



Chaveiro



Expediente

Presidente do Conselho Deliberativo

Roberto Simões

Diretor-Presidente

Luiz Eduardo Pereira Barreto Filho

Diretor Técnico

Carlos Alberto dos Santos

Diretor de Administração e Finanças

José Claudio Silva dos Santos

Gerente da Unidade de Capacitação Empresarial

Mirela Malvestiti

Coordenação

Nídia Santana Caldas

Equipe Técnica

Carolina Salles de Oliveira

Autor

FABIO DE OLIVEIRA NOBRE FORMIGA

Projeto Gráfico

Staff Art Marketing e Comunicação Ltda.

<http://www.staffart.com.br>

Apresentação do Negócio

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?

Ser um chaveiro profissional vai muito além de fazer cópias de chaves. A necessidade de trocar o segredo de fechaduras, mantê-las em bom funcionamento ou mesmo a ocorrência de acidentes que as danificam são constantes. Sendo assim, o mercado de trabalho de um chaveiro é amplo, pois todo mundo tem chaves, já as perdeu um dia ou mesmo as deixou acidentalmente dentro do carro e travou as portas.

A profissão de chaveiro é uma ótima opção para quem deseja trabalhar por conta própria. Há, ainda, a possibilidade de trabalhar como empregado, profissional liberal, prestador de serviço, ou ainda chaveiro especializado, como, por exemplo, de cofres e de chaves eletrônicas.

Como empreendimento, a atividade tem o atrativo de não requerer grandes investimentos: pode-se instalar o ponto na própria casa do empreendedor. Geralmente, encontram-se chaveiros em oficinas instaladas em salas comerciais ou em quiosques dentro de lojas ou galerias comerciais.

Outra boa opção é equipar um automóvel, do tipo utilitário, e oferecer um serviço volante, expandindo a área de atuação do profissional para locais mais distantes ou de menor concorrência.

Este documento não substitui o plano de negócio. Para elