

COMO MONTAR

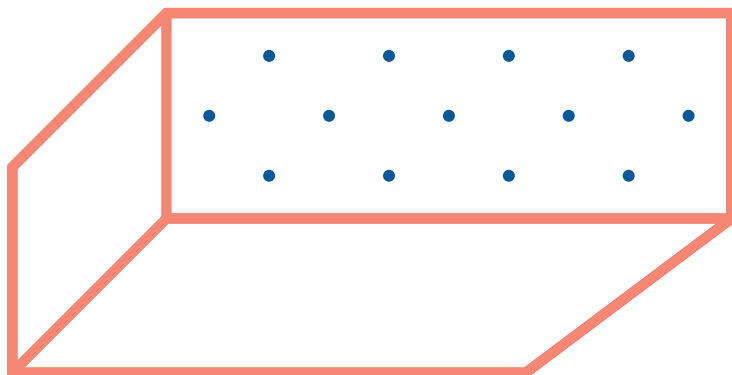
UMA
EMPRESA DE
IMPERMEABILIZAÇÃO
DE ESTOFADOS



www.sebraeatende.com.br

SUMÁRIO

Apresentação do Negócio	6
Localização	7
Exigências Legais	8
Estrutura e pessoal (equipe e equipamentos)	9
Matéria-prima e mercadorias	12
Investimento e Capital de Giro	13
Canal de Distribuição	15
Custos	15
Agregação de valor	15
Divulgação	16
Informações tributárias	17
Dicas de Negócios	18
Bibliografia	19



IDEIAS E OPORTUNIDADES DE NEGÓCIOS

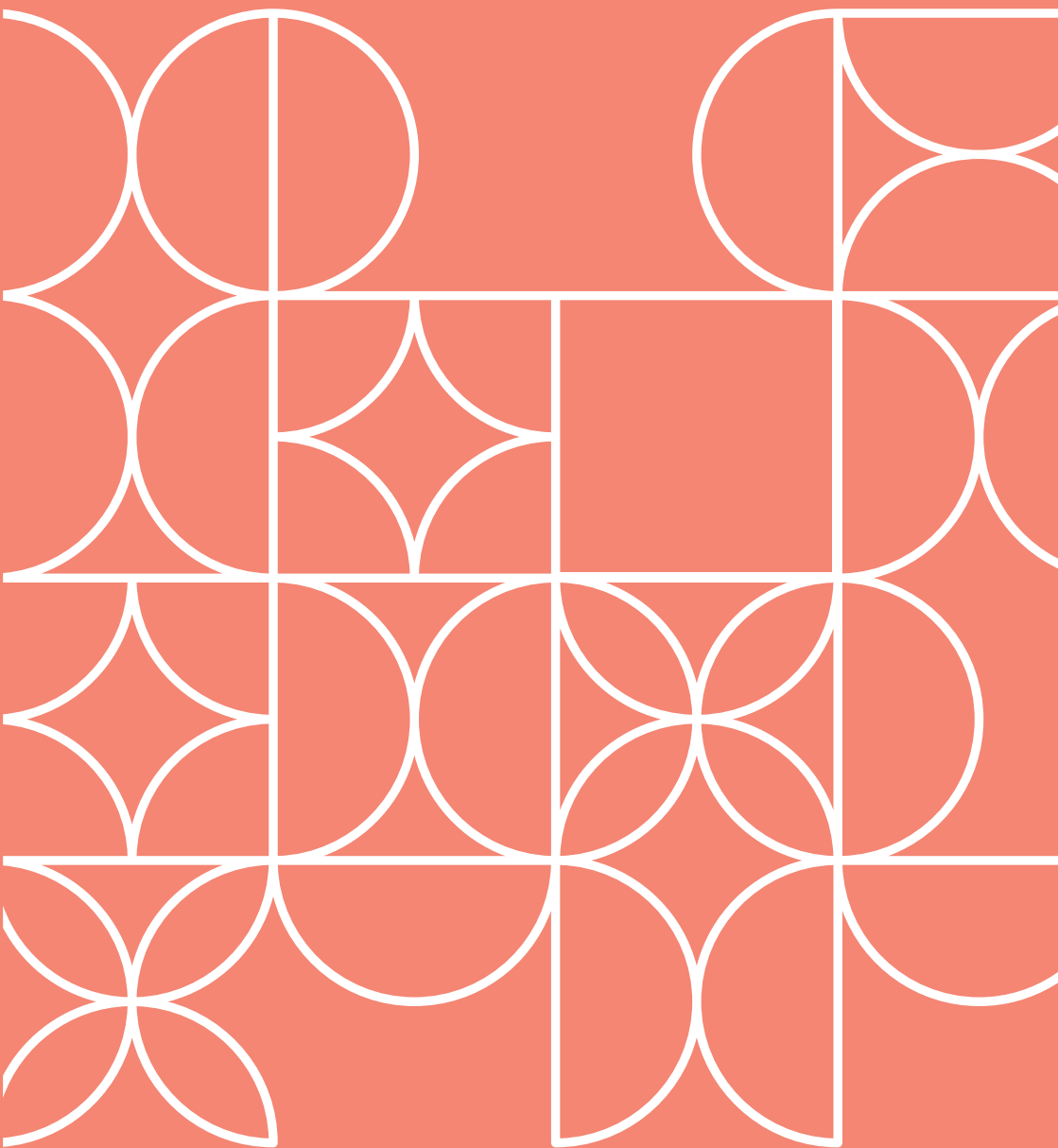
Quer se tornar um empreendedor mas não sabe por onde começar?

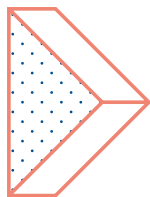
Esta Série é para quem quer descobrir as melhores ideias de negócios lucrativos.

A Série Como Montar traz um perfil de diversos ambientes de negócios para quem está em busca de oportunidades para empreender, apresentando uma visão geral de como cada segmento se posiciona no mercado, quais as variáveis que os afetam, como elas se comportam, qual a estrutura, equipamentos e pessoal para composição do negócio, oferecendo as informações necessárias sobre como fazer o seu empreendimento acontecer na prática.

Mas atenção, futuros empresários: as cartilhas desta Série não substituem o Plano de Negócio. Para elaborá-lo, procure o Sebrae. Dispomos de uma grande variedade de soluções em apoio ao pequeno empreendedor.

Consulte regularmente o site www.sebraeatende.com.br, descubra quais programas podem atender melhor às necessidades do seu negócio e comece hoje mesmo a colocar em prática tudo que aprendeu.





APRESENTAÇÃO DO NEGÓCIO

De acordo com a ABIMÓVEL, a indústria brasileira de móveis, da qual fazem parte os estofados, está entre os mais importantes segmentos da Indústria de Transformação no País, não só pela importância do valor da sua produção, mas também pela sua geração de empregos dentro da indústria nacional. Trata-se de cerca de 22,5 mil empresas, gerando aproximadamente 250 mil empregos.

É preciso que o empreendedor atente para táticas diferentes de abordagem para os dois principais tipos de público consumidor. Para o consumidor de baixa renda, o apelo deve girar em torno de uma renovação da decoração sem trocar de móveis. Após a limpeza, os estofados ganham uma melhor aparência na decoração, sem gastar muito.

Já o consumidor de alta renda procura mais a qualidade e garantia dos serviços prestados do que, propriamente, o preço. Ambos estão em busca de aumentar a vida útil e proteger seus estofados.

No intuito de estudar melhor esse mercado, o empreendedor deve pesquisar os indicadores econômicos e sociais da região em que pretende abrir a empresa. É essencial que se analisem alguns índices, tais como tamanho da população economicamente ativa, índice de potencial do consumo e índice de desenvolvimento humano, entre outros.

O estudo dos clientes é uma das etapas mais importantes na estruturação do empreendimento. O empreendedor deverá identificar e conhecer melhor seu cliente. Por isso, de uma maneira simples, o empreendedor necessita saber:

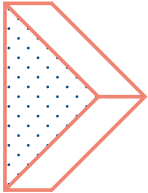
- *As características gerais dos clientes: idade, sexo, profissão, salário, endereço;*
- *Quais são os interesses e o comportamento da clientela: a quantidade de produtos e serviços que compram e com que frequência o fazem, que preço pagam ou estão dispostos a pagar pelos serviços;*
- *O que motiva as pessoas a procurar pelo serviço da empresa: o preço, a qualidade, as formas de pagamento, o atendimento;*
- *Onde estão os clientes: o tamanho do mercado em que irá atuar - será apenas no bairro, na cidade, no estado inteiro? Os clientes encontrarão a empresa com facilidade?*

O empreendedor deve visitar os concorrentes diretos, identificando os pontos fortes e fracos dos estabelecimentos que trabalham no mesmo nicho.

Outro ponto é identificar o grau de rivalidade destes concorrentes, que formam a força competitiva. Os pontos que inicialmente devem ser analisados são:

- *Lealdade dos consumidores à serviços concorrentes;*
- *Grau de concentração dos concorrentes;*
- *Diferenças significativas de Custos entre concorrentes;*
- *Velocidade de ajuste de preços; capacidade ociosa da concorrência;*
- *Variações na quantidade e periodicidade de pedidos e taxa de crescimento dos concorrentes.*

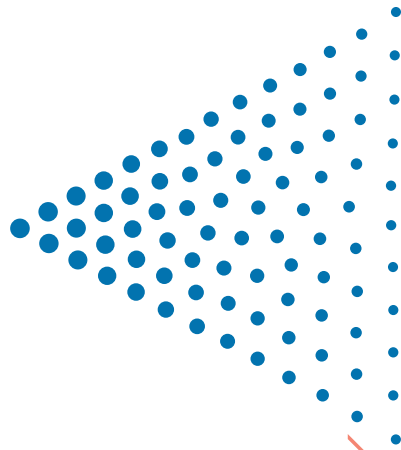
Também deve-se observar produtos/serviços substitutos que podem aumentar este ambiente de concorrência. Produto/serviço substituto seria todo aquele ofertado no mercado que pode suprir a necessidade do consumidor em uma relação de custo/benefício.



LOCALIZAÇÃO

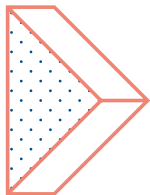
A escolha do local de instalação da empresa de impermeabilização de estofados é, seguramente, um dos aspectos mais importantes para o sucesso de um empreendimento deste tipo. Para a definição do local, o empreendedor deverá considerar alguns fatores relevantes, dentre eles: concentração e poder aquisitivo dos potenciais frequentadores e concorrência de lojas similares, que exploram o mesmo segmento de público.

Conhecer bem o local, seja a cidade, o bairro ou a microrregião onde se pretende abrir a empresa de impermeabilização de estofados, incluindo o perfil econômico dos potenciais clientes, seus hábitos, cultura, locais de concentração ou movimentação de pessoas, assim como as opções de serviços de impermeabilização já existentes, podem ajudar a definir o tipo de serviço que se vai oferecer.



Assim, antes de se definir por um imóvel para abertura e montagem de uma empresa de impermeabilização de estofados, deve-se observar os seguintes detalhes:

- *Certifique-se de que o imóvel em questão atende às suas necessidades operacionais quanto à localização, capacidade de instalação, características da vizinhança, e se é atendido por serviços de água, luz, esgoto, telefone, etc.;*
- *Avalie as comodidades que possam tornar mais atrativa e conveniente à presença dos frequentadores, tais como facilidade de acesso e estacionamento para clientes;*
- *Cuidado com imóveis situados em locais sujeitos a inundações ou próximos às zonas de risco;*
- *Atente para os aspectos de acesso e acessibilidade dos clientes;*
- *Avalie as condições de conservação e segurança do imóvel, bem como os aspectos legais e de zoneamento urbano junto à prefeitura.*



