



ideias de
negócios

Como montar um serviço de reparos residenciais



EMPREENDEDORISMO

Expediente

Presidente do Conselho Deliberativo

Robson Braga de Andrade – Presidente do CDN

Diretor-Presidente

Luiz Eduardo Pereira Barreto Filho

Diretora Técnica

Heloísa Regina Guimarães de Menezes

Diretor de Administração e Finanças

José Claudio Silva dos Santos

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	2
3. Localização	3
4. Exigências Legais e Específicas	3
5. Estrutura	5
6. Pessoal	5
7. Equipamentos	7
8. Matéria Prima/Mercadoria	8
9. Organização do Processo Produtivo	9
10. Automação	9
11. Canais de Distribuição	10
12. Investimento	10
13. Capital de Giro	11
14. Custos	11
15. Diversificação/Agregação de Valor	12
16. Divulgação	12
17. Informações Fiscais e Tributárias	13
18. Eventos	15
19. Entidades em Geral	16
20. Normas Técnicas	16
21. Glossário	17
22. Dicas de Negócio	20
23. Características	21
24. Bibliografia	22
25. URL	22

1. Apresentação

Apesar da demanda, há poucos serviços formais de reparos residenciais preparados para atender um público mais exigente com soluções confiáveis.

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? Uma empresa de reparos residenciais atua em um dos mercados que mais crescem em todo o mundo, “a falta de tempo das pessoas”. Apesar da demanda numerosa, serviços formais de reparos residenciais são relativamente difíceis de serem encontrados. Para atender um público mais exigente e residências cada vez mais sofisticadas, poucas são as ofertas de serviços regulares e especializados, com estrutura profissional ou empresarial para oferecer soluções confiáveis, responder pela eficácia duradoura do reparo ou ainda assumir os riscos, típicos desses trabalhos, como acidentes, danos a terceiros, dívidas fiscais ou trabalhistas, etc. Por esta razão uma empresa de serviços residenciais organizada pode ser uma boa opção para aqueles empreendedores que buscam estabelecer um negócio de baixo investimento num nicho de mercado carente por soluções desta natureza. Os serviços residenciais possíveis de serem oferecidos, entre outros, são: Alvenaria: construção, demolição ou reformas em estruturas, paredes, colocação de pisos e azulejos, gesso, madeira, serviços em geral; Chaveiro: instalação de fechaduras em residências, troca de segredo e cópias de chaves; Elétrica: instalação de disjuntores, fusíveis, tomadas, interruptores, lâmpadas e quadros de luz; extensões para novas ligações elétricas, instalação e manutenção de chuveiros, torneiras elétricas, ventiladores, condicionadores de ar e de aparelhos eletrônicos (home theater, computador, interfone, antenas, internet, extensões de telefone, etc.); reparos elétricos em geral; Hidráulica: eliminação de goteiras e vazamentos em geral; limpeza de caixa d’água, desentupimentos de canos e calhas, reparos hidráulicos em válvulas, torneiras, sifões e caixas acopladas; instalação de vaso sanitário, ducha higiênica e filtro de cozinha; Jardinagem: manutenção do jardim, paisagismo, poda de árvores e gramados, limpeza de terrenos, adubação, irrigação e plantio em geral; Pintura: pintura em fachadas e ambientes internos; pequenos reparos em paredes, portas e janelas; Diversos: montagem e desmontagem de móveis para mudança; troca de puxadores e dobradiças de armários, estantes e roupeiros; manutenção e ajustes especiais em cadeiras de rodas e bicicletas; reposição de vidros e telhas; instalação de cortinas e persianas; troca de válvulas e mangueiras para fogões à gás; manutenção e reparo de portões automáticos e de câmeras de vigilância. Este documento não substitui o plano de negócio. Para elaboração deste plano consulte o SEBRAE mais próximo

2. Mercado

Calcula-se que o Brasil possua cerca de 70 milhões de residências e 18 milhões de prédios comerciais e industriais. Deste total, estima-se que 80% necessitem de manutenção pelo menos uma vez ao ano. Há que se considerar também que a construção civil no vive um período de forte expansão. As obras do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC) e os megaeventos esportivos como a Copa do Mundo de 2014 e as Olimpíadas de 2016 funcionam como um “motor do desenvolvimento” do setor. Conforme estudo realizado pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), os investimentos em construção civil entre 2011 e 2014 serão de R\$ 137 bilhões anuais. Em junho de 2011, o programa do governo federal Minha Casa, Minha Vida iniciou sua segunda fase. Reforçado pela presidente Dilma Rousseff, ele tem o objetivo de atingir dois milhões de habitações contratadas até 2014 – boa parte destinada à população de baixa renda. A área construída das residências foi ampliada de 35m² para 39m². Casas e apartamentos, obrigatoriamente, deverão contar com azulejos em todas as paredes da cozinha e banheiro, piso cerâmico em todos os cômodos e portas e janelas maiores. Todas as habitações terão aquecimento de água por meio de energia solar. A Relação Anual de Informações Sociais (RAIS) do Ministério do Trabalho informa que o Brasil tem atualmente 147 mil empresas atuando na construção civil. Em 2010, mais de 300 mil pessoas foram contratadas no setor. Segundo o Instituto de Pesquisas Econômicas Aplicadas (IPEA), as empresas devem abrir 168.340 novos postos de trabalho em 2011. O País tem hoje 2.964.163 trabalhadores registrados na construção civil. Recente estudo divulgado pela Confederação Nacional da Indústria (CNI) confirma que a construção civil é o setor da economia mais afetado pela falta de qualificação da mão de obra. Divulgada no final de abril de 2011, a Sondagem Especial da Construção Civil revela que 89% das construtoras instaladas no país enfrentam problemas para contratar trabalhadores. Outra constatação feita pelo estudo da CNI é o aumento dos salários e dos benefícios ofertados para recrutar trabalhadores qualificados. A cada dia, as grandes construtoras oferecem mais vantagens para atrair empregados com este diferencial. A Sondagem da CNI revelou que 43% das empresas têm recorrido à terceirização em algumas etapas das obras para suprir a falta de mão de obra qualificada. Tempo escasso As empresas de serviços de reparos residenciais têm conquistado mercado devido à crescente falta de tempo dos consumidores e por, de certa forma, poder oferecer maior segurança jurídica nos serviços prestados. A vida atribulada nas grandes cidades faz com que muitas pessoas na hora de realizar um reparo em sua residência optem por contratar uma empresa especializada, evitando eventuais contratemplos na contratação de trabalhadores “informais”. Embora não existam estatísticas oficiais, os chamados “biscateiros” exercem uma concorrência significativa para os empreendedores deste segmento. Mesmo assim, as grandes cidades demandam serviços formais de reparos e limpeza residencial. Serviços desta natureza também podem ser estendidos a centros periféricos através de unidades volantes.

