concorrência existente ou potencial nas redondezas,

5. Condições do imóvel e

6. Vias de acesso.

Outras perguntas também são cabíveis:

- O imóvel atende às necessidades operacionais referentes à localização, capacidade de instalação do negócio, possibilidade de expansão, características da vizinhança e disponibilidade dos serviços de água, luz, esgoto, telefone e internet?

- O ponto é de fácil acesso, possui estacionamento para veículos, local para carga e descarga de mercadorias e conta com serviços de transporte coletivo nas redondezas?

- O local está sujeito a inundações ou próximo a zonas de risco?

- O imóvel está legalizado e regularizado junto aos órgãos públicos municipais?

- A planta do imóvel está aprovada pela Prefeitura?

- Houve alguma obra posterior, aumentando, modificando ou diminuindo a área primitiva?

- As atividades a serem desenvolvidas no local respeitam Os pagamentos do IPTU referente ao imóvel encontram-se em dia?

4. Exigências Legais e Específicas

Além de conhecer sobre o funcionamento do negócio, é necessário contratar um contador profissional para obter registros, alvarás e fornecer informações legais sobre o novo negócio, enquanto o empreendedor se dedica a outras questões do empreendimento.

Antes de abrir o negócio será necessário:- Registros junto à Secretaria de Receita Federal, para obtenção do CNPJ;

- Registros na Junta Comercial;

- Registros junto a Receita estadual, para obtenção da inscrição estadual;

- Registros junto a prefeitura, para obtenção do alvará de localização e de licença sanitária;

- Registros na Secretaria Estadual da Fazenda;

- Enquadramento na Entidade Sindical Patronal em que a empresa se encaixa (é obrigatório o recolhimento da Contribuição Sindical Patronal por ocasião da constituição da empresa até o dia 31 de janeiro de cada ano);- Cadastro na Caixa Econômica Federal (CEF) no sistema Conectividade Social;

- Autorização do Corpo de Bombeiros – CBM;

- Cadastro Municipal de Vigilância Sanitária (CMVC), do Sistema Estadual de Vigilância Sanitária (Sevisa);

Toda oficina mecânica é obrigada a ter a licença ambiental, e está sujeita à legislação ambiental federal, estadual e municipal, principalmente em relação às emissões atmosféricas (ruídos, fumaça e outras), ao uso de pistola de pressão (pinturas), disposição de resíduos sólodis e efluentes líquidos (óleo, graxa e outras).

O processo de licenciamento ambiental, instituído pela Lei Federal 6.938/81 e Resolução n° 237, de 19 de dezembro de 1997, é constituído de três tipos de licença: Licença Prévia; Licençca de Instalação e Licença de Operação.

Em geral, uma das exigências do licenciamento ambiental é a adequação do empreendimento à legislação e às normas técnicas vigentes, como a instalação de sistema separador de óleo e cabine de pintura.

Segue a documentação mínima necessária para a solicitação da Licença Prévia:

- Documento de solicitação preenchido: fornecido pelo órgão ambiental (estadual ou municipal) competente.

- Procuração: quando for o caso de terceiros representando a empresa, apresentar o documento assinado pelo responsável da empresa.

- Cópia do contrato social, reegistrado na JKunta Comercial do Estado.

- Certidão de uso e ocupação do solo emitida pela Prefeitura Municipal, com prazo de validade.

- Manifestação do órgão ambiental municipal.

- Comprovante de fornecimento de água e coleta de esgotos.

- Memorial de Caracterização do Empreendimento.

- Plantas e Anotação de Responsabilidade Técnica (ART).

- Croqui de Localização – indicando o uso do solo e construções existentes nas imediações do empreendimento, em um raio mínimo de 100 metros.

- Disposição física dos equipamentos (layout).

- Fluxograma do processo produtivo.

- Mapa de acesso ao local, com referências.

- Roteiro de acesso até o local licenciado para permitir a inspeção no local.

- Outorga de implantação do empreendimento, se houver captação de águas subterrâneas ou superficiais ou lançamento de efluentes líquidos em corpo d'água.

- Anuência da empresa concessionária/permissionária, se o empreendimento pretende se instalar próximo a rodovias e lançar suas águas pluviais na faixa de domínio dessas rodovias.

Para solicitações em área rural, a seguinte documentação também deverá ser entregue:

- Matrícula do imóvel contendo a averbação da Reserva Legal, ou documentação necessária à instituição da Reserva Legal (planta planialtimétrica georreferenciada contendo demarcação do perímetro da Reserva Legal, ART do responsável técnico e registro da propriedade).

- Se houver curso d'água ou nascente, em um raio de 100 metros do empreendimento, apresentar croqui detalhado, indicando a distância das edificações em relação ao(s) corpos(s) d'água e/ou nascente(s).

Atenção: a lista de documentos pode variar, consulte o órgão ambiental competente do seu estado, município ou distrito e certifique-se de que possui todos os documentos necessários. Além disso, todas as licenças ambientais incluem condições de validade (condicionantes ou restrições técnicas) gerais e específicas que são citadas no documento de licença.

Além do cumprimento das exigências anteriores, é necessário pesquisar na Prefeitura Municipal/Administração Regional se a Lei de Zoneamento permite a instalação do negócio.

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). O CDC, publicado em 11 de setembro de 1990, regula a relação de consumo em todo o território brasileiro, na busca de equilibrar a relação entre consumidores e fornecedores. O CDC somente se aplica às operações comerciais em que estiver presente a relação de consumo, isto é, nos casos em que uma pessoa (física ou jurídica) adquire produtos ou serviços como destinatário final. Ou seja, 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 está sob a proteção do CDC, como ocorre, por exemplo, nas compras de mercadorias para serem revendidas pela casa. Nestas 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. Alguns itens regulados pelo CDC são: forma adequada de oferta e exposição dos produtos destinados à venda, fornecimento de orçamento prévio dos serviços a serem prestados, cláusulas contratuais consideradas abusivas, responsabilidade dos defeitos ou vícios dos produtos e serviços, os prazos mínimos de garantia, cautelas ao fazer cobranças de dívidas.

O Sebrae local poderá ser consultado para orientação.

5. Estrutura

Para abrir uma Oficina Mecânica não é necessário ter todos os equipamentos e estrutura completa. Pode-se começar devagar e aos poucos continuar investindo.

A estrutura do negócio tem relação com os serviços que serão realizados e necessita de espaço suficiente para a acomodação de vários veículos, além dos equipamentos e peças de reposição. Para uma área de 200 m2, o imóvel pode ser dividido em sala de espera, escritório, almoxarifado, área de reparação, banheiros

e vestiários para os funcionários.

Além de comportar os veículos para reparação, a área de reparação deve ter espaço para o recebimento do veículo, serviços rápidos – quando houver -, circulação das máquinas e funcionários, sinalização de segurança e equipamentos de proteção coletiva e individual, armários e painéis para organização e identificação de equipamentos e ferramentas, materiais de primeiros socorros, lixeiras coloridas e específicas para cada tipo de resíduo sólido entre outros itens

O local de trabalho precisa ser limpo e organizado. O piso, a parede e o teto devem estar conservados e sem rachaduras, goteiras, infiltrações, mofos e descascamentos. O piso deve ser de alta resistência e durabilidade, além de fácil manutenção. Tons claros são adequados para lugares pequenos, pois proporcionam a sensação de amplitude. Texturas e tintas especiais na fachada externa personalizam e valorizam o ponto.

Reduza os custos com água adotando reutilizando a água da chuva para uso interno, na lavagem de peças, do piso e uso nas descargas dos banheiros. Lembre-se que essa água não é potável e de informar à concessionária local sobre essa ação. A economia de eletricidade também poderá ocorrer por meio da instalação de telhas trnaslúcidas em, no máximo, 5% da área de cobertura para gerar boa iluminação com pouco aquecimento, mas mantendo o nível de iluminação adequado ao trabalho a ser realizado, utilizando de forma complementar lâmpadas e luminárias de alta eficiência energética. Outra boa alternativa é utilizar circuitos independentes para utilização de iluminação parcial e por setores. Instale sensores de presença e timer para controle da iluminação externa (letreiros luminosos).

