

RESPOSTA
TÉCNICA

ARTESANATO SOB ENCOMENDA



Para assegurar o retorno financeiro do que é produzido, a possibilidade da venda sob encomenda pode ser uma interessante oportunidade para o artesanato. A partir dessa forma de produção, é possível minimizar custo ou perdas causados pela necessidade de estoque de matérias-primas e produtos finalizados. Além disso, ganhos com a melhor utilização da mão de obra também podem ser percebidos, pois, minimiza a produção de artigos que não serão comercializados.

Eventos que trazem grande visibilidade ao país, como a Copa do Mundo da FIFA 2014, entre os meses de junho e julho, e os Jogos Olímpicos e Paralímpicos Rio 2016, são vistos como importantes aliados aos que buscam um avanço nas vendas. Além de possibilitar um aumento no fluxo de potenciais clientes pelo país, ocorre também a busca de empresas por agregar valor a sua marca, como forma de valorização do trabalho local, principalmente quando o país está sendo destaque mundialmente.

Encomendas como oportunidade para o artesanato



Pronta-entrega

SÃO PRODUTOS JÁ CONFECCIONADOS, QUE PODEM SER COMPRADOS IMEDIATAMENTE PELO VALOR DETERMINADO PELO ARTESÃO OU LOJA REVENDEDORA DO PRODUTO.



Personalizados

SÃO CUSTOMIZADOS PELO CLIENTE A PARTIR DE UM MODELO JÁ EXISTENTE, COM MATERIAIS E OPÇÕES SUGERIDAS PELO ARTESÃO, PODENDO TER UM PREÇO DIFERENCIADO DE PEÇAS SIMILARES QUE ESTÃO EXPOSTAS.



Sob encomenda

PODEM SER FEITOS DO ZERO A PARTIR DE UM MODELO JÁ EXECUTADO, MAS, O CLIENTE CRIA OU CUSTOMIZA EXATAMENTE COMO QUISER, TENDO AQUI VALOR DIFERENCIADO PELO CUSTO DE PRODUÇÃO NÃO PROGRAMADA, DIFERENTE DOS PRODUTOS À PRONTA-ENTREGA.

FONTE: EL07



Cada um dos tipos de produção acima possui peculiaridades e pode exigir adequação nos preços, seja por conta do maior tempo dedicado à customização ou por mudanças do padrão de produção. Deve ser levado em conta também se a customização e a produção sob encomenda trazem resultados financeiros pois precisarão compensar os custos de mão de obra e novos materiais comprados, por exemplo. Essa análise pode ser decisiva para que o artesão se organize, decidindo pelo que será mais vantajoso para o seu negócio, buscando a forma de produção que para ele seja mais rentável.



Vantagens

- NÃO É PRECISO CONTAR COM UM ESTOQUE DE MATÉRIAS-PRIMAS E DE PRODUTOS FINALIZADOS;
- A GARANTIA DE VENDA ANTES DO INÍCIO DA PRODUÇÃO;
- A ECONOMIA DE MÃO DE OBRA E MATERIAL PARA PRODUTOS, UMA VEZ QUE SÃO UTILIZADOS APENAS PARA AS PEÇAS EM QUE JÁ SE SABE QUE SERÃO VENDIDAS;
- A POSSIBILIDADE DE PARTE DO PAGAMENTO SER FEITO PREVIAMENTE, O QUE CONTRIBUI PARA A AQUISIÇÃO DE MATÉRIA-PRIMA;
- OS PRODUTOS ATENDEM ÀS ESPECIFICIDADES DOS CLIENTES, DEIXANDO-OS MAIS SATISFEITOS.