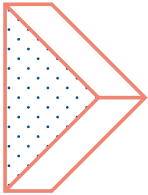
EXIGÊNCIAS LEGAIS

Recomendamos a contratação de um contador profissional para legalizar a empresa nos seguintes órgãos:

- *Junta Comercial;*
- *Secretaria da Receita Federal (CNPJ);*
- *Secretaria Estadual de Fazenda;*
- *Prefeitura Municipal, para obter o alvará de funcionamento;*
- *Caixa Econômica Federal, para cadastramento no sistema "Conectividade Social – INSS/FGTS";*
- *Enquadramento na Entidade Sindical Patronal em que a empresa se enquadra – é obrigatório o recolhimento da Contribuição Sindical Patronal por ocasião da constituição da empresa – e o recolhimento da contribuição até o dia 31 de janeiro de cada ano;*
- *Corpo de Bombeiros Militar.*

Além do cumprimento das exigências anteriores, é necessário pesquisar na Prefeitura Municipal a legislação aplicada ao negócio de empresa de impermeabilização de estofados.

É sempre bom lembrar que todo estabelecimento comercial deve atender ao Código de Defesa do Consumidor (CDC), criado através da Lei n.º 8.078 de 1990.



ESTRUTURA E PESSOAL (EQUIPE E EQUIPAMENTOS)

Para uma estrutura mínima de uma empresa de lavagem de sofás, estima-se uma área de 10m², já que os serviços são prestados principalmente nas casas dos clientes. Os ambientes podem ser divididos em gerência administrativa e financeira, banheiro e estoques de produtos para prestação dos serviços.

Como em qualquer outro empreendimento, os departamentos deverão ser separados da melhor forma para que seja possível conseguir a maior produtividade de cada colaborador. Quanto ao imóvel escolhido para instalação da empresa, este deve oferecer a infraestrutura necessária para a instalação do negócio e, ainda, propiciar o seu crescimento.

Entre os aspectos de infraestrutura que devem ser observados estão a disponibilidade de internet banda larga, água, gás, eletricidade, rede de esgoto, vias de transportes e de comunicação, etc.

O número de funcionários varia de acordo com o tamanho do empreendimento.

Para a estrutura sugerida, a empresa de Lavagem de Estofados exige a seguinte equipe:

- **Gerente:** responsável pelas atividades administrativas, financeiras, de controle de estoque e comercialização. Deve ter conhecimento da gestão do negócio, do processo produtivo e do mercado. Pode ser o proprietário.
- **Vendedor:** responsável pelo atendimento aos clientes, orçamentos e venda dos produtos. Suas principais qualidades devem ser: conhecer em profundidade os serviços oferecidos; entender as necessidades dos clientes; transmitir confiabilidade e carisma; atualizar-se sobre as novidades.
- **Técnico:** responsável pela execução do serviço. Este deve estar treinado e capaz de executar as tarefas de lavagem de estofados na sede do cliente.

Os dois primeiros cargos podem ser executados, inicialmente, pela mesma pessoa, a fim de reduzir custos.

No caso do cargo técnico deve-se procurar uma pessoa com aptidão física que seja capaz de executar todo o serviço. Deve-se considerar o prazo de capacitação técnica de um profissional destes para que a empresa esteja apta a substituí-lo, eventualmente, de maneira a não impactar os serviços agendados.

Os treinamentos necessários às atividades de lavagem de estofados são:

Detecção de falhas e pequenos reparos nos equipamentos de limpeza: prepara os técnicos para solucionar rapidamente pequenas panes nos Equipamentos de limpeza utilizados durante a realização do trabalho, evitando-se que este seja interrompido, ou minimizando a interrupção, quando esta ocorrer.

Desperdício de água e de eletricidade: são transmitidas informações básicas sobre a preservação do meio ambiente e a importância de economizar água e energia elétrica, orienta os funcionários a racionalizar o uso de água, desligar as luzes dos ambientes que não estejam sendo ocupados, bem como desligar os equipamentos que não estão em operação.

Relação interpessoal: são abordadas questões de boa conduta, civilidade e cordialidade, visando a um bom relacionamento com clientes, bem como com colegas de trabalho.