O seu negócio pode investir em um espaço especialmente projetado para acolher o cliente enquanto ele aguarda a entrega do seu veículo. Um mobiliário confortável e comodidades como televisão, revistas, café, água, máquinas para compras de alimentos e outras utilidades (vending machines), WiFi, entre outros serviços, tornam o momento de espera mais agradável e ainda podem gerar uma renda adicional ao fidelizar os clientes. Os banheiros devem ser constantemente limpos com instalações sem danos. É importante lembrar que o seu negócio deve ser acolhedor do cliente e sua família e adequado para portadores de deficiência.

Planejar bem a fachada e a entrada no espaço para triagem ajudam a criar uma experiência em que o cliente possa estacionar com facilidade e entregar o veículo para avaliação. A fachada deve estar sempre limpa e identificada de acordo com a legislação.

Profissionais qualificados (arquitetos, engenheiros, decoradores) poderão ajudar a definir as alterações a serem feitas no imóvel escolhido para funcionamento da oficina, orientando em questões sobre layout, ergometria, fluxo de operação, iluminação, ventilação etc.

6. Pessoal

A escolha de profissionais que irão trabalhar no empreendimento precisa ser feita com muita responsabilidade, pois são estes colaboradores que irão atender os clientes do novo empreendimento e fazê-los voltar ou não. Uma seleção de funcionários bem feita e um bom ambiente de trabalho terá reflexo direto na imagem da empresa aos olhos de todos. É importante reforçar a relação entre a empresa e seus colaboradores em elevados padrões de ética e respeito profissional. A valorização dos esforços e metas atingidas é tão importante quanto a motivação ao longo do caminho. Cada colaborador é parte importante na trilha da sustentabilidade da sua oficina. Reúna a equipe e comemore resultados.

A quantidade de funcionários está relacionada ao porte do empreendimento, observando que devem ser adequados ao tipo de serviço que será oferecido e com o horário de funcionamento. Para a estrutura sugerida de 200 m2, a oficina mecânica exige a seguinte equipe:

- Proprietário: responsável pelo atendimento aos clientes e acompanhamento da prestação dos serviços. Deve ter conhecimento da gestão do negócio, do processo produtivo e do mercado. Pode atuar nos procedimentos mais delicados e deve acompanhar o trabalho administrativo.

- Administrativo/atendente: responsável pelas atividades administrativas, financeiras, de controle de estoque de peças e agendamento dos serviços. Precisa ser educado e prestativo, pois representa a imagem da empresa perante o público externo.

Dependendo da especialidade da empresa:

- Mecânico: profissional com especialização técnica em veículos automotores. Deve ter conhecimento técnico, noções gerais de física, matemática e informática para veículos, metodologia na hora do conserto e qualidade no atendimento.Eletricista: profissional com especialização técnica em elétrica automotiva. Deve ter conhecimento técnico, noções gerais de componentes elétricos e eletrônicos e circuitos elétricos, além de metodologia na hora do conserto e qualidade no atendimento.

- Alinhador e balanceador: profissional com especialização técnica em alinhamento e balanceamento automotivo. Deve ter conhecimento de sistemas de direção, procedimentos de montagem e desmontagem e técnicas de ajustagem.

É opcional ter uma pessoa para fazer os orçamentos e recepção de clientes. Este profissional geralmente ganha uma comissão sobre o valor dos serviços por ele captados.

Como em todo negócio, o fator humano é muito importante para o sucesso de uma oficina mecânica. Os técnicos devem ser qualificados e comprometidos com o serviço. A contratação de mecânicos competentes e com boa experiência pode garantir a excelência dos serviços prestados, fator fundamental para firmar a empresa no mercado.

Uma referência importante é a norma ABNT NBR 15681, que trata da qualificação do mecânico de manutenção. Ela apresenta competências e padrões de desempenho para os serviços de diagnóstico, manutenção preventiva e manutenção corretiva, assim como os fluxos de capacitação.

O atendimento é um item que merece atenção especial do empreendedor, visto que nesse segmento de negócio há uma tendência ao relacionamento de longo prazo com os clientes. E os clientes satisfeitos ajudam na divulgação do serviço para outras pessoas.

De acordo com o horário de funcionamento e com o volume de trabalho, pode ser necessária a contratação de mais mecânicos auxiliares. Esta expansão do negócio precisa ser planejada conforme o aumento do faturamento.

A apresentação pessoal é fator critico para consolidar a imagem da empresa junto ao

cliente, ainda mais neste ramo de negócio, demonstrando que mesmo manuseando graxa, o cuidado com a limpeza, uso de uniformes, higiene e asseio são elementos valorizados por todos os empregados.

É importante também promover ações que beneficiem a saúde dos colaboradores e tenha certeza de que os trabalhos estão sendo realizados de forma segura. Atenda as Normas Regulamentadoras, como a NR 7 – de Saúde Ocupacional, a NR 9 – Mapa de Riscos da Empresa, a NR 6 – EPI (Equipamentos de Proteção Individual) e a NR 12 – Segurança no Trabalho em Máquinas e Equipamentos).

O treinamento de profissionais aumenta o comprometimento com a empresa, eleva o nível de retenção de funcionários, melhora a performance do negócio e diminui os custos trabalhistas com a rotatividade de pessoal.Certificações e diplomas concedidos por institutos de qualidade automotiva e outras entidades de capacitação conferem credibilidade e excelência aos serviços prestados. Algumas montadoras e concessionárias também oferecem cursos de mecânica.

Além do aspecto técnico, a capacitação dos colaboradores deve desenvolver as seguintes competências:

- Capacidade de percepção para entender e atender as expectativas dos clientes;

- Agilidade e presteza no atendimento;

- Capacidade de apresentar e vender os serviços da oficina;

- Motivação para crescer juntamente com o negócio.

Deve-se estar atento para a Convenção Coletiva do Sindicato dos Trabalhadores nessa área, utilizando-a como balizadora dos salários e orientadora das relações trabalhistas, evitando, assim, consequências desagradáveis.

O empreendedor pode participar de seminários, congressos e cursos direcionados ao seu ramo de negócio, para manter-se atualizado e sintonizado com as tendências do setor.

Finalmente, reserve tempo em sua agenda para fazer ações na comunidade, como participar de doações de sangue, campanhas do agasalho e comemorações tradicionais.

O Sebrae da localidade poderá ser consultado para aprofundar as orientações sobre o perfil do pessoal e treinamentos adequados.

7. Equipamentos

Ter uma oficina equipada é importante, mas é necessário manter tudo em ordem e operado por gente capacitada e com proteção coletiva e individual adequada.

É fundamental a utilização dos equipamentos para reparação recomendados pelas montadoras para os modelos e sistemas a serem atendidos pela oficina, pois garantem a qualidade do serviço prestado.

Eles devem estar sempre em bom estado de conservação, limpos e com local apropriado de armazenagem, além de terem manutenção preventiva, plano de lubrificação – quando aplicável, calibração e aferições.

Na sua aquisição, deve ser verificada a oferta de treinamento, assistência técnica acessível, orientações de manuseio e manutenção e deve ser homologado pelo INMETRO ou IPEM.

Os equipamentos e ferramentas devem possuir etiqueta e marcação fixa identificando o tipo, modelo e aplicação.

Deve-se manter atualizado um relatório de equipamentos com histórico de uso, datas e prazos de aferições.

Eles devem ser armazenados corretamente nos estojos, só devendo ser retirados quando usados, não os deixando sob poeira ou risco de contaminação por graxa, evitando trabalhar com os instrumentos com a mão suja.