Desvantagens

- O TEMPO DE PLANEJAMENTO E A ADOÇÃO DE NOVOS MOLDES DE TAMANHOS OU MODELOS AINDA NÃO PRODUZIDOS PELO ARTESÃO;
- OS MATERIAIS COMPRADOS PODEM DEMORAR PARA CHEGAR, ATRASANDO A PRODUÇÃO, OU AINDA OS MATERIAIS DEMANDADOS PELO CLIENTE PODEM NÃO ESTAR DISPONÍVEIS NOS FORNECEDORES PADRÃO, NECESSITANDO DE UMA NOVA BUSCA DE FORNECEDORES;
- A DIMINUIÇÃO DE PEÇAS DISPONÍVEIS À PRONTA-ENTREGA, QUE GERA UMA DESVANTAGEM EM TERMOS DE VENDA DIRETA E APRESENTAÇÃO DE PORTFÓLIO FÍSICO DE PRODUTOS;
- OS PEDIDOS SOB ENCOMENDA PODEM SER EVENTUAIS, O QUE NÃO GARANTE A SAÚDE FINANCEIRA DA ORGANIZAÇÃO.

Portanto, vale sempre ponderar as oportunidades, analisando se aceitar a encomenda é realmente rentável para o negócio, principalmente levando-se em consideração o tipo de cliente que está fazendo o pedido (se é primeiro contato, se já é um cliente fiel).

Case: Mulheres do Frei

Rosângela Gorri, da Mulheres do Frei, situada em Palhoça (SC), afirma que se houvesse um projeto grande de encomenda, duas vezes ao ano, seria suficiente para garantir a saúde financeira da empresa sem ter que ficar na expectativa de venda mensal. Ela afirma que essa é a principal vantagem de parcerias que garantam continuidade dos pedidos, mas coloca como desvantagem que o prazo de entrega imposto, às vezes, é muito curto, principalmente por se tratarem de peças de crochê feitas manualmente, no caso de sua empresa.



O post do blog [Elo7](#), que fala sobre peças personalizadas sob encomenda, revela algumas dicas para quem quer oferecer a opção de pedidos sob encomenda, sem atrapalhar a rotina diária de produção dos produtos que são expostos normalmente. Algumas delas são:

-  É interessante que seja criado um álbum exclusivo para os produtos oferecidos, para pedidos sob encomenda, que mostre as variações de tecidos, acabamentos, cores, entre outros.
-  Cuide sempre com as leis de direitos autorais, principalmente quando o cliente pede algum produto semelhante ao de outra marca.
-  De forma cordial e explicitando as razões de não aceitar uma encomenda, é importante que o artesão saiba ponderar a viabilidade ou não do pedido que está sendo feito, como a entrega no prazo e o atendimento à produção para exposição na loja, por exemplo.
-  Converse com o cliente sobre detalhes da encomenda. Procure não ficar com dúvidas. É sempre bom ter a confirmação das especificações do pedido pelo cliente de forma escrita para evitar problemas futuros.



Pontos de atenção

Alguns aspectos devem ganhar redobrada atenção quando se pensa em trabalhar com produtos sob encomenda. O artesão deve estar preparado para algumas importantes questões que podem fidelizar o cliente ou inviabilizar novos pedidos:



Prazo

O prazo deve ser acordado previamente com o cliente, preferencialmente por meio de comunicação que permita comprovação posterior, caso necessário (como *e-mail*, por exemplo). A definição do prazo é uma das etapas mais importantes da produção sob encomenda, pois o tempo de entrega tem o potencial tanto de fidelizar, como de afastar o cliente de sua empresa. Portanto, lembre-se, defina um prazo que sua empresa pode cumprir, e não o desejado pelo cliente.



/ Importantes dicas em relação a sua valorização como produtor

- Prazo máximo para receber pedidos sob encomenda: é importante que o artesão respeite sua capacidade de produção e não se comprometa com encomendas que não possa dar conta. Deixe isso claro ao cliente e lembre-o perto da data limite.
- Respeite o prazo de entrega acordado: limite o dia máximo para recebimento de encomendas, organize-se para cumprir prazos, principalmente se a entrega envolver envio pelos Correios ou outro meio dependentes de terceiros. Informe ao cliente todo o processo, para que ele entenda o tempo mínimo necessário de produção e frete.
- Trate bem o seu cliente: cordialidade sempre ajuda a criar vínculo. É bom que ele se sinta sempre ouvido e atendido. Por mais que as datas devam ser bem definidas, procure fazer isso em comum acordo.
- Tenha um histórico dos pedidos: assim, você consegue monitorar as épocas de pedido de cada cliente e lembrá-los da loja enviando cartões ou e-mails.