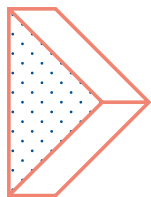
A qualificação de profissionais aumenta o comprometimento com a empresa, eleva o nível de retenção de funcionários, melhora a performance do negócio e diminui os custos trabalhistas com a rotatividade de pessoal.

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

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

Para a parte administrativa e financeira serão necessários basicamente os seguintes itens:

- **Dois microcomputador completo;**
- **Uma impressora;**
- **Duas Linhas telefônicas;**
- **Mesas, cadeiras, armários, prateleiras, bancadas de serviço, de acordo com o dimensionamento das instalações;**
- **Veículo para transporte – decidir pela compra ou terceirização.**



MATÉRIA-PRIMA E MERCADORIAS

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

- **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.

- **Cobertura dos estoques**

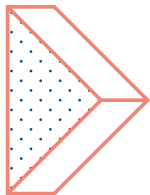
O índice de cobertura dos estoques é a indicação do período de tempo que o estoque, em determinado momento, consegue cobrir as vendas futuras, sem que haja suprimento.

- **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 ser possível 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.

Para o sistema de lavagem e higienização de estofados são utilizados, como matéria-prima, extratoras profissionais de alta pressão e produtos fungicidas, bactericidas e acaricidas, que garantem uma revitalização do brilho do tecido e uma completa higienização do sofá contra ácaros, fungos e bactérias.



INVESTIMENTO E CAPITAL DE GIRO

O investimento compreende todo o capital empregado para iniciar e viabilizar o negócio até o momento de sua autossustentação. Pode ser caracterizado como:

- **Investimento fixo**

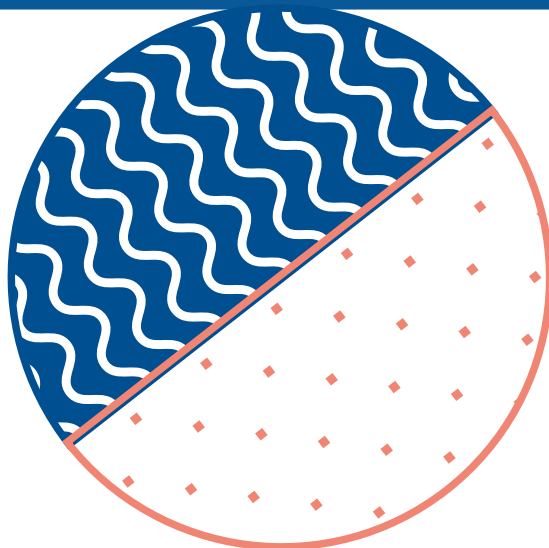
Compreende o capital empregado na compra de imóveis, equipamentos, móveis, utensílios, instalações, reformas, etc.;

- **Investimentos pré-operacionais**

São todos os gastos ou despesas realizadas com projetos, pesquisas de mercado, registro da empresa, projeto de decoração, honorários profissionais 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.



Para uma empresa de lavagem de estofados de pequeno porte pode-se estimar um investimento inicial nos seguintes itens:

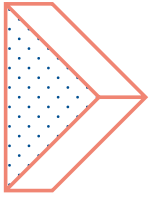
- Equipamentos administrativos (estantes para guardar volumes, prateleiras, cadeiras, telefone, aparelho de fax, microcomputador, impressora, etc.): R\$ 10.000,00;
- Estoque inicial e kit reparo para estofados: R\$ 8.000,00;
- Marketing inicial: R\$ 2.000,00;
- 2 Máquinas extratoras de lavagem de sofás: R\$ 19.000,00;
- Escovas e esfregões com diversas durezas: R\$ 1.000,00;
- 2 Aspiradores de sólidos e líquidos (tanque de 80 litros e 2 motores): R\$ 5.500,00;
- Capital de giro: R\$ 6.500,00.

Totalizando um investimento inicial da ordem de R\$ 52.000,00 aproximadamente.