3. Localização

A instalação da empresa de prestação de serviços de pequenos reparos residenciais deve privilegiar locais com grande concentração de residências. Por esta razão, bairros com predominância de condomínios ou muitos prédios e apartamentos são uma boa opção para instalação do empreendimento. Lembramos que a estruturação de uma empresa de reparos residenciais não exige abertura de loja para o público, nem a aquisição de ponto comercial. Alguns empresários do ramo idealizaram o negócio para ser tocado de sua própria casa, apenas com o apoio de um computador e de um telefone. Mas caso o empresário deseje instalar-se em ponto comercial ele deve observar os seguintes detalhes: a) Certifique-se de que o imóvel em questão atende as suas necessidades operacionais quanto à localização, capacidade de instalação, características da vizinhança - se é atendido por serviços de água, luz, esgoto, telefone etc. b) Comodidades que possam tornar mais conveniente e menos onerosa a gestão do negócio tais como: proximidade de terminais e estações de passageiros ou dos locais de residência dos empregados. c) Cuidado com imóveis situados em locais sujeitos a inundações ou próximos às zonas de risco. Consulte a vizinhança a respeito. d) Confira a planta do imóvel aprovada pela Prefeitura, e veja se não houve nenhuma obra posterior, aumentando, modificando ou diminuindo a área primitiva, que deverá estar devidamente regularizada. As atividades econômicas da maioria das cidades são regulamentadas pelo Plano Diretor Urbano (PDU). É essa Lei que determina o tipo de atividade que pode funcionar em determinado endereço. A consulta de local junto à Prefeitura deve atentar para: - se o imóvel está regularizado, ou seja, se possui HABITE-SE; - se as atividades a serem desenvolvidas no local, respeitam a Lei de Zoneamento do Município, pois alguns tipos de negócios não são permitidos em qualquer bairro; - se os pagamentos do IPTU referente o imóvel encontram-se em dia; - no caso de serem instaladas placas de identificação do estabelecimento, será necessário verificar o que determina a legislação local sobre o licenciamento das mesmas. Deve ser levada em conta, ainda, a facilidade de deslocamento para diferentes regiões da cidade. Outra providência importante antes de alugar ou comprar o imóvel é verificar na prefeitura se existe algum projeto de desapropriação da área.

4. Exigências Legais e Específicas

Montar uma empresa de reparos domésticos exige a observância de procedimentos legais, tais como: · Registro da empresa: De forma geral, a primeira providência é procurar um contador – profissional legalmente habilitado para elaborar os atos constitutivos da empresa, auxiliá-lo na escolha da forma jurídica mais adequada ao seu projeto e preencher os formulários de inscrição exigidos pelos órgãos públicos. O contador pode informar também sobre a legislação tributária pertinente ao negócio. Mas antes de contratá-lo, certifique-se de que este prestador de serviço seja um profissional habilitado no Conselho Regional de Contabilidade e de que não existam reclamações registradas contra ele. Dê preferência aos contadores que oferecem,

além de assessoria fiscal e tributária, outros serviços contábeis. Para legalizar a empresa, o empreendedor deverá cumprir as seguintes etapas: a) Registro da empresa nos seguintes órgãos: - Junta Comercial; - Secretaria da Receita Federal (CNPJ); - Secretaria Estadual de Fazenda; - Prefeitura do Município para obter o alvará de funcionamento; - Enquadramento na Entidade Sindical Patronal (a empresa ficará obrigada a recolher a Contribuição Sindical Patronal anualmente); - Cadastramento junto à Caixa Econômica Federal no sistema “Conectividade Social – INSS/FGTS”. -Corpo de Bombeiros Militar. b) Visita à prefeitura da cidade onde pretende montar o negócio para fazer a consulta de local e emissão das certidões de Uso do Solo e Número Oficial. CDC As empresas que fornecem serviços e produtos no mercado de consumo devem observar as regras de proteção ao consumidor, estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC). Publicado em 11 de setembro de 1990, o CDC busca equilibrar a relação entre consumidores e fornecedores em todo o território brasileiro. O CDC somente se aplica às operações comerciais em que a relação de consumo estiver presente, isto é, nos casos em que uma pessoa (física ou jurídica) adquire produtos ou serviços como destinatário final. Para tanto, é necessário que em uma negociação estejam presentes o fornecedor e o consumidor, e que o produto ou serviço adquirido satisfaça as necessidades próprias do consumidor, na condição de destinatário final. Portanto, operações não caracterizadas como relação de consumo não estão sob a proteção do CDC, como ocorre, por exemplo, nas compras de mercadorias para serem revendidas pelo estabelecimento. 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. A prestação de serviços de limpeza residencial, assim como, a instalação de estantes, girovisão, pintura e pequenos reparos de paredes, cercas, divisórias, etc. são atividades empresariais que não depende de responsabilidade técnica. Para estas atividades o empreendimento não está obrigado a obter registros ou autorização em órgãos ou entidades específicos, tampouco é obrigado a registrar-se em conselhos de classe fiscalizadores de profissão regulamentada. Para funcionamento regular, o empreendimento está sujeito à obtenção dos registros exigíveis das sociedades empresárias em geral. Atenção especial deve ser dada a formatação de serviços nas áreas de Engenharia e Arquitetura (tais como reformas estruturais e reparos diretos nas redes de eletricidade, gás, água, etc. do imóvel), pois segundo artigo da Lei Federal 6496/77 nenhuma obra ou serviço nestas áreas poderá ser iniciada sem que tenha sido registrada a respectiva Anotação de Responsabilidade Técnica - ART. A Lei Federal 6496/77, expressa ainda que a falta de registro de ART em empreendimentos nestas áreas, ensejará a notificação por exercício ilegal da profissão, se não houver participação de profissional Engenheiro ou Arquiteto habilitado. Formalização A Lei Complementar 128/2008 criou a figura do empreendedor individual, legalizando como microempresário o antes denominado trabalhador informal. Para ser um empreendedor individual, é necessário faturar, no máximo, até R\$ 36 mil por ano, não ter participação em outra empresa como sócio ou titular e ter um empregado contratado que receba o salário mínimo ou o piso da categoria. De acordo com o Portal do Empreendedor, do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, O processo de formalização não custa nada. Para a formalização e para a primeira declaração anual existe uma rede de empresas de contabilidade que são optantes do SIMPLES NACIONAL que irão realizar essas tarefas sem cobrar nada no primeiro ano. O empreendedor pagará imposto