Ferramentas de uso exclusivo devem ser identificadas e controladas e as especiais de uso coletivo devem ser guardadas em um ambiente separado com pessoa responsável e procedimentos específicos de retirada.

Deve-se dispor o equipamento e ferramentas nas proximidades do local de uso.

Equipamentos e ferramentas importantes:

- Analisador de gases (Otto) ou opacímetro (Diesel);

- Aparelho de geometria: rampa portátil ou fazer varas;

- Aparelhos de Medição e Verificação;

- Armários para mecânicos, expositores e ferramenteiros;

- Balanceadora de pneus;

- Bancadas de trabalho equipadas com gavetas e tornos nº 5;

- Bomba manual de lubrificação;

- Bomba manual de vácuo;

- Busca pólos 12 V;

- Cabos para baterias;

- Caixotes para lixo;

- Calibrador de pneus (de parede ou tipo portátil);

- Carro para distribuição - óleo caixa de velocidades;

- Cavaletes / preguiças;

- Compressor de ar de 140Lbs;

- Conjunto de brocas (de 1 a 10 mm);

- Conjuntos de equipamentos de ensaio e controle;

- Conjunto de ferramenta em caixa de uso individual (conjunto por mecânico);

- Conjunto de ferramentas, de uso coletivo, inerente a cada uma das especialidades;

- Conjunto de machos e caçonetes (sistema métrico e inglês);

- Conjunto de manutenção de baterias;

- Controlador de circuitos elétricos;

- Controle e diagnóstico;

- Desmontadora de pneus;

- Elevadores automotivos;

- Encolhedor de molas: tipo vertical, pneumático;

- Encolhedor de molas manual;

- Esmeriladora de bancada;

- Estrados de trabalho;

- Ferramentas especiais: para a substituição de buchas, sendo que para cada montadora (marca do veículo), existe uma ferramenta determinada;

- Ferramentas genéricas: chave de roda, jogo de soquetes, jogo de chave de boca, jogo de chaves estrelas, jogo de chave combinada, chaves Alem, chaves de fenda, alicates de vários tamanhos.

- Fresas (cônica - cilíndrica);

- Goniômetro;

- Grua hidráulica rol. Articulada 500Kg;

- Macaco móvel p/ ext. cx. Velocidades;

- Mala para testes / ensaios de diagnóstico ao motor e sistemas;

- Manômetro para aferição de pressões de motor, combustível e arrefecimento;

- Máquina de alta pressão;

- Máquina de furar de bancada;

- Máquina de limpeza de pisos;

- Micrômetro;

- Multímetro digital;

- Paquímetro 1/50;

- Pistola pneumática;

- Prensa de 25 Ton.;

- Recuperador de óleo com bomba transversal;

- Relógio comparador;

- Régua de mecânico 1/50 - 600mm;

- Soldadura e corte;

- Tabuleiro para circuito de arrefecimento;

- Torquímetro;

Grande parte dos veículos atuais possuem controladores eletrônicos que integram sensores e atuadores voltados à melhoria de desempenho do veículo, conforto e segurança do motorista. E para o diagnóstico de reparação nos sistemas ligados a esse controle é utilizado o scanner que variam em termos de funcionalidade, dependendo do sistema a ser avaliado e modelo do veículo.

Principais equipamentos de segurança são:

- Luva de látex.

- Luva de malha quatro fios.

- Luva de vaqueta.

- Óculos de proteção.

- Protetor auricular tipo concha ou de inserção (silicone ou espuma).

- Botina de vaqueta solado PU injetado.

- Avental de raspa.

- Mangote de raspa.

- Perneira de raspa.

- Luva de raspa.

- Protetor facial incolor.

- Mascara de solda (manual ou automática).

- Óculos para solda oxi-acetilenica.

- Cremes de proteção.

- Máscara respiratória para fumos metálicos.

- Mascara de lixamento modelo PI e PII.

- Máscara para pintura.

- Macacão Tyvec para pintura.

Cabe ressaltar a importância dos equipamentos de proteção contra incêndio e o treinamento adequado para sua utilização.

É importante também considerar no planejamento as estruturas da sala de estar, atendimento, estoque, vestiário e outros.

Ao fazer o layout da oficina, o empreendedor deve levar em consideração a ambientação, ventilação e iluminação. Na área externa, deve-se atentar para a fachada, letreiros, carga e descarga, entradas, saídas e estacionamento.

8. Matéria Prima/Mercadoria

O comércio de autopeças faz parte do cotidiano de muitas oficinas mecânicas pois está associado ao próprio serviço de reparação, podendo chegar a 70% do seu faturamento. Em alguns casos, a empresa mantém o estoque de autopeças. Portanto é fundamental a sua gestão adequada.

A gestão de estoques no varejo é a procura do constante equilíbrio entre a oferta e a demanda. Este equilíbrio deve ser sistematicamente aferido através de, entre outros, os seguintes 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 através das vendas. Usualmente é medido em base anual e tem a característica de representar o que aconteceu no passado. Obs.: Quanto maior for a freqüência 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.

Observado o “giro” dos produtos, deve ser avaliada a necessidade de manter um nível de estoque para garantir a reposição. O empreendedor deverá tomar o máximo de cuidado para não manter altos níveis de estoque, ou produtos sem rotatividade, evitando encalhe.

Um problema comum que ocorre na relação entre fornecedores de autopeças e oficinas é a devolução por pedido com especificação equivocada ou perda por instalação inadequada. Dessa forma, a capacitação dos colaboradores e dos fornecedores é fundamental para reduzir essas perdas. Outra capacitação importante é no tema Vendas pois no contato com o cliente podem surgir boas oportunidades.

É importante lembrar que deve ser investigada a procedência da autopeça e que deve ser certificada pelos órgãos competentes. E quando o cliente levar a autopeça para

reparação, deve se responsabilizar por qualquer dano. Caso haja alguma evidência de incompatibilidade da peça ou mau estado, é importante que o serviço seja recusado e o cliente orientado para não incorrer em problemas maiores.

Para respaldar o técnico nos diagnósticos e manutenções, devem ser utilizadas as Normas Técnicas voltadas aos sistemas do veículo.

Finalmente, existe a oportunidade da venda de outras mercadorias acessórias como produtos para limpeza de vidro, aditivos, entre outros que além de atenderem mais a expectativa do cliente, podem gerar ganhos extras. A sala de espera do cliente também pode oferecer vários produtos ou serviços, como alimentos e bebidas, desde que preparadas para esse fim.

9. Organização do Processo Produtivo

Os processos produtivos de uma Oficina Mecânica podem ser resumidos em:

- Atendimento ao cliente – é o primeiro contato com o cliente, geralmente se dá com a entrada do veículo na oficina ou por telefone, site ou email. É importante oferecer ao cliente uma sala de espera, com café, água, revistas e televisão, aumenta o seu conforto enquanto aguarda a entrega do automóvel.

- Avaliação e diagnóstico – Na avaliação e diagnóstico, o mecânico ou orçamentista preenche uma lista de verificação e entrevista o cliente os problemas apresentados, efetuando testes eletrônicos e visuais, observando quais serviços devem ser feitos. É importante que essa lista extrapole os problemas apontados, pois é comum existirem problemas de segurança do veículo e emissão de poluentes que devem ser observados e relatados ao cliente, além de apresentarem oportunidades de contratação de outros serviços. Finalmente é realizada a confecção do orçamento e a abertura da ordem de serviço.

- Reparo do veículo – Pode envolver a desmontagem de partes do veículo, aquisição de novas peças, reparo de peças danificadas, remontagem e teste. Os serviços devem ser prestados de acordo com Normas Técnicas específicas para reparação, que orientam no reparo, evitam danos na peça de reposição e sistemas associados, bem como respaldam legalmente o empresário em caso de algum problema futuro apresentado inadequadamente pelo cliente no sistema reparado. Especial atenção deve ser dispensada às partes mais frágeis do veículo, como vidros, estofados e acessórios. Segundo o Código de Defesa do Consumidor, os serviços executados possuem três meses de garantia.