Antes de montar a empresa, é fundamental que o empreendedor elabore um Plano de Negócios, onde os valores necessários à Estruturação da empresa podem ser mais detalhados, em função dos objetivos estabelecidos de retorno e alcance de Mercado. O capital de giro necessário para os primeiros meses de funcionamento do negócio também deve ser considerado neste planejamento.

Nessa etapa, é indicado que o empreendedor procure o Sebrae para consultoria adequada ao seu negócio, levando em conta suas particularidades. O empreendedor também poderá basear-se nas orientações propostas por metodologias de modelagem de negócios, em que é possível analisar o Mercado no qual estará inserido, mapeando o segmento de clientes, os atores com quem se relacionará, as atividades chave, as parcerias necessárias, sua Estrutura de Custos e fontes de receita.

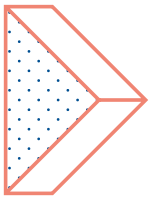
Os valores acima relacionados são apenas uma referência para constituição de um empreendimento dessa natureza. Além disso, eles irão variar conforme a região geográfica que a empresa irá se instalar, da necessidade de reforma do imóvel, do tipo de mobiliário escolhido, etc.



CANAL DE DISTRIBUIÇÃO

Existem vários canais de distribuição para este negócio, sendo o principal deles a própria empresa de lavagem de estofados de pequeno porte. Outros canais utilizados para contato com os clientes são o telefone e a internet, que trazem comodidade para os consumidores e a possibilidade de atendimento de pedidos para orçar ou agendar serviços.

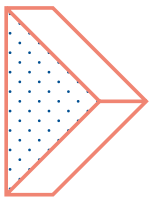
Portanto, um canal de distribuição em crescimento, e que merece a atenção dos empresários, é a área de redes sociais.



CUSTOS

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 e insumos consumidos no processo de estoque e comercialização.

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.



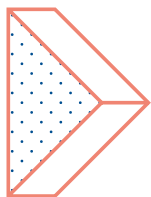
AGREGAÇÃO DE VALOR

Agregar valor é dar um salto de qualidade em uma ou mais características do produto ou serviço, que de fato são relevantes para a escolha do consumidor. Não basta possuir algo que os produtos concorrentes não oferecem. É necessário que esse algo a mais seja reconhecido pelo cliente como uma vantagem competitiva e aumente o seu nível de satisfação com o produto ou serviço prestado.

Além disso, para agregar valor, não basta reduzir custos: é preciso conhecer bem o mercado no qual a empresa atua, bem como as preferências dos clientes. As pesquisas quantitativas e qualitativas podem ajudar na identificação de benefícios de valor agregado. No caso de uma empresa de Lavagem de Estofados, há várias oportunidades de diferenciação, tais como:

- *Garantias diferenciadas (dependendo do tipo de estofado e lavagem utilizada);*
- *Ampliação de linhas de serviços, como lavagem de carpetes, cortinas, reformas de estofados, transporte, impermeabilização, etc.;*
- *Criação de um programa de doação de estofados velhos. Quando os clientes necessitam se desfazer dos estofados antigos.*

Neste tópico foram apresentadas apenas algumas opções de diversificação / agregação de valor para um empreendimento de limpeza de estofados. Vale ressaltar que sempre é possível propor melhorias e novidades. Para isso é indicado observar hábitos, ouvir as pessoas e criar novos produtos e novos serviços, com o objetivo de ampliar os níveis de satisfação dos clientes.



DIVULGAÇÃO

Os meios para divulgação variam de acordo com o porte e o público-alvo escolhido, e para que seja bem-sucedida, deve ser bem estudada e planejada.

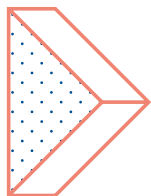
Em linhas gerais, podemos afirmar que, sendo um negócio “local”, a melhor divulgação deve alcançar o público das áreas próximas à empresa de lavagem de estofados de pequeno porte. Panfletos, jornais locais e de bairro, distribuição junto a outros empreendimentos próximos, comerciais e residenciais, além de parcerias com estabelecimentos na mesma região, são alternativas que devem ser incentivadas.