"zero" para o Governo Federal. E apenas valores simbólicos para o Município (R\$ 5,00 de ISS) e para o Estado (R\$ 1,00 de ICMS). Já o INSS será reduzido a 5% do salário mínimo (R\$ 27,25). Com isso, o empreendedor individual terá direito aos benefícios previdenciários. A LC 128/2008 o dispensa de manter contabilidade formal - livro diário, livro caixa e razão. Entretanto, ele deve guardar as notas fiscais de compra de produtos e de serviços. Ainda, segundo a Lei Complementar, o empreendedor individual precisa emitir nota fiscal apenas quando a venda for para consumidor pessoa jurídica. Empresa individual No dia 12 de julho passado, foi publicada no Diário Oficial da União (DOU) a Lei 12.441/11, que alterou o Código Civil para permitir a constituição de empresa individual de responsabilidade limitada. Segundo essa norma, a empresa será constituída por uma única pessoa titular da totalidade do capital social, devidamente integralizado, que não será inferior a 100 vezes o maior salário mínimo, aproximadamente R\$ 55 mil em valores atuais. O nome empresarial deverá ser formado pela inclusão da expressão "Eireli" (Empresa Individual de Responsabilidade Limitada) após a firma ou a denominação social da empresa. É importante observar que a pessoa física que criar uma empresa individual de responsabilidade limitada não poderá constituir outra empresa dessa modalidade.

5. Estrutura

O imóvel escolhido para instalar sua empresa de pequenos reparos residenciais pode ser uma loja, sala comercial ou mesmo uma residência adaptada para a atividade, com cerca de 50m². O local, idealmente, deve possuir uma área destinada para o escritório da firma e contatos comerciais, além de uma área operacional com armários para guarda dos equipamentos e vestiário para os empregados. Se não houver disponibilidade permanente de vagas nas proximidades, recomenda-se manter convênio com algum estacionamento próximo.

6. Pessoal

Uma empresa de prestação de serviços de pequenos reparos residenciais deve contar com os seguintes profissionais: Gestor e Auxiliar Administrativo - responsáveis pelo atendimento dos chamados, esclarecimento de dúvidas e prospecção de clientes, assim como pela parte administrativa do negócio incluindo: administração de pessoal, compra de materiais de consumo e de expediente, gestão das contas a pagar e receber, etc. Supervisor Operacional – responsável pela coordenação, visita as instalações dos clientes e estratégia operacional dos trabalhos realizados pelos seguintes profissionais de campo: Eletricista Bombeiro / Encanador Marceneiro Faxineiro (a) Residencial. É importante a formação de uma equipe de “prontidão” para eventuais faltas, substituições ou mesmo complementação do quadro fixo de empregados nos períodos de maior fluxo de trabalho. É imprescindível que esses profissionais sejam alfabetizados. Além disso, outras características interessantes são:

- agilidade - raciocínio rápido - capacidade de observação - paciência - facilidade de organização - flexibilidade - disponibilidade de horário - simpatia - bom humor - proatividade - responsabilidade - urbanidade - discrição - controle emocional O atendimento é um item que merece atenção especial do empresário, visto que nesse segmento de negócio há uma tendência ao relacionamento de longo prazo com a clientela e indicação de novos clientes. O treinamento dos trabalhadores e conscientização destes quanto à responsabilidade envolvida na prestação de serviços, é uma atividade muito importante em uma empresa deste tipo. Saber detectar as necessidades dos clientes é fator relevante para a empresa de reparos residenciais alcançarem sucesso no mercado. A qualificação dos profissionais aumenta o comprometimento com a empresa, eleva o nível de retenção de funcionários, melhora o desempenho do negócio e diminui os custos trabalhistas com a rotatividade de pessoal. Em geral, o treinamento dos colaboradores busca desenvolver as seguintes competências: - Capacidade de percepção para entender e atender as expectativas dos clientes; - Habilidade de relacionamento; - Agilidade e presteza no atendimento; - Motivação para crescer juntamente com o negócio. Por sua vez, o empreendedor deverá participar de seminários, congressos e cursos direcionados ao seu ramo de negócio, para manter-se atualizado e sintonizado com as tendências do setor.

Autônomos Uma das principais dúvidas dos empreendedores diz respeito à contratação de pessoas físicas (profissionais autônomos) ou jurídicas (empresas) para prestação de serviços sem vínculo empregatício. A fim de diminuir os encargos sociais, as empresas buscam a “terceirização”. No entanto, é fundamental estar atento ao tipo de atividade que pode ser terceirizada. Não é possível contratar terceiros para realizarem serviços relacionados às atividades que justificaram a criação da empresa. A contratação pode abranger atividades intermediárias da contratante, desde que não haja relação de emprego entre as partes. Ou seja, a relação entre contratante e contratado não pode ser como aquela existente entre patrão e empregado, caracterizada pelos elementos de subordinação, habitualidade, horário, pessoalidade e salário. Vantagens da contratação de serviços de terceiros: - Mais participação dos dirigentes nas atividades-fim da empresa. - Concentração dos talentos no negócio principal da empresa. - Maior facilidade na gestão do pessoal e das tarefas. - Possibilidade de rescisão do contrato conforme as condições preestabelecidas. - Controle da atividade terceirizada por conta da própria empresa contratada.

Desvantagens que este tipo de contratação pode acarretar: - Sofrer autuação do Ministério do Trabalho e ações trabalhistas em caso de inobservância das obrigações mencionadas no item acima. - Fiscalização dos serviços prestados para verificar se o contrato de prestação de serviços está sendo cumprido integralmente, conforme o combinado. - Risco de contratação de empresa não qualificada. Antes da contratação, recomenda-se verificar se o pessoal disponibilizado pela empresa terceirizada consta como registrado, e se os direitos trabalhistas e previdenciários estão sendo respeitados e pagos.