- Administração – este processo destina-se às atividades administrativa e financeira e abrange o faturamento, o controle de caixa, o controle de contas a receber e cobranças, a compra de insumos, o controle de contas a pagar de fornecedores, a prestação de informações ao escritório contábil e outras que o empreendedor julgar necessárias para o bom andamento do empreendimento.

- Entrega do veículo - Deve ser realizado um controle de qualidade dos serviços apontados inicialmente e realizados, observando-se valores gerados em diagnóstico e

a solução dos problemas identificados na lista de verificação e apontados pelo cliente. Antes da entrega final, lavar o automóvel interna e externamente é um diferencial. É realizado o pagamento e a emissão da nota fiscal. Nesse momento é importante a oferta de brindes com a marca da empresa e outras ações de fidelização. Algum tempo depois da entrega do veículo, pode-se realizar uma pesquisa de satisfação acompanhada de ações de reforço de pontos positivos e eliminação de negativos. Também é fundamental a existência de um processo de recebimento e tratamento de reclamações.

- Emissão da nota fiscal - Tanto o recebimento do veículo para o conserto quanto a sua entrega ao cliente devem ser vistoriados por um funcionário.

10. Automação

Há no mercado uma grande oferta de sistemas informatizados para gerenciamento de pequenos negócios. Estes sistemas irão auxiliar o empreendedor na sua tomada de decisão, pois oferece informações e análises com qualidade e confiabilidade. Para uma produtividade adequada, devem ser adquiridos sistemas que permitam todo o acompanhamento do processo de reparação, com o cadastro, ficha e histórico de manutenções e estejam integrados a cadastro de clientes, controle de estoque, ferramentas de controle financeiro, de pessoal e de fidelização.

Com essas ferramentas instaladas e integradas é possível ter acesso a pesquisas, estatísticas, relatórios e gráficos para uma gestão eficiente de uma oficina mecânica. O custo de aquisição tem grande variação de preço e podem custar de zero a R$ 2.500,00, devendo ser pesquisado junto a usuários e adequado à realidade da empresa. Podem ser encontrados em sites na internet, que oferecem downloads grátis

ou junto a empresas especializadas. Muitos destes sistemas informatizados, além do custo de aquisição, cobram taxa de manutenção mensal, também variando bastante de preço. Assim, quando for adquirir um software, é necessário avaliar se grande parte das funcionalidades oferecidas serão utilizadas. Caso contrário, a relação custo-benefício pode não compensar o investimento.

11. Canais de Distribuição

O canal de distribuição é a forma que o vendedor comercializa seu produto ou serviço ao usuário.

No caso da oficina mecânica o usual é o canal direto, ou seja, a própria oficina. O cliente leva seu veículo até a oficina para reparo ou manutenção, onde os profissionais estão à disposição com todos os equipamentos necessários. Existem alguns casos em que o funcionário da empresa busca o veículo na localização do cliente.

Outro canal possível é o serviço domiciliar. Atualmente existem equipamentos portáteis, que apesar de não oferecerem a mesma qualidade de equipamentos existentes dentro de uma oficina, oferecem benefícios semelhantes e podem representar um “socorro” imediato. Neste caso, o valor cobrado pelo serviço pode ser maior, em virtude da comodidade para o cliente.

Algumas empresas também tem oferecido o serviço de consultoria para apoio na

compra de veículos usados. Assim, o cliente leva o consultor até o estabelecimento de revenda para analisar tecnicamente o estado do veículo e realizar a melhor compra.

12. Investimento

Investimento compreende todo o capital empregado para iniciar e viabilizar o negócio até o momento de sua auto-sustentação. Pode ser caracterizado como:

- Investimento fixo – compreende o capital empregado na compra de imóveis, equipamentos, móveis, utensílios, instalações, reformas etc.;

- Investimentos pré-operacionais – são todos os gastos ou despesas realizadas com projetos, pesquisas de mercado, registro da empresa, projeto de decoração, honorários profissionais, compra inicial e outros;

- Capital de giro – é o capital necessário para suportar todos os gastos e despesas iniciais, geradas pela atividade produtiva da empresa. Destina-se a viabilizar as compras iniciais, pagamento de salários nos primeiros meses de funcionamento, impostos, taxas, honorários de contador, despesas de manutenção e outros.

O valor do investimento necessário para montar uma Oficina Mecânica irá variar de acordo com o valor do ponto comercial, benfeitorias necessárias e equipamentos utilizados. Por esta razão, o ideal é a elaboração de um Plano de Negócio, onde os recursos necessários para os objetivos estabelecidos poderão ser determinados. Sem considerar o pagamento de “luvas” pela aquisição do ponto comercial onde o negócio será instalado, para uma Oficina de aproximadamente 200 m² e capacidade para acomodar 1 veículo em elevador automotivo, 1 veículo na troca de óleo, 1 veículo no alinhamento e outros 2 veículos em Box de atendimento, o empreendedor deverá dispor de aproximadamente R$ 115.000,00, para fazer frente ao pagamento dos

seguintes itens:

- Reforma, adaptação do imóvel e instalações, incluindo medidas para eficiência energética, redução de água e tratamento de água: R$ 30.000,00.

- Despesas de registro da empresa, honorários profissionais, taxas etc.: R$ 3.500,00;

- Móveis para sala de recepção, administração e vestuário: R$ 10.000,00

- Equipamentos, ferramentas e chaves: R$ 50.000,00;

- Peças e acessórios para revenda: R$ 10.000,00

- Uniformes: R$ 1.500,00

- Capital de giro: R$ 10.000,00

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 esta 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.

De uma forma prática, o capital de giro é o valor necessário em caixa para que a empresa possa arcar com seus compromissos financeiros sem precisar entrar no vermelho, ou seja, é o valor em dinheiro que a empresa necessita para cobrir todos os custos até que entre novamente dinheiro em caixa.

Para se chegar ao valor do capital de giro é necessário ter bem definido despesas futuras como custos fixos e financiamento de vendas (cartão de crédito, cheque ou convênios com seguradoras).O desafio da gestão do capital de giro deve-se, principalmente, à ocorrência dos fatores a seguir:

- Variação dos diversos custos absorvidos pela empresa;

- Aumento de despesas financeiras, em decorrência das instabilidades desse mercado;

- Baixo volume de serviços;

- Aumento dos índices de inadimplência;

- Altos níveis de estoques.

O empreendedor deve ter um controle orçamentário rígido de forma a não consumir

recursos sem previsão.

Sabendo que os números do investimento inicial já consideram a oficina equipada e que não existem custos de reposição por tratar de serviços, estima-se que a necessidade de capital de giro inicial seja baixa, representando cerca de 10% do investimento inicial, ou seja, em torno de R$ 10.000,00.

14. Custos

Custos são todos os gastos realizados na produção do serviço e que serão incorporados depois ao preço dos serviços prestados. Exemplos de custos: aluguel, água, luz, salários, honorários profissionais, despesas de vendas e insumos consumidos.

O cuidado na administração e redução de todos os custos envolvidos na compra, produção e venda de produtos ou serviços, indica que o empreendedor poderá ter sucesso ou insucesso. Por isso, é fundamental:

- a redução de desperdícios,

- a compra pelo melhor preço e

- o controle de todas as despesas internas.Quanto menores os custos, maior a chance de ganhar no resultado final do negócio.