Além disso, a existência de um site na internet é altamente recomendada, não somente para a divulgação dos serviços, mas também para a divulgação de promoções, eventos, novidades, e como canal de comunicação com os clientes. A participação em redes sociais, mantendo os potenciais clientes atualizados quanto a promoções, dicas de limpeza, eventos, entre outros, permite estar em permanente contato com o público-alvo.

As formas tradicionais, tais como anúncios em jornais de bairro, ônibus e metrô, revistas locais e propaganda em rádio também devem ser consideradas, dependendo dos hábitos e costumes da região. A propaganda boca a boca pode ser muito eficiente.

Na medida do interesse e das possibilidades, poderão ser utilizados anúncios em jornais de grande circulação, revistas e outdoor.

Lembre-se: o Sebrae poderá ajudar na definição de uma estratégia de marketing, através de seus consultores e de produtos específicos para a divulgação do empreendimento.



INFORMAÇÕES TRIBUTÁRIAS

O segmento de LAVAGEM DE ESTOFADOS, entendido pela CNAE/IBGE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas) 9529-1/05 como a atividade de exploração de serviços de limpeza e higienização de sofás, almofadas, cortinas e estofamentos em geral, residencial ou comercial, tanto para os serviços executados no próprio estabelecimento quanto para os executados no domicílio do contratante, 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\$ 4.800.000,00 (quatro milhões e oitocentos 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/>:

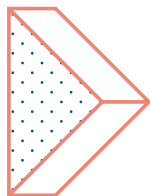
- **IRPJ (imposto de renda da pessoa jurídica);**
- **CSLL (contribuição social sobre o lucro);**
- **PIS (programa de integração social);**
- **COFINS (contribuição para o financiamento da seguridade social);**
- **ISSQN (imposto sobre serviços de qualquer natureza);**
- **INSS (contribuição para a 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 17,50% a 22,9%, 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.

Para se enquadrar como MEI (Microempreendedor Individual), o CNAE de sua atividade deve constar e ser tributado conforme a tabela da Resolução CGSN nº 94/2011 - Anexo XIII, pois este segmento não pode se enquadrar no MEI, conforme Res. 94/2001. Microempreendedor Individual - Conforme Res. 94/2011, este segmento não se aplica no âmbito do SIMEI.

Para este segmento, tanto ME ou EPP, 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.



DICAS DE NEGÓCIOS

Para todo tipo de negócio é importante lembrar dos seguintes fundamentos: o ponto e localização é essencial, assim como a promoção e divulgação dos serviços, seu mix e os preços praticados. Sendo um serviço já conhecido e difundido no mercado brasileiro, a eficiência, a competitividade e a inovação fazem toda a diferença no bom andamento de uma empresa de lavagem de estofados de pequeno porte.

Seguem abaixo algumas dicas que podem melhorar o desempenho e os resultados do negócio:

- *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 estacionamento, rede WIFI, lanchonete, etc.*
- *Procurar fidelizar a clientela com ações de pós-venda, como: remessa de cartões de aniversário, comunicação de novos serviços e novos produtos ofertados, contato telefônico e por e-mail lembrando eventos e promoções.*
- *A presença do proprietário e a atenção aos clientes são fundamentais para o sucesso do empreendimento.*
- *É vital participar de feiras e eventos que reúnam expositores do segmento, visando também estabelecer contato com novos fornecedores e práticas.*



BIBLIOGRAFIA

<http://www.receita.fazenda.gov.br/legislacao/resolucao/2011/CGSN/Resol94.htm>

Fundamentos Legais: Leis Complementares 123/2006 (com as alterações das Leis Complementares n^{os} 127/2007, 128/2008 e 139/2011) e Resolução CGSN - Comitê Gestor do Simples Nacional n^o 94/2011.

<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ideias/como-montar-um-servico-de-lavagem-de-estofados,73887a51b9105410VgnVCM100003b74010aRCRD>



Quer saber mais?

Acesse o site do Sebrae e conheça outros conteúdos.

www.sebraeatende.com.br 0800 570 0800