7. Equipamentos

Os equipamentos indispensáveis para a prestação de serviços de reparos residenciais são: Equipamentos para Serviços de Limpeza Enceradeira Aspiradores de pó e líquidos; Máquina de hidrojato; Vassouras de diversos tipos, rodos, esfregões, mop's pó e água, panos, escovas e discos para enceradeiras, esponjas de limpeza, baldes, escada e carrinho funcional; Equipamentos para Serviços de Reparos Martelo, chaves de fendas normais e chaves Phillips, alicates, chave de parafuso ajustável, chave para tubulações, pincéis, serra manual ou elétrica, furadeira manual ou elétrica. Os equipamentos utilizados na limpeza e reparos deverão estar em boas condições de uso. Para isso, é necessário fazer a manutenção dos mesmos após a utilização. Equipamentos de Proteção Individual As obrigações legais, a regulamentação técnica e as próprias estatísticas de acidentes de trabalho fizeram com que a consciência de empregados e empregadores quanto à segurança no trabalho se desenvolvesse. Cada vez mais a questão da segurança no trabalho ganha importância, passando a ser, juntamente com a preservação do meio-ambiente, um diferencial de qualidade entre as empresas. Importante: Atenção especial deve ser dada ao uso equipamentos dos EPI - equipamentos de proteção individual, incluindo o uso de luvas, capacetes, calçados e uniformes adequados para o exercício da atividade. Nos trabalhos em fachadas de edificações, além das precauções relativas à segurança do empregado, é aconselhável saber da prefeitura local se há a necessidade de colocação de proteção na calçada ou de isolamento da área durante a execução do serviço, para evitar acidentes com terceiros. Os principais equipamentos de proteção utilizados nos serviços de reparos residenciais, entre outros, são: - Abafadores de ruído; - Capacetes; - Luvas; - Máscaras; - Óculos; - Protetores faciais; - Botinas/sapatos. Na parte administrativa a empresa deve contar com: -Computadores; -Telefone fixo; -Rádios ou telefones celulares; -Impressoras; e -Móveis de escritório (armários, cadeiras, mesas, etc). É importante o emprego de um automóvel adaptado para o transporte de empregados, escadas, vassouras, etc. de sua empresa até o local de realização do serviço. Para o bom funcionamento das máquinas, é recomendável a manutenção dos equipamentos. A forma mais indicada é a preventiva, com recomendações e instruções de manuseio correto dos equipamentos e utensílios aos funcionários. Convém que o empreendedor busque informações junto aos fabricantes para conhecer o tempo médio de obsolescência dos equipamentos. Assim, ele poderá realizar a análise de custo-benefício para sua aquisição (se novos ou usados), bem como planejar a reposição quando necessária. Alguns fornecedores: ASPO – Lavagem Americana Indústria de Máquinas LTDA. <http://www.aspo.com.br> CMV – Construções Mecânicas Ltda. <http://www.cmv.com.br> Extra <http://www.extra.com.br> Ferramentas Gerais <http://www.fg.com.br/> Nextel <http://www.nextel.com.br> Positivo Informática <http://www.positivoinformatica.com.br>

8. Matéria Prima/Mercadoria

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 frequência de entregas dos fornecedores, logicamente em menores lotes, maior será o índice de giro dos estoques, também chamado de índice de rotação de estoques. **Cobertura dos estoques:** o índice de cobertura dos estoques é a indicação do período de tempo que o estoque, em determinado momento, consegue cobrir as vendas futuras, sem que haja suprimento. **Nível de serviço ao cliente:** o indicador de nível de serviço ao cliente para o ambiente do varejo de pronta entrega, isto é, aquele segmento de negócio em que o cliente quer receber a mercadoria, ou serviço, imediatamente após a escolha; demonstra o número de oportunidades de venda que podem ter sido perdidas, pelo fato de não existir a mercadoria em estoque ou não se poder executar o serviço com prontidão.

Portanto, o estoque dos produtos deve ser mínimo, visando gerar o menor impacto na alocação de capital de giro. O estoque mínimo deve ser calculado levando-se em conta o número de dias entre o pedido de compra e a entrega dos produtos na sede da empresa. A prestação de serviço de pequenos reparos residenciais não envolve a transformação de matérias-primas ou a venda de mercadorias. Porém alguns materiais são consumidos no processo, dentre eles: MATERIAL PARA REPAROS Fios elétricos de diversos tipos e espessuras; Canaletas; Pregos; Parafusos; Arruelas; Dobradiças; Fixadores variados; Colas e adesivos para madeira e plástico. Etc. **PRODUTOS QUÍMICOS E MATERIAIS DE LIMPEZA** Os produtos químicos utilizados são divididos em classes distintas, de acordo com o seu potencial de hidrogênio- pH: Produtos ácidos - utilizados para limpar sujeiras provenientes de composição mineral; Produtos neutros - não realizam limpezas agressivas, e sim porsimples remoção; produtos Alcalinos - utilizados para remover todo tipo de sujeira pesada. Já os produtos de limpeza são classificados nos grupos: Detergentes (ácidos, neutros, alcalinos); Os desinfetantes (cloro líquido, compostos clorados e base de quaternário de amônia); as ceras (de carnaúba e de petróleo, sintéticas, base seladora e impermeabilizante); Removedor de ceras à base água/acrílicas; limpador multiuso, xampu para carpetes; Limpa vidros, sabonetes líquidos para lavar as mãos, polidores de metais, limpador amoniacal, alvejantes clorados, limpa pedras, etc. Alguns fornecedores: CleanSistem Materiais de Limpeza <http://www.materiaisparalimpeza.com.br/> 3M do Brasil <http://solutions.3m.com.br> Litec Materiais Elétricos <http://www.litecdobrasil.com.br/> Neppe Materiais Elétricos <http://neppe.com.br> PisoClean <http://www.pisoclean.com.br/> Ramada Ferragens <http://www.ramada.com.br> SIL - Fios e Cabos Elétricos <http://www.sil.com.br>

9. Organização do Processo Produtivo

As atividades que compõem os serviços de reparos residenciais podem ser agrupadas em quatro etapas: - Levantamento das necessidades: visita técnica ao local para avaliar o tipo e as condições dos serviços a serem realizados, com o objetivo de estimar: quantidade e qualificação dos recursos humanos necessários; produtos e equipamentos a serem utilizados; cronograma e processos a serem desenvolvidos; - Planejamento: determinar como os reparos serão executados, adaptando-os às necessidades de cada cliente; - Preparação do local para execução dos serviços; - Supervisão e avaliação, para garantir que os reparos domésticos contratados sejam realizados de acordo com as especificações técnicas.