FONTE: [EL07](#)



Qualidade

A qualidade dos produtos tem como principal foco a satisfação do cliente e é sempre uma forma de ganhar mercado, principalmente pelo repasse de informações dos próprios consumidores, os quais podem realizar uma propaganda de sua empresa para outros consumidores. Pensando na oportunidade de fidelizar um cliente, o artesão deve se dedicar no acabamento e durabilidade das peças. Dessa forma, a empresa passa a ideia de responsabilidade e dedicação e, como consequência, potencializam-se as chances de novos pedidos periódicos e em maior quantidade.



Embalagens

As embalagens, além de ter a função principal de proteção, também podem ser um importante canal de comunicação, tanto para o transporte quanto para a divulgação da marca e da região onde são produzidas as peças ali transportadas. Formas de armazenagem e transporte devem ser levadas em conta, quando se trata de peças mais delicadas como costumam ser as de artesanato, para melhor adequação destes aspectos existem inúmeros tipos de embalagem.

Segundo o [manual de boas práticas do Sebrae](#), para que a embalagem seja eficiente na sua principal função, de proteção das peças durante o transporte, é necessário realizar um levantamento das necessidades de cada tipo de produto, levando em conta aspectos como peso, tipo de produto, material utilizado na fabricação, necessidades de cuidados especiais, tipo de transporte, entre outros. Confira no manual, detalhes para a escolha de embalagens, dicas para produzir suas próprias embalagens e a tabela de cálculo para confeccionar uma caixa e a explicação sobre a forma de fazer um molde.



Nota fiscal

A formalização do negócio e a possibilidade de utilização de nota fiscal pode ser um importante aliado no fechamento de contratos, principalmente os de encomendas. Para os contratos empresariais existe uma grande possibilidade da nota fiscal ser demandada para comprovação de pagamentos. Além disso, ao repassar a nota fiscal para seus clientes, o artesão ganha em credibilidade, segurança e aumenta a confiança do consumidor com a marca. Dessa forma, a possibilidade da emissão de nota fiscal se torna indispensável para viabilizar a encomenda.

A Resposta Técnica sobre [Nota Fiscal Eletrônica](#) explica as vantagens da formalização, os tipos de nota fiscal que podem ser emitidos (incluindo a possibilidade de nota fiscal avulsa, apenas para um serviço específico) e também orienta para os casos em que a emissão de nota fiscal é obrigatória, como venda a empresas e a órgãos públicos.



Geração de negócios

A maior oportunidade para os artesãos é, sem dúvidas, o Mundial. Em virtude de sua realização, inúmeras organizações e empreendedores individuais têm a oportunidade de potencializar suas vendas e cativar interessados em produtos. Para a promoção dos negócios dos artesãos durante a Copa do Mundo da FIFA 2014, vale atentar aos aspectos abaixo:



Comunicação

Para suprir a necessidade de expor suas peças artesanais, vale utilizar de meios de comunicação para a divulgação do artesanato, como website e mídias sociais, contendo acesso fácil e um catálogo de produtos ou linhas de produtos, com fotos, valores e detalhes de matéria-prima utilizada, local de produção, entre outros. As embalagens também são um interessante meio de comunicação.



Pesquise formas de etiquetar as embalagens e colocar importantes informações de como localizar sua empresa e entrar em contato.



Logística

Para cumprir os prazos acordados é de extrema importância contar com uma logística ágil e de qualidade, dando ao cliente a certeza de que os produtos chegarão no tempo combinado e em boas condições. Como o custo com transporte costuma ser alto, vale buscar por serviços de frete que juntam várias empresas para fazer a entrega em um único caminhão, por exemplo, o que reduz os custos com logística.



O e-commerce (vendas on-line de produtos) também exige um serviço de logística eficaz, uma vez que deve cumprir o prazo divulgado no site de entrega. Quando o artesão utiliza esse tipo de venda, tem as mesmas responsabilidades de logística de grandes encomendas e, por isso, deve também buscar formas de minimizar custos de transporte.