Abaixo é apresentada uma estimativa de custos fixos mensais típicos de uma Oficina Mecânica:

- Aluguel: R$ 3.000,00- IPTU: R$ 100,00- Água: R$ 250,00- Energia Elétrica: R$ 300,00- Telefone: R$ 400,00- Internet: R$ 70,00- Honorários Contador: R$ 724,00- Salários + Encargos: *R$ 11.284,80

(Foi considerada a média de R$ 860,00 para o atendente e R$ 2.050,00 para cada profissional técnico, sendo eles: 2 mecânicos, 1 eletricista, 1 alinhador)

- Material de Limpeza: R$ 300,00- Material de Escritório: R$ 20,00- Manutenção Equipamentos: R$ 300,00- Software: R$ 500,00- Aluguel de máquinas de cartão de crédito: R$ 100,00- Publicidade e Marketing: R$ 500,00- Tarifa bancária: R$ 36,00- Outras Despesas: R$ 500,00Total: R$ 17.384,80

São todos os gastos realizados na produção de um bem ou serviço e que serão incorporados posteriormente ao preço dos produtos ou serviços prestados, como: aluguel, água, luz, salários, honorários profissionais, despesas de vendas, matéria-prima e insumos consumidos no processo de produção.

O cuidado na administração e redução de todos os custos envolvidos na compra, produção e venda de produtos ou serviços que compõem o 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 todas as despesas internas. Quanto menores os custos, maior a chance de ganhar no resultado final do negócio.

15. Diversificação/Agregação de Valor

Realizar um serviço com um diferencial em relação aos concorrentes e ver esse diferencial ser reconhecido pelo cliente significa vantagem para uma frente em relação à concorrência. Deve ser lembrado que uma Oficina Mecânica é um negócio necessário para todos que têm veículos e esse serviço pode ser encontrado em vários lugares por isso é importante destacar-se, ter um diferencial. Esse diferencial pode ser referente ao custo dos serviços ou pode ser referente à uma forma diferenciada de prestar o serviço.

Ciente disto, o empreendedor necessita estabelecer sua estratégia, podendo ser de custo ou de diferenciação.

Na ESTRATÉGIA DE CUSTOS, onde o empreendedor pratica um preço bem mais baixo que os concorrentes, a oficina necessita ter grande escala de vendas/serviços prestados para ter lucro, afinal, não possui a mesma margem de lucro que locais mais caros.

Ao optar por esta estratégia, o cuidado com custos administrativos reduzidos deve ser redobrado, pois os custos irão impactar diretamente no resultado financeiro final. Além disso, é necessário que a taxa de ocupação da oficina seja alta e os horários precisam ser otimizados. Esta estratégia procura atender um consumidor que quer pagar menos, mas quer um serviço adequado e que proporcione os mesmos resultados de uma oficina mais cara. Na ESTRATÉGIA DE DIFERENCIAÇÃO, deve ser pensado em oferecer algum valor agregado ao seu cliente, uma forma diferenciada de prestar o serviço.No caso de uma oficina mecânica, há várias oportunidades de diferenciação, tais como:

- Especialização em determinados serviços;

- Mão-de-obra uniformizada;

- Representação de fabricantes de veículos;

- Serviço de busca e entrega de clientes, entrega de veículos e guincho;

- Serviço de atendimento em domicílio;

- Credenciamento junto a seguradoras;

- Serviços expressos de reparação;

- Serviços de tunning e personalização de veículos;

- Participação em licitações de órgãos públicos;

- Associação com outras oficinas para compras conjuntas de equipamentos e autopeças e divulgação publicitária;

- Certificação de qualidade da oficina;

- Implementação de ações ambientais para a coleta seletiva de lixo, reciclagem de óleo sujo, aproveitamento da água de chuva para a lavagem dos veículos.

- Investimento em sala de espera de clientes, com café, água e televisão;

- Acompanhamento do conserto pelo cliente via internet;

- Prestação de serviços para frotas de locadoras, táxis e transporte executivo;

- Especialização em automóveis importados.

A agregação de valor acontece das mais diversas formas. Um meio bastante comum é a comercialização de acessórios, peças, pneus, aditivos, limpadores etc.

Outra forma muito interessante é oferecer pacotes personalizados para clientes de

acordo com a quilometragem rodada, tais como: revisão programada, revisão de férias, etc.

É importante pesquisar junto aos concorrentes para conhecer os serviços que estão sendo adicionados e desenvolver opções específicas com o objetivo de proporcionar ao cliente um serviço diferenciado. Além disso, conversar com os clientes atuais para identificar suas expectativas é muito importante para o desenvolvimento de novos serviços ou produtos personalizados, o que amplia as possibilidades de fidelizar os atuais clientes, além de cativar novos.

O empreendedor deve manter-se sempre atualizado com as novas tendências, novas técnicas, novos métodos, através da leitura de colunas de jornais e revistas especializadas, programas de televisão ou através da Internet.

O conjunto formado por esses serviços compõe a proposta de atendimento da loja e deve ser encarado como um compromisso do empreendedor junto aos seus clientes.

16. Divulgação

O empreendedor deve ter em mente que as ações de divulgação devem ser feitas de forma que o cliente entenda e busque a empresa depois. Para um empreendimento de pequeno porte, pode ser usada a distribuição de folhetos e folders nos arredores da oficina, divulgando os serviços e produtos que são ofertados. Outras formas de

propaganda são os anúncios em jornais de bairro, revistas locais, taxidoor e bussdoor (buscando veículos que fazem rota nas imediações), banners e artes visuais para fixar a marca e chamar atenção do cliente, redes sociais, e-mail marketing para clientes que autorizam e carros da família logomarcados.

O convênio com seguradoras deve ser avaliado, pois apesar de demorar a pagar, oferece uma boa remuneração pelo serviço e divulga o nome do estabelecimento.

A divulgação através de sites especializados e redes sociais deve ser considerada, pois o acesso de pessoas a este veículo cresce permanentemente e em larga escala. Hoje em dia, tornou-se habitual a busca de qualquer produto ou serviço através de site na internet, o que torna quase necessária a criação de um site, onde se apresenta as instalações da oficina, os serviços oferecidos, formulários e email para contato, expondo noticias positivas na mídia sobre o estabelecimento e depoimentos de clientes. A internet também pode ser utilizada para estimular a formação de redes sociais nos sites de relacionamento.

17. Informações Fiscais e Tributárias

O segmento de OFICINA MECÂNICA, assim entendido pelas CNAE/IBGE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas) 4520-0/01, serviços de manutenção e reparação mecânica de veículos automotores; 4520-0/02, serviços de lanternagem ou funilaria e pintura de veículos automotores; 4520-0/03, serviços de manutenção e reparação elétrica de veículos automotores; 4520-0/04, serviços de alinhamento e balanceamento de veículos automotores; 4520-0/05, serviços de lavagem, lubrificação e polimento de veículos automotores; 4520-0/06, serviços de borracharia para veículos automotores; 4520-0/07, serviços de instalação, manutenção e reparação de acessórios para veículos automotores; 4520-0/08, serviços de capotaria; e 4543-9/00, manutenção e reparação de motocicletas e motonetas, poderá

optar pelo SIMPLES Nacional - Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas ME (Microempresas) e EPP (Empresas de Pequeno Porte), instituído pela Lei Complementar nº 123/2006, desde que a receita bruta anual de sua atividade não ultrapasse a R$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) para micro empresa R$ 3.600.000,00 (três milhões e seiscentos mil reais) para empresa de pequeno porte e respeitando os demais requisitos previstos na Lei.

Nesse regime, o empreendedor 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);

- PIS (programa de integração social);

- COFINS (contribuição para o financiamento da seguridade social);

- ISSQN (imposto sobre serviços de qualquer natureza);

- INSS (contribuição para a Seguridade Social relativa a parte patronal).

Conforme a Lei Complementar nº 123/2006, as alíquotas do SIMPLES Nacional, para esse ramo de atividade, variam de 6% a 17,42%, dependendo 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 a R$ 60.000,00 (sessenta mil reais), o empreendedor, desde que não possua e não seja sócio de outra empresa, poderá optar pelo regime denominado de MEI (Microempreendedor Individual) . Para se enquadrar no MEI o CNAE de sua atividade deve constar e ser tributado conforme a tabela da Resolução CGSN nº 94/2011 - Anexo XIII (http://www.receita.fazenda.gov.br/legislacao/resolucao/2011/CGSN/Resol94.htm). 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 do empreendedor:

-R$ 5,00 a título de ISS - Imposto sobre serviço de qualquer natureza.

um 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.