10. Automação

Prazos de entrega cada vez mais apertados, alto custo de funcionamento e desperdício de materiais são alguns exemplos de problemas que fazem com que a lucratividade e a qualidade sejam reduzidas. São situações difíceis de serem controladas sem a ajuda de uma ferramenta eficaz como os programas de gerenciamento de negócios. Por isso, a automação comercial precisa ser entendida pelo empreendedor como um investimento necessário para aperfeiçoar sua gestão e obter eficiência e produtividade. Alguns benefícios proporcionados pela automação comercial: - rapidez na verificação de informações; - maior comodidade para o consumidor; - redução de tarefas manuais; - diminuição de erro nas vendas; - melhoria nos índices de satisfação dos clientes; - facilidade para apuração de resultados; - aumento da produtividade; - melhorias na gestão do negócio; - redução da burocracia; - agilidade na apuração dos impostos; - eficiência no processo de fiscalização. No campo gerencial, a automação facilita o controle de diversos processos - administrativo, caixa, financeiro, entre outros. Por isso, é recomendável a adoção de um sistema informatizado para quem esteja abrindo um negócio, mesmo que pequeno. Atualmente existem diversos softwares que podem auxiliar o empreendedor. Seguem algumas opções: - AS Gestor empresarial 1.59; - Empresarial Master Plus 2.0 (gratuito); - Empresarial Master Sênior 2.0 (gratuito); - Express Gestão de Tele-vendas (gratuito); - Gestão de Clientes (CRM) 2.10; - Hábil empresarial (gratuito); - Praticus Gestão empresarial; - Totus Free 70608 (gratuito). Além de fácil utilização, um software gerencial deve incorporar, dentre outros, itens como: - Cadastro: clientes, funcionários, fornecedores; - Movimentos: orçamentos, vendas e serviços; - Relatórios: serviços a executar, vendas por cliente, vendas por período, vendas a receber, estoque, aniversariantes do mês; - Consultas: preços, recebimentos, pagamentos, vendas; - Gráficos: evolução das vendas, despesas, pagamentos; - Financeiro: controle de caixa, cheques recebidos, cheques emitidos, controle de despesa, contas a pagar, controle de funcionários, compras; - Segurança: backup dos dados. O processo de automação consome, em média, entre 5% e 8% do investimento inicial do negócio. Antes de se decidir pelo sistema a ser utilizado, o empreendedor deve avaliar o preço cobrado, o

serviço de manutenção, a conformidade em relação à legislação fiscal municipal e estadual, a facilidade de suporte e as atualizações oferecidas pelo fornecedor.

11. Canais de Distribuição

Este segmento se caracteriza por entregar os serviços diretamente ao consumidor. É comum a utilização de viaturas especialmente adaptadas para a prestação do serviço de reparos residenciais e atendimento volante.

12. Investimento

Investimento compreende todo o capital empregado para iniciar e viabilizar o negócio até o momento em que ele se torna autossustentável. Pode ser caracterizado como: - investimento fixo: engloba o capital empregado na compra de imóveis (se for o caso), equipamentos, móveis, utensílios, instalações, reformas, veículos; - investimentos pré-operacionais: são todos os gastos ou despesas realizadas com projetos, pesquisa de mercado, registro da empresa, decoração, honorários profissionais e outros. O investimento varia muito de acordo com o porte do empreendimento e do quantitativo de que dispõe o investidor. Considerando uma empresa de serviços de reparos residenciais de pequeno porte, montada numa área de 50 m², será necessário um investimento de cerca de R\$ 50 mil. Com esse valor, é possível montar uma central com atendentes, comprar um carro para o transporte da equipe, assim como adquirir equipamentos e produtos para limpezas e reparos. As informações aqui prestadas servem apenas como referência, a partir de um exemplo hipotético. Os valores acima podem variar conforme a região geográfica que a empresa irá se instalar, necessidade de reforma do imóvel, tipo de mobiliário, etc. Para uma informação mais apurada sobre o investimento inicial, sugere-se que o empreendedor utilize o modelo de plano de negócio disponível no SEBRAE. Existe também a possibilidade da franquia, interessante por ser mais fácil do que abrir o negócio por conta própria. O sistema é indicado para aqueles que não têm experiência no setor e querem contar com treinamento e marketing especializados. O franqueado recebe apoio nas etapas de escolha do ponto, projeto de arquitetura e comunicação visual, assistência durante o processo de pré e pós-abertura da loja. Também dispõe, contratualmente, de programa de treinamento inicial e reciclagens, suporte operacional e de marketing. Se a opção for por uma franquia, recomenda-se consultar a Associação Brasileira de Franchising (www.portaldofranchising.com.br/site/content/home/index.asp).

13. Capital de Giro

Capital de giro é o montante de recursos financeiros que a empresa precisa manter para garantir fluidez dos ciclos de caixa. O capital de giro funciona com uma quantia imobilizada no caixa (inclusive banco) da empresa para suportar as oscilações de caixa.

O capital de giro é regulado pelos prazos praticados pela empresa, são eles: prazos médios recebidos de fornecedores (PMF); prazos médios de estocagem (PME) e prazos médios concedidos a clientes (PMCC).

Quanto maior o prazo concedido aos clientes e quanto maior o prazo de estocagem, maior será sua necessidade de capital de giro. Portanto, manter estoques mínimos regulados e saber o limite de prazo a conceder ao cliente pode melhorar muito a necessidade de imobilização de dinheiro em caixa.

Se o prazo médio recebido dos fornecedores de matéria-prima, mão-de-obra, aluguel, impostos e outros forem maiores que os prazos médios de estocagem somada ao prazo médio concedido ao cliente para pagamento dos produtos, a necessidade de capital de giro será positiva, ou seja, é necessária a manutenção de dinheiro disponível para suportar as oscilações de caixa. Neste caso um aumento de vendas implica também em um aumento de encaixe em capital de giro. Para tanto, o lucro apurado da empresa deve ser ao menos parcialmente reservado para complementar 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.

Um fluxo de caixa, com previsão de saldos futuros de caixa deve ser implantado na empresa para a gestão competente da necessidade de capital de giro. Só assim as variações nas vendas e nos prazos praticados no mercado poderão ser geridas com precisão. Estima-se em R\$ 15 mil o capital de giro necessário para a abertura de uma microempresa de serviços de reparos residenciais.