Parcerias

Com a Copa do Mundo da FIFA 2014 e os Jogos Olímpicos e Paralímpicos Rio 2016, o artesão deve explorar as oportunidades de formalizar parcerias com empresas para o fornecimento de seus produtos em maior escala. Fazer uma parceria e, além disso, conseguir fidelizar um cliente demandante de grandes pedidos, traz segurança financeira à organização e visibilidade para o fechamento de pedidos com outros clientes.



É importante antever e estar preparado para as oportunidades de parceria, formalizando e estruturando o seu negócio para poder oferecer os requisitos básicos para o fechamento da parceria no caso de o demandante ser pessoa jurídica (empresa).



Instituições facilitadoras

Como formas alternativas ao registro do negócio como empresa, há algumas instituições no Brasil focadas em fomentar o artesanato, oferecendo apoio nas negociações, consultorias e capacitações, divulgação via website, entre outras facilidades. Assim, é possível buscar encomendas maiores com organizações privadas e analisar a aceitação do mercado antes mesmo de se registrar como empresa e precisar arcar com as despesas demandadas por essa ação.

A Superintendência do Trabalho Artesanal nas Comunidades (Sutaco) é um exemplo de instituição que busca atender as necessidades dos profissionais de artesanato, através do auxílio na promoção dos negócios, divulgação dos trabalhos e promoção de capacitações. Segundo blog [Elo7](#), alguns dos benefícios que a Sutaco oferece aos artesãos são:

- A OFICIALIZAÇÃO DA PROFISSÃO DE ARTESÃO E SUA CARTEIRINHA, RECONHECENDO ASSIM O PROFISSIONAL;
- ESPAÇO PARA DIVULGAÇÃO NA INTERNET E OUTROS VEÍCULOS DE COMUNICAÇÃO, COMO EVENTOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS QUE A INSTITUIÇÃO PARTICIPA;
- EXPOSIÇÃO DOS PRODUTOS EM LOJA FÍSICA E WEBSITE DA SUTACO;
- CAPACITAÇÃO DE ATUALIZAÇÃO E QUALIFICAÇÃO PARA ARTESÃOS E INICIANTES.
- OS ARTESÃOS CADASTRADOS PODEM EMITIR NOTA FISCAL PARA VENDA, EXPOSIÇÃO, CONSIGNAÇÃO E TRANSPORTE DE SUAS PEÇAS SEM PRECISAR TER REGISTRO COMO EMPRESA; A SUTACO TAMBÉM OFERECE ORIENTAÇÃO JURÍDICA SOBRE TRIBUTAÇÃO, LEIS TRABALHISTAS, COMERCIAIS E CIVIS.





Feiras e exposições

As feiras e exposições são sempre momentos interessantes para a apresentação de seus produtos para potenciais clientes, tanto pessoas físicas quanto empresas. Por meio dos eventos é possível ampliar o *networking* e promover parcerias. É importante que sejam buscadas feiras que tenham objetivos semelhantes aos do seu negócio.



O artesão deve focar em feiras que promovem negócios na área de maior interesse, como brindes corporativos, turismo e hotelaria, entre outros.



Exemplos de negócios

Eduardo Eleutério

O artesão Eduardo Eleutério encontrou nas madeiras descartadas no entorno das obras do Mineirão, que se preparava para receber o Mundial 2014, uma oportunidade de reciclagem, e a partir das técnicas de lapidação que aprendeu na Itália, transformou-as em obras de arte.

Tornou-se membro da Cooperativa Mãos de Minas, a partir da qual consegue maior visibilidade e tem a possibilidade de aprimorar seus conhecimentos por meio de capacitações oferecidas. Seu principal produto, uma espécie de porta-joias chamado de Caixa Segredo, tem um fluxo de venda de 400 peças mensais. Além de algumas peças produzidas para pronta-entrega, possui contratos com empresas para peças sob encomenda e, muitas vezes, personaliza produtos exclusivos. Ele conseguiu visibilidade fortalecendo sua marca com produtos de qualidade e se capacitando. Assim, foi ganhando espaço no mercado (Sebrae, 2014).