Havendo receita excedente ao limite permitido superior a 20% o MEI terá seu empreendimento incluído no sistema SIMPLES NACIONAL.

Para este segmento, tanto ME, EPP ou MEI, a opção pelo SIMPLES Nacional sempre será muito vantajosa sob o aspecto tributário, bem como nas facilidades de abertura do estabelecimento e para cumprimento das obrigações acessórias.

Fundamentos Legais: Leis Complementares 123/2006 (com as alterações das Leis Complementares nºs 127/2007, 128/2008 e 139/2011) e Resolução CGSN - Comitê Gestor do Simples Nacional nº 94/2011.

18. Eventos

Os principais eventos do setor são:

Automec

Feira Internacional de Autopeças, Equipamentos e Serviços

São Paulo – SP

Website: http://www.automecfeira.com.br

Autonor

Feira de tecnologia automotiva

Olinda – PE

Website: http://www.autonor.com.br

Autop

Feira nacional de autopeças

Fortaleza – CE

Website: http://autopceara.com.br

Autopar

Feira de fornecedores da indústria automotiva

Curitiba - PR

Website: www.feiraautopar.com.br/

19. Entidades em Geral

A seguir, são indicadas as principais entidades de auxílio ao empreendedor.Entidade representante das empresas de reparação veicular:

Sindirepa Nacional

Associação das Entidades Oficiais de Reparação de Veículos do Brasil

Av. Indianopolis, 2357

São Paulo – SP

CEP: 04063-004

Fone: (11) 5594-1010

Website: http://www.sindirepanacional.org.br

Entidade representante das empresas de comércio varejista de autopeças e acessórios:

Sincopeças Brasil

Associação dos Sindicatos do Comércio Varejista de Peças e Acessórios

Rua Antenor Frota Wanderley, 535 – Benfica

Fortaleza – CE

CEP: 60.020-350

Fone: (85) 3206-6191

Website: http://www.sincopecas-ce.com.br/

Entidades representantes de outros elos da cadeia automotive:

Andap

Associação Nacional dos Distribuidores de Autopeças

Av. Paulista 1009 – cj. 101

CEP: 01311-919

São Paulo – SP

Fone: (11) 3266-7700

Website: http://www.andp.org.br

Anfape

Associação Nacional dos Fabricantes de Autopeças

Website: http://www.anfape.org.br

Anfavea

Associação Nacional dos Fabricantes de Veículos Automotores

Av. Indianópolis, 496

CEP: 04062-900

São Paulo – SP

Fone: (11) 2193-7800

Fax: (11) 2193-7825

Website: http://www.anfavea.com.br

Denatran

Departamento Nacional de Trânsito

Esplanada dos Ministérios, bl. T, anexo II, 5º andar - Brasília – DF

CEP 70064-900

Website: http://www.denatran.gov.br

E-mail: denatran@denatran.gov.br

Receita Federal

Brasília - DF

Website: http://www.receita.fazenda.gov.br

Sindipeças

Av. Santo Amaro 1386 – Vila Nova Conceição

CEP: 045006-001

São Paulo – SP

Fone: (11) 3848-4848

Fax: (11) 3848-0900

Website: http://www.sindipecas.org.br

E-mail: sindipecas@sindipecas.org.br

20. Normas Técnicas

Norma técnica é um documento, estabelecido por consenso e aprovado por um organismo reconhecido que fornece para um uso comum e repetitivo regras, diretrizes ou características para atividades ou seus resultados, visando a obtenção de um grau ótimo de ordenação em um dado contexto. (ABNT NBR ISO/IEC Guia 2).

Participam da elaboração de uma norma técnica a sociedade, em geral, representada por: fabricantes, consumidores e organismos neutros (governo, instituto de pesquisa, universidade e pessoa física).

Toda norma técnica é publicada exclusivamente pela ABNT – Associação Brasileira de

Normas Técnicas, por ser o foro único de normalização do País.

1. Normas específicas para uma Oficina Mecânica:

ABNT NBR 15681:2009 - Veículos rodoviários automotores - Qualificação de mecânico de manutenção

Esta Norma estabelece os requisitos e a sistemática para qualificação do mecânico de manutenção de veículos rodoviários automotores ciclo Otto e Diesel.

ABNT NBR 14780:2001 - Veículos rodoviários automotores em manutenção - Inspeção, diagnóstico, reparação e/ou substituição em sistema de suspensão

Esta Norma estabelece princípios gerias de inspeção, diagnóstico, reparação e/ou substituição parcial ou total em sistemas de suspensão de veículos.

ABNT NBR 14779:2001 - Veículos rodoviários automotores em manutenção - Inspeção, diagnóstico, reparação e/ou substituição em sistema de direção

Esta Norma estabelece princípios gerais de inspeção, diagnóstico, reparação e/ou substituição parcial ou total em sistemas de direção de veículos.

ABNT NBR 14778:2001 - Veículos rodoviários automotores em manutenção - Inspeção, diagnóstico, reparação e/ou substituição em sistema de freios

Esta Norma estabelece princípios gerais de inspeção, reparação e/ou substituição parcial ou total em sistemas de freios de veículos.

ABNT NBR 14482:2000 - Veículos rodoviários do ciclo Otto - Substituição de bateria de partida

Esta Norma estabelece os princípios gerais para substituição de bateriais de partida em veículos rodoviários automotores de combustão interna do ciclo Otto.

ABNT NBR 14777:2001 - Veículos rodoviários automotores em manutenção - Remoção e instalação de vidros

Esta Norma estabelece princípios gerais para remoção e instalação dos vidros de veículos rodoviários automotores.

ABNT NBR 14284:1999 - Veículos rodoviários - Carroçaria - Reparação e pintura dos componentes

Esta Norma estabelece princípios gerais para execução de reparação, substituição parcial ou total dos elementos de carroçaria e pintura a partir das características do veículo rodoviário

ABNT NBR 13032:2008 Versão Corrigida: 2009 - Veículos rodoviários automotores - Retífica de motores alternativos de combustão interna

Esta Norma estabelece os princípios gerais para execução de retífica completa de motores alternativos de combustão interna de aplicação rodoviária, agrícola, industrial, náutica, aeronáutica, estacionário, ferroviária, bem como dos seus componentes individuais, a partir das características, conforme especificações do fabricante do motor, nas suas mais diversas aplicações.

ABNT NBR 15673:2009 - Vidros automotivos - Sistemas de reparo de pára- brisas - Métodos de ensaio

Esta Norma especifica os requisitos de desempenho para sistemas de reparo de pára-brisas, inclusive os materiais a serem empregados para o reparo de pára-brisas laminados danificados por impactos. Esta Norma se aplica aos sistemas de reparo a serem utilizados para reparo de pára-brisas de caminhões, ônibus, automóveis e demais veículos automotores, de acordo com a ABNT NBR 15672.

ABNT NBR 15760-1:2009 - Veículos rodoviários automotores - Manutenção em sistema de transmissão - Parte 1: Caixa de mudanças mecânica

Esta Norma estabelece princípios gerais de inspeção, diagnóstico, reparação e/ou substituição parcial ou total de sistema de caixa de mudanças mecânica, tomada de força, caixa de transferência, caixa de redução e transmissão.

ABNT NBR 15760-2:2009 - Veículos rodoviários automotores - Manutenção em sistema de transmissão - Parte 2: Caixa de mudanças automática

Esta Norma estabelece princípios gerais de inspeção, diagnóstico, reparação e/ou substituição parcial ou total em sistema de caixa de mudanças automática, tomada de força, caixa de transferência, caixa de redução e transmissão.