14. Custos

Os valores dos custos vão depender objetivamente do porte da empresa prestadora de serviço, da localização, das especialidades oferecidas ao consumidor e da estratégia empresarial adotada. As referências de preço abaixo devem, portanto, ser revistas para cada caso. O cuidado na administração e redução de todos os custos envolvidos no negócio indica que o empreendedor poderá ter sucesso ou insucesso, na medida em que encarar como ponto fundamental a redução de desperdícios, a compra pelo melhor preço e o controle de todos os gastos internos. Quanto menores os custos,

maior a chance de ganhar no resultado final do negócio. As despesas são os gastos realizados para operar o negócio. Abaixo se elencou algumas categorias referenciais, levantadas por entrevistas junto a empresas similares, com intuito de exemplificar a proporcionalidade dos gastos. - Aluguel, condomínio e IPTU: dependerá da localização e do tamanho do imóvel; - Água, luz, telefones e acesso a internet: R\$ R\$ 1.050,00; - Assessoria contábil R\$ 545,00; - Despesas com armazenamento e transporte: de 5% a 10 % do faturamento; - Produtos para higiene dos funcionários e limpeza da empresa: R\$ 900,00; - Despesas com vendas e divulgação: em torno de 3% das vendas; - Recursos para manutenções corretivas: 5% do custo do equipamento ao ano; - Salários administrativos e pró-labore: R\$ 6.500,00

15. Diversificação/Agregação de Valor

Agregar valor significa oferecer serviços complementares ao principal, diferenciando-se da concorrência e atraindo o público-alvo. Não basta possuir algo que os serviços concorrentes não oferecem. É necessário que esse “algo mais” seja reconhecido pelo cliente como uma vantagem competitiva e aumente o seu nível de satisfação com o serviço prestado. Pesquisas quantitativas e qualitativas podem ajudar na identificação de benefícios de valor agregado. No caso de uma empresa de serviços de reparos residenciais, há diversas oportunidades de diferenciação, tais como: - Alugar máquinas e ferramentas para terceiros (furadeira, lixadeira, lavadoras de piso, aspiradoras, polidoras, etc) - Estabelecer Procedimentos Operacionais Padrão (POPs); - Certificação de qualidade dos serviços; Sustentabilidade A incorporação dos princípios de sustentabilidade tornou-se um diferencial importante, uma vez que, no Brasil, cresce o número de consumidores conscientes que valorizam os serviços fornecidos com o mínimo (ou nenhum) impacto ao meio-ambiente e à saúde dos seres vivos. Uma das formas de se aplicar o conceito de sustentabilidade consiste em destinar os resíduos das obras de reformas e benfeitorias a aterros sanitários ou a usinas de tratamento de lixo. Outras maneiras são: - Trocar solventes utilizados na limpeza pesada por substâncias biodegradáveis e livres de vapores orgânicos, em conformidade com as normas ISO 14000 e OHSAS 1800. - Uso de produtos que não agredam a natureza; - Reaproveitamento de plásticos, papéis e embalagens atóxicas; - Substituir processos de lavagem manual, que consome até 250 litros de água, pelo uso de lavadoras, cujo consumo não atinge 40 litros; - Dar preferência às polidoras, lavadoras de piso, varredoras de escadas e esteiras rolantes com motor a álcool; - Utilizar equipamentos com baixos níveis de ruído e consumo de energia.

16. Divulgação

O empreendedor deve sempre entregar o que foi prometido e, quando puder, superar as expectativas do consumidor. Ao final, a melhor propaganda será feita pelos clientes satisfeitos e bem atendidos. Atualmente os bancos e as empresas seguradoras têm

oferecido aos seus clientes de apólices residenciais serviços de pequenos reparos residenciais como política comercial de aumento de vendas. Por esta razão formar parcerias com seguradoras, administradoras de imóveis, lojas de ferragens, etc. é uma ótima forma de divulgação dos serviços e de formação de uma clientela. Também é importante estabelecer contato com zeladores e porteiros dos prédios da região. Recomenda-se que o empreendedor elabore um plano de comunicação do negócio e o coloque em prática pelo menos três meses antes de começar a operar. Estratégias de comunicação dirigidas às redes sociais mostram-se muito adequadas nessa etapa. Por meio delas, o empreendedor poderá compartilhar conteúdos relacionados ao segmento em que irá atuar. No Twitter, por exemplo, é possível esclarecer dúvidas e responder críticas dos consumidores em 140 caracteres. Vídeos postados no YouTube costumam provocar impacto nos internautas e têm enorme poder de disseminação. Fotografias publicadas no Flickr podem despertar o interesse por novos produtos e serviços. Caso seja interesse do empreendedor, um profissional de marketing e/ou comunicação poderá ser contratado para desenvolver campanhas de divulgação específicas. Abaixo, algumas ações mercadológicas eficientes e de custo acessível: - Montar um website com a oferta de serviços e demais valores empresariais; - Publicar anúncios em jornais e revistas de bairro; - Anunciar em sites de busca, que geram maior volume de tráfego e vendas.

17. Informações Fiscais e Tributárias

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

II) Com um empregado: (o MEI poderá ter um empregado, desde que o salário seja de 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

Internacionais BAU 2011 – Feira Internacional de Construção e Materiais New Munich Trade Fair Munique – Alemanha Site: www.mundofeiras.com/bau Conferência Internacional de Durabilidade dos Materiais de Construção e Componentes Porto - Portugal Site: www.fe.up.pt Contractworld – Feira de Arquitetura e Design de Interiores Hannover – Alemanha Site: www.contractworld.com/homepage_e Ecobat Paris – Feira da Construção Ecológica e Sustentável Paris, França Site: www.salon-ecobat.com ECOBUILDING – Feira Internacional da Construção Ecológica Londres - Reino Unido Site: www.ecobuild.com.uk ISH China – Feira Internacional de Louças Sanitárias, Serviços, Energia, Tecnologia de Ar Condicionado e Energias Renováveis China National Convention Center Pequim – China Site: www.messefrankfurt.com.hk/fair_homepage.aspx?fair_id=17&exhibition_id=18 National Homebuilding & Renovating Show 2011 – Feira de Construção e Remodelação de Casas NEC National Exhibition Center – Birmingham - Reino Unido Site: www.homebuildingshow.co.uk World of Concret – Tecnologia para a Construção Las Vegas Convention Center Las Vegas – Nevada - EUA Nacionais: Casa Cor Minas Gerais Belo Horizonte – MG Site: www.casacor.com.br/minasgerais Congresso Internacional de Tintas e Exposição Internacional de Fornecedores para Tintas Transamérica Expo Center São Paulo - SP Site: www.abrafati2011.com.br Congresso de Materiais, Tecnologia e Meio Ambiente – Sinduscon/MG Expominas Belo Horizonte - MG Site: www.sinduscon-mg.org.br Construir Bahia Centro de Convenções Salvador - BA Site: www.feiraconstruir.com.br/ba Construir Centro-Oeste – Feira Internacional