Fio Brasil

A empresa Fio Brasil usa o tear manual para a elaboração de suas peças, aliando o diferencial sustentável, por meio da utilização de resíduos industriais na produção têxtil. Eliara Guimarães Borelli percebeu a oportunidade ao oferecer um produto baseado na tradição do tear. Iniciou sua empresa com apenas quatro colaboradores e utilizou a divulgação para um crescimento gradual, participando de feiras e exposições.

Ela usou seu conhecimento gerencial para buscar, desde o início, parcerias com grandes empresas e contratos sob encomenda que pediam produção em maior escala, como a demanda de 800 cachecóis para um cliente holandês, que teve o Sebrae como parceiro das intermediações do contrato (Sebrae, 2014).

FONTE: REVISTA HABITAT. DISPONÍVEL EM: <[HTTP://GOO.GL/G2ZY0C](http://goo.gl/G2ZY0C)>.
ACESSO EM 22 DE MAIO DE 2014.



Mulheres do Frei

Rosângela Gorri, já mencionada anteriormente, é uma das sócias da empresa Mulheres do Frei, que recebeu, através da Casa da Vila, a oportunidade de uma parceria com a SC Johnson para a produção de seu artesanato, juntamente com dois outros empreendimentos solidários, para a produção de 210 mil brindes sociais, que beneficiaram 244 pessoas em situação de vulnerabilidade social ([Casa da Vila](#)).

FONTE: MULHERES DO FREI.
DISPONÍVEL EM: <[HTTP://GOO.GL/ZI6FQV](http://goo.gl/Zi6FQV)>.
ACESSO EM 22 DE MAIO DE 2014.

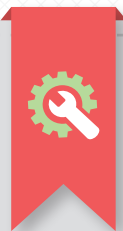
Rosângela comenta que a grande encomenda da SC Johnson não atrapalhou sua pronta-entrega, pois elas se preparam para uma média mensal de vendas e seus dois principais canais de comunicação, a Casa Catarina, no Shopping Iguatemi, em Florianópolis/SC e o website. Para expor ainda mais seus produtos, participa de feiras organizadas pelo Sebrae ou associações que buscam a promoção do trabalho artesanal.

A empresária destaca ainda que viu como grande diferencial para a contratação da Mulheres do Frei a organização da gestão da empresa, que já havia recebido outra encomenda de parceria com outra empresa, para a qual precisou emitir nota fiscal e, com isso, já havia deixado de ser associação, se regularizado como empresa e já tinha a estrutura mínima necessária para que a parceria pudesse ser fechada.

Empreendedor

Com a realização dos megaeventos esportivos que o Brasil sediará e a consequente visibilidade mundial que o país está vivenciando é importante que o artesão se prepare para aproveitar as oportunidades de crescimento, visando uma continuidade do aumento das demandas, mesmo depois do término dos megaeventos.

Este é um momento único para mostrar para o próprio Brasil e para o mundo nosso trabalho artesanal, que traduz uma rica cultura, e aumentar o fluxo de venda dos produtos artesanais para os mais diversos setores em que pode atender, potencializando os negócios com pedidos grandes e periódicos, trazendo segurança financeira para os pequenos negócios.



Sua opinião faz a diferença!

Por isso o Projeto de Inteligência Competitiva do Programa Sebrae 2014 quer saber mais sobre suas expectativas e satisfação. Responda a breve pesquisa que elaboramos especialmente para você e seu negócio!



SEBRAE

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS
MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

Presidente do Conselho Deliberativo Nacional: Roberto Simões
Diretor-Presidente: Luiz Barretto | Diretor-Técnico: Carlos Alberto dos Santos
Diretor de Administração e Finanças: José Claudio dos Santos | Fotos: banco de imagens

UAMSF – Unidade de Acesso a Mercados e Serviços Financeiros
UACC – Unidade de Atendimento Coletivo – Comércio
Conteúdo: Daphne Blaese