ABNT NBR 15563:2008 - Veículos rodoviários automotores - Sistema de arrefecimento do motor - Diagnóstico e manutenção

Esta Norma descreve os procedimentos e recomendações para diagnóstico e manutenção preventiva e corretiva no sistema de arrefecimento por circulação líquida e contínua dos motores automotivos ciclos Otto e Diesel.

2. Normas aplicáveis para uma Oficina Mecânica:

ABNT NBR 15842:2010 - Qualidade de serviço para pequeno comércio – Requisitos gerais

Esta Norma estabelece os requisitos de qualidade para as atividades de venda e serviços adicionais nos estabelecimentos de pequeno comércio, que permitam satisfazer as expectativas do cliente.

ABNT NBR 12693:2013 – Sistemas de proteção por extintores de incêndio
Esta Norma estabelece os requisitos exigíveis para projeto, seleção e instalação de extintores de incêndio portáteis e sobre rodas, em edificações e áreas de risco, para combate a princípio de incêndio.

ABNT NBR 5410:2004 Versão Corrigida: 2008 - Instalações elétricas de baixa tensão

Esta Norma estabelece as condições a que devem satisfazer as instalações elétricas de baixa tensão, a fim de garantir a segurança de pessoas e animais, o funcionamento adequado da instalação e a conservação dos bens.

ABNT NBR ISO IEC 8995-1:2013 - Iluminação de ambientes de trabalho - Parte 1: Interior

Esta Norma especifica os requisitos de iluminação para locais de trabalho internos e os requisitos para que as pessoas desempenhem tarefas visuais de maneira eficiente, com conforto e segurança durante todo o período de trabalho.

ABNT NBR 5419-1:2015 - Proteção contra descargas atmosféricas -Parte 1: Princípios gerais

Esta Parte da ABNT NBR 5419 estabelece os requisitos para a determinação de proteção contra descargas atmosféricas.

ABNT NBR 5419-2:2015 - Proteção contra descargas atmosféricas - Parte 2: Gerenciamento de risco

Esta Parte da ABNT NBR 5419 estabelece os requisitos para análise de risco em uma estrutura devido às descargas atmosféricas para a terra.

ABNT NBR 5419-3:2015 - Proteção contra descargas atmosféricas - Parte 3: Danos físicos a estruturas e perigos à vida

Esta Parte da ABNT NBR 5419 estabelece os requisitos para proteção de uma estrutura contra danos físicos por meio de um SPDA - Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas - e para proteção de seres vivos contra lesões causadas pelas tensões de toque e passo nas vizinhanças de um SPDA.

ABNT NBR 5419-4:2015 - Proteção contra descargas atmosféricas - Parte 4: Sistemas elétricos e eletrônicos internos na estrutura

Esta Parte da ABNT NBR 5419 fornece informações para o projeto, instalação, inspeção, manutenção e ensaio de sistemas de proteção elétricos e eletrônicos (Medidas de Proteção contra Surtos - MPS) para reduzir o risco de danos permanentes internos à estrutura devido aos impulsos eletromagnéticos de descargas atmosféricas (LEMP).

21. Glossário

Seguem alguns termos técnicos deste setor:

ABS - Sigla em inglês (Anti-lock Breaking System) que pode ser traduzida como sistema de freios antitravamento. Trata-se de um item de segurança, que evita o travamento das rodas em freadas bruscas para manter o carro controlável.

ASR - Sistema de controle de tração automático que impede que as rodas motrizes patinem em pisos com baixa aderência. A central ASR detecta se a roda está patinando, calculando a diferença de giro entre as rodas dianteiras e traseiras. Caso isso ocorra o torque é reduzido momentaneamente até se restabelecer a aderência.

BLOCO DO MOTOR - É a estrutura de suporte o motor, na qual ficam os cilindros e os suportes do virabrequim. Pode ser feito de ferro fundido, ou de liga de alumínio e apresenta uma série de ranhuras de reforço nos pontos mais críticos. Na parte superior, é fechado pelo cabeçote e, por baixo, pelo reservatório de óleo (cárter).

CFM - Sigla de Cubic Feet Minute, ou pés cúbicos por minuto, unidade que mede a capacidade de vazão dos carburadores.

COEFICIENTE DE RESISTÊNCIA AERODINÂMICA - Mede a eficiência da carroceria ao atravessar o ar. Divide-se a força que o ar exerce na carroceria pela mesma força uma placa 1m² de área. A partir dessa divisão, chega-se ao Cx. Quanto menor ele for, melhor será a aerodinâmica.

CUBO DA RODA - É a parte central da roda, onde costumam ficar os rolamentos e os elementos de fixação. Normalmente é reforçado com ranhuras ou paredes espessas.

CVT - Sigla que identifica os câmbios automáticos com relações de marca continuamente variáveis. Caracteriza-se pela presença de polias expansíveis, ligadas por uma correia especial, que assumem diâmetro diferente dependendo do regime do motor. O controle desse tipo de transmissão é feito por uma central eletrônica que leva em conta dados como a velocidade do carro e o regime de rotação do motor.

DIFERENCIAL - Quando o carro entre numa curva, suas rodas internas percorrem uma distância menor do que as externas. Por isso, é preciso usar um dispositivo no sistema de transmissão que seja capaz de permitir que as duas rodas se movimentem com velocidades diferentes. Esse dispositivo é o diferencial.

EFEITO-SOLO - Força aerodinâmica dirigida para baixo que pode alcançar valores consideráveis em altas velocidades. É conseguida de acordo com o emprego de apêndices aerodinâmicos, como aerofólios e espóilers.

ESP - Sigla de Eletronic Stability Program. Trata-se de um sistema que avalia o ângulo de derrapagem e impede que o carro saia da trajetória, cortando a potência do motor e freando as rodas com ajuda do sistema antitravamento (ABS).

MCPHERSON - São as suspensões com rodas independentes nas quais o eixo de cada roda é fixado diretamente ao conjunto formado pela mola e pelo amortecedor. Esse tipo de suspensão é empregado principalmente no eixo dianteiro.

MISTURA AR-COMBUSTÍVEL - Termo técnico que indica a proporção de ar e combustível enviada a cada cilindro.

MONOBLOCO - É a carroceria dos modelos cuja estrutura é formada por um único bloco, onde os componentes da parte mecânica e da suspensão são montados.

MULTILINK - Termo usado para indicar o sistema de suspensão de braços múltiplos.

MULTIPLEX - Sistema elétrico controlado por um módulo central interligado aos demais módulos eletrônicos do veículo. Por isso, os sistemas de travamento elétrico, alarme, iluminação e até de controle do limpador de pára-

brisa funcionam interligados. Esse intercâmbio de informações torna possível, por exemplo, o destravamento das portas e o acionamento da luz interna ao retirar a chave do contato.

NÍVEL DE ADITIVAÇÃO - Indicado como uma das especificações dos óleos lubrificantes com a sigla API seguida da letra S e de outra que varia conforme a quantidade de aditivos e agentes dispersantes e antioxidantes. Quanto mais próxima essa outra letra estiver do final do alfabeto, mais moderno e aditivado será o lubrificante. Ex: SH é mais aditivado que SG.

OCTANAGEM - Indica o poder antidetonante do combustível. Quanto mais alta a octanagem, maior a capacidade de o combustível ser comprimido na câmara de combustão sem causar detonação.

RELAÇÃO DE MARCHA - Indica quantas voltas do motor são transmitidas ao diferencial. As marchas mais baixas têm relações de marchas mais curtas, por receberem uma quantidade maior de voltas do motor, o que é necessário para transmitir mais tração ao solo. Com o carro já "embalado", as marchas mais altas recebem menos voltas do motor para manter a velocidade com economia de combustível.

RELAÇÃO PESO/POTÊNCIA - Parâmetro que indica quanto peso cada cavalo-vapor de potência do motor carrega. Quanto menos peso cada "cv" do motor levar, mais ágil será o carro.

SINCRONIZADOR - Componente que facilita o engate das marchas, mesmo quando existe uma diferença grande entre a velocidade de rotação do eixo e da engrenagem.

SOBREALIMENTAÇÃO - Recurso que aumenta a potência do motor sem aumento da cilindrada e sem usar regimes de rotação muito altos. A sobrealimentação pode ser feita por turbina ou compressor volumétrico, que enviam ar com pressão superior à atmosférica aos cilindros. Como conseqüência, em todas as fases úteis do motor, é liberada uma quantidade maior de calor, o que garante melhor rendimento energético. Isso significa aumento de potência e torque.

TAXA DE COMPRESSÃO - Indica quantas vezes a mistura ar/combustível (aspirada para o cilindro) precisa ser comprimida para ocupar o volume da câmara de combustão. Quanto maior a taxa de compressão melhor o rendimento térmico do motor. Mas existe um limite para estabelecer a taxa de compressão, que precisa estar de acordo com a octanagem do combustível. Apenas combustíveis com alta octanagem podem funcionar em motores de alta taxa de compressão.

TRAÇÃO INTEGRAL - O mesmo que tração 4x4, ou seja, aquela que distribui a tração entre as quatro rodas do carro. Fala-se de tração integral permanente ou manual. No primeiro caso, está sempre ligada ao motor por meio dos componentes de transmissão. No outro, um dos eixos pode transmitir tração controlado por sistema de comando acionado pelo motorista.

TUCHO - Elemento do sistema de acionamento das válvulas dotado de movimento retilíneo alternativo (sobe e desce). No caso dos tuchos hidráulicos, há um dispositivo telescópico alimentado pelo óleo do motor que absorve ruído e elimina a necessidade de regular as válvulas.

VISCOSIDADE - Resistência de um líquido ao escoamento. Nos óleos, a viscosidade é indicada pela norma SAE, segundo a qual o número colocado antes da letra W (de winter, inverno em inglês) corresponde ao código da temperatura mínima que o óleo é capaz de suportar sem perder suas propriedades lubrificantes, e o número que vem em seguida está relacionado à temperatura máxima em que pode ser usado.

22. Dicas de Negócio

- Havendo espaço disponível, comercializar equipamentos e acessórios, aumentando a renda da oficina.

- Durante a reforma, mesmo que não implante imediatamente, deixar pontos de energia e outras instalações preparadas para serem instaladas no momento que o dinheiro entrar, evitando novas reformas.

- É importante, para se tornar mais competitivo, dimensionar o conjunto de serviços que serão agregados; avaliar o custo-benefício desses serviços é vital para a sobrevivência do negócio, porque pode representar um elevado custo sem geração do mesmo volume de receitas.

- Investir na qualidade global de atendimento ao cliente, ou seja: qualidade do serviço, ambiente agradável, profissionais atenciosos, respeitosos e interessados pelo cliente, além de comodidades adicionais como é o caso de transporte de clientes.

- Procurar fidelizar a clientela com ações de pós-venda, como: remessa de cartões de aniversário, comunicação de novos serviços e novos produtos/serviços ofertados, contato telefônico lembrando de revisões necessárias.

- O acompanhamento do proprietário é fundamental para o sucesso do empreendimento, mas isto não quer dizer que este precisa estar na “frente de trabalho” todo o tempo, pois necessita se dedicar ao planejamento de suas ações futuras e correção de falhas eventuais.

- O maior desconforto para um cliente que deixa o seu automóvel para conserto é a mudança de rotina causada pela ausência do veículo. A alteração do seu meio de locomoção para estudar ou trabalhar causa irritação e ansiedade. Por isso, além do serviço bem feito, o empreendedor deve se empenhar em cumprir os prazos acordados. Atrasos e períodos longos de consertos invariavelmente ocasionam perda de clientes e insatisfação com os serviços prestados.

- Para os clientes que preferem o conserto ao invés da substituição de peças, é importante alertá-los para a diferença de resultados. E atenção para a prática de cobrir orçamentos de outras oficinas: isso pode gerar a canibalização do setor, trazer margens de lucro muito apertadas e comprometer a qualidade do serviço.

- Outra dica importante é abrir aos sábados para o atendimento aos clientes. Normalmente, neste dia as pessoas têm mais tempo para resolver os seus problemas automotivos e solicitar orçamentos.

23. Características

O empresário do setor de oficinas mecânicas deve ter formação técnica na área e conhecer mecânica de motores, sendo capaz de aplicar normas técnicas e especificações de catálogos, manuais e tabelas em processos de fabricação e

manutenção veicular.

Além disso, considerando-se a evolução que os equipamentos de aferição e calibragem têm sofrido nos últimos anos, são importantes o conhecimento básico de informática e a capacidade de buscar, utilizar e controlar esses recursos. Também deve aplicar normas técnicas de qualidade, saúde e segurança no trabalho e técnicas de controle de qualidade e preservação do meio ambiente.

Dada à diversidade de serviços possíveis de serem oferecidos e à acirrada concorrência, o empresário deve tentar descobrir nichos específicos de atuação e estar atento às tendências de reparação e hábitos dos clientes. Prestatividade, agilidade e bom atendimento são qualidades essenciais.Outras características importantes, relacionadas ao risco do negócio, podem ajudar no sucesso do empreendimento:

- Busca constante de informações e oportunidades;

- Persistência;

- Comprometimento;

- Qualidade e eficiência;

- Capacidade de estabelecer metas e calcular riscos;

- Planejamento e monitoramento sistemáticos;

- Independência e autoconfiança.

24. Bibliografia

Referências Bibliográficas:

ABNT. ABNT NBR 15681: Veículos rodoviários automotores – Qualificação de mecânico de manutenção: ABNT, 2009.

AIUB, George Wilson et al. Plano de Negócios: serviços. 2. ed. Porto Alegre: Sebrae, 2000.

COSTA, Nelson Pereira. Marketing para Empreendedores: um guia para montar e manter um negócio. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

DAUD, Miguel; RABELLO, Walter. Marketing de Varejo: Como incrementar resultados com a prestação de Serviços. São Paulo: Artmed Editora, 2006.

DOLABELA, Fernando. O Segredo de Luisa. 14. ed. São Paulo: Cultura Editores Associados, 1999.

GHEMAWAT, Pankaj. A estratégia e o cenário dos negócios: texto e casos. Bookman, Porto Alegre, 2000.

KOTLER, Philip. Administração de Marketing: a edição do novo milênio. 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

LOVELOCK, Christopher e WRIGHT, Lauren. Serviços – Marketing e Gestão. Ed. Saraiva. São Paulo, 2003.

SEBRAE-MT. Guia de sustentabilidade no setor automotivo: práticas para tornar a sua empresa mais sustentável – Cuiabá: Sebrae MT, 2015.

Referências Eletrônicas:

IQA. 200 dicas para uma oficina 100%. Disponível em: http://www.iqa.org.br/publico/noticia.php?codigo=4709. Acessado em: 09/16.

SINDIPEÇAS. Relatório de frota circulante de 2016. Disponível em: http://www.sindipecas.org.br/sindinews/Economia/2016/RFC_2016.pdf. Acessado em: 09/16.

ESTADO DE MINAS. Marcas ampliam prazo de garantia dos carros no Brasil. Disponível em: http://estadodeminas.vrum.com.br/app/noticia/noticias/2014/02/17/interna_noticias,49111/marcas-ampliam-prazo-de-garantia-dos-carros-no-brasil.shtml. Acessado em 09/16.

25. Fonte

Não há informações disponíveis para este campo.

26. Planejamento Financeiro

Não há informações disponíveis para este campo.

27. Soluções Sebrae

Não há informações disponíveis para este campo.

28. Sites Úteis

Não há informações disponíveis para este campo.

29. URL

http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ideias/Como-montar-uma-oficina-mec%C3%A2nica