Convenções Ulysses Guimarães Brasília – DF Site: www.feiraconstruir.com.br/df
CONSTRUSUL - Feira Internacional da Construção Centro de Convenções FIERGS
Porto Alegre – RS Site: www.feiraconstrusul.com.br FEBRAMAN – Feira Brasileira de
Manutenção Centro de Exposições Imigrantes – São Paulo – SP Site:
www.febraman.com.br Feira Casa & Construção Pato Branco – PR Site:
www.feiracasaconstrucao.com.br Feira do Imóvel, Construção, Condomínios,
Arquitetura e Decoração Maxi Shopping Jundiaí São Paulo – SP Site:
www.feiccad.com.br/ Feira Nacional das Tecnologias da Construção e Habitação
Parque Vila Germânica Blumenau - SC www.fenahabit.com.br Fórum Internacional de
Arquitetura e Construção e Feira Internacional de Revestimentos Transamérica Expo
Center, São Paulo – SP Site: www.exporevestir.com.br

19. Entidades em Geral

ABRAFATI - Associação Brasileira dos Fabricantes de Tintas. Av. Dr. Cardoso de
Mello, 1340, 6º andar, conj. 62 - Vila Olímpia CEP 04548-004 - São Paulo (SP).
Telefone: (11) 3845-8755 Câmara Brasileira da Indústria da Construção (CBIC) SCN -
Quadra 01 - Bloco E - Edifício Central Park - 13º Andar CEP 70.711-903 - Brasília/DF
Tel.: (61) 3327-1013 Site: <http://www.cbic.org.br/> Federação Nacional das Empresas de
Serviços e Limpeza Ambiental (FEBRAC) SBS Quadra 02 Lote 15 Bloco E - Edifício
Prime - Salas 1603/1604 CEP: 70070-120 – Brasília - DF Fone/Fax: (61) 3327-6390
Site: <http://www.febrac.com.br/> E-mail: febrac@febrac.org.br Serviço Social da
Indústria da Construção Civil do Rio de Janeiro (Seconci-Rio) Rua Pará 141 - Praça da
Bandeira - Rio de Janeiro - RJ Tel.: (21) 2101-2555 Site: <http://www.seconci-rio.com.br>
Sindicato da Habitação de São Paulo – SECOVI/SP Rua Dr. Bacelar, 1043 - Vila
Mariana CEP 04026-002 - São Paulo - SP Tel. (11) 5591-1300 Fax: (11) 5591-1301
Site: www.secovi.com.br SECOVI Rio Av. Almirante Barroso, 52/9º andar – Centro
CEP 20031-918 – Rio de Janeiro – RJ Tel.: (21) 2272-8000 – Fax: (21) 2272-8001 Site:
www.secovirio.com.br E-mail: secovi@secovirio.com.br SECOVI Minas Gerais Rua
Tabaiaras, 12 – sala 401 – Floresta CEP 30150-040 – Belo Horizonte (MG) Tel: (31)
3055-5353 Site: www.secovimg.com.br

20. Normas Técnicas

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

As normas técnicas podem estabelecer requisitos de qualidade, de desempenho, de segurança (seja no fornecimento de algo, no seu uso ou mesmo na sua destinação final), mas também podem estabelecer procedimentos, padronizar formas, dimensões,

tipos, usos, fixar classificações ou terminologias e glossários, definir a maneira de medir ou determinar as características, como os métodos de ensaio.

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

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

Exemplos de normas aplicáveis: Elementos de fixação - Buchas plásticas de expansão - Especificação NBR14270 - Data 01/1999. Interruptores para instalação elétrica fixa doméstica e análoga - Especificação NBR6527 EB1224 - data 05/2000. Chuveiros elétricos NBR12483 PB1545 - data 04/1992. Aparelhos de conexão para instalações elétricas, domésticas e similares - Resistência ao envelhecimento e à umidade NBR7865 MB1750 - data 04/1983. Dentre outras.

21. Glossário

Abaular - Dar forma curva, arqueada, a uma superfície, a fim de proporcionar melhor escoamento da água ou acabamento estético.

Abraçadeira - Peça em ferro que segura às vigas do madeiramento ou parede.

Adoçar - Nivelar, aplinar, desbastar saliências ou alisar e aplinar madeiras.

Aldrava (ou Aldraba) - Tranca de ferro para escorar portas ou janelas; pequena tranqueta com dispositivo que permite que a porta possa ser aberta pelo lado de fora.

Também argola que fica do lado de fora da porta e serve de instrumento para bater à porta.

Alfaia - Objetos, tais como paramentos, adornos e enfeites, que completam a decoração de uma casa.

Caibro - Peça de madeira que sustenta as ripas de telhados ou de assoalhos. Nos telhados, o caibro se assenta nas cumeeiras, nas terças e nos frechais.

Bandeira - Caixilho fixo ou móvel, situado na parte superior de portas e janelas. Pode ser fixo ou móvel, favorecendo a iluminação e a ventilação dos ambientes.

Barrado - Lambris, revestimento colocado nas partes inferiores das paredes.

Bizotado - Vidro que recebe corte em forma de bisel nas arestas não confundir com lapidação ou lapidado cuja dimensão é menor e serve para dar arremate nas arestas.

Boiler - Equipamento e local em que a água de um sistema de aquecimento central é represada e mantida em determinada temperatura.

Calha - Canal que recebe as águas das chuvas e as leva aos condutores verticais. Pode ser confeccionado com: alumínio, ferro galvanizado, PVC, latão, concreto ou alvenaria.

Chanfrar - Cortar em diagonal os ângulos retos de uma peça (corte de canto).

Chumbar - Fixar com cimento ou demais aglomerantes. Prender, ligar, tapar com chumbo (chumbador).

Cinzel - Ferramenta manual de corte a martelo usada para gravar o metal ou esculpir a pedra.

Cumeeira - Parte mais alta do telhado, onde se encontram as superfícies inclinadas (águas).

Desempenadeira - Instrumento de pedreiro, feito em madeira, metal ou acrílico, usado para distribuir e aplainar a massa sobre as paredes.

Dry-wall - Paredes executadas com gesso acartonado impermeável, gesso cujo papel utilizado é verde e perfis metálicos. gases malcheirosos dos esgotos sanitários.

Fio Fase – É o fio de um circuito elétrico que, em condições normais, permanece energizado, ou seja, pode provocar choque elétrico uma vez em contato com o corpo humano.

Fio Terra – Fio que permite o escoamento das descargas elétricas, para a terra, eliminando o risco de choque elétrico em um equipamento, quando de uma eventual perda das condições de isolamento de seu circuito elétrico.

Frechal - Componente do telhado. Viga que assenta sobre o topo da parede, recebe e distribui uniformemente as pressões exercidas por elementos equidistantes, como caibros de telhados, barrotes de sobrados, prumos etc.

Macho fêmea - Tipo de encaixe onde uma peça traz uma saliência e a outra, uma reentrância.

Mão- Francesa - Elemento estrutural inclinado que apoia um componente em balanço em relação à parede vertical.

Reboco - Revestimento de parede feito com massa fina, podendo receber pintura diretamente ou ser recoberto com massa corrida. Quando feita com areia não peneirada recebe o nome de emboço; se feita com areia fina é denominada massa fina.

Reco - O mesmo que afastamento.

Sifão - Peça formada por um compartimento que retém água, encontrado na saída das bacias sanitárias, nos ralos sifonados e em caixas de inspeção nas redes de esgotos.

Veneziana - Tipo de esquadria, porta ou janela, que permite a ventilação permanente dos ambientes, impedindo a visibilidade do exterior e a entrada da água da chuva. É formada por palhetas inclinadas e paralelas. Conhecida também como brise, persiana.

Trena - Fita métrica específica para medir terrenos.

Zarcão - Subproduto do chumbo, óxido salino de chumbo, de cor alaranjada. É usado como primeira demão na pintura de peças metálicas a fim de protegê-las. Evita a oxidação ou ferrugem.

22. Dicas de Negócio

-Atenção especial deve ser dada a elaboração do orçamento e a determinação do valor de um serviço, o empreendedor deve considerar o tamanho do lugar (nos casos dos serviços de limpeza), os materiais utilizados, o montante do trabalho e o número de empregados necessários, fornecendo ao cliente o valor exato do serviço.

-É preciso cautela ao manusear produtos químicos, por causa da periculosidade e de eventuais danos que alguns deles podem ocasionar tanto ao patrimônio dos clientes quanto à saúde de seus empregados. -Não se esqueça de utilizar e supervisionar o

correto uso dos equipamentos de proteção individual por seus empregados sem abrir mão das orientações obtidas através de profissionais especializados. -Conscientize seus empregados quanto ao correto uso do uniforme e identificação funcional (crachá), assegurando, dentre outros itens, a adequada higiene pessoal e apresentação dos empregados perante os clientes. -Para cultivar a boa imagem da empresa e cativar a clientela é imprescindível oferecer nota de serviços ao consumidor com garantia pelos serviços prestados. Pesquisas O empreendedor precisa estar atento ao grau de satisfação dos clientes, buscando identificar qual a percepção que eles têm em relação à qualidade e diferencial dos serviços oferecidos. Para tanto, pode realizar pequenas pesquisas de satisfação, utilizando formulários objetivos (online ou impresso) que permitam extrair as informações desejadas. Ele também deve criar mecanismos que captem as ideias dos colaboradores e parceiros, além de manter uma postura aberta para receber qualquer observação que chegar à empresa. Avaliar ou visitar concorrentes diretos ajuda na hora de adequar a estrutura do negócio com base em casos reais. Não é razoável utilizar todos os recursos financeiros na montagem da empresa. Recomenda-se manter algumas reservas para garantir o capital de giro do empreendimento. Casar boas ideias com serviços e atendimento de qualidade pode levar uma empresa a se diferenciar das concorrentes. Recrutar funcionários criativos pode ajudar a alavancar os negócios. Tarifas bancárias Cada vez mais as PMEs negociam com os bancos as tarifas cobradas pelos serviços, uma vez que estes valores apresentam enorme variação. Procure concentrar a movimentação bancária de sua empresa em apenas uma instituição. Desta forma, aumentam as chances de você conseguir reduzir os custos das transações ou até mesmo de obter isenção de algumas tarifas. De acordo com o Banco Central do Brasil, o custo para cada serviço deve ser previsto em contrato. Antes de alterar qualquer valor fixado, o banco deverá avisar o cliente com um mês de antecedência, no mínimo. BNDES O Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) financia de empresas de pequeno porte por meio do Cartão BNDES e do Programa de Sustentação do Investimento (PSI). Micros, pequenas e médias empresas foram as que mais receberam recursos do banco de janeiro a maio de 2011: as liberações somaram R\$ 19 bilhões, 11% a mais que no mesmo período de 2010. Informações sobre as linhas de crédito disponíveis podem ser encontradas no site <http://www.bndes.gov.br>

23. Características

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

- Habilidade de comunicação e postura profissional no cumprimento de prazos e no atendimento aos clientes;
- Conhecimentos comerciais para prospectar clientes e negociar condições de preço e prazo;
- Capacidade de manter o ambiente de trabalho organizado.

24. Bibliografia

COSTA, Nelson Pereira. Marketing para Empreendedores: um guia para montar e manter um negócio. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003. Niskier, Julio - MANUAL DE INSTALAÇÕES ELETRICAS, Editora LTC, 1ª Edição - 2005 - 320 pág. Creder, Helio - INSTALAÇÕES HIDRAULICAS E SANITARIAS, Editora LTC, 6ª Edição - 2006 - 440 pág. LEMES JUNIOR, Antônio Barbosa, PISA, Beatriz Jackiu. Administrando micro e pequenas empresas. Rio de Janeiro : Elsevier, 2010.

25. URL

<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ideias/Como-montar-um-servi%C3%A7o-de-reparos-residenciais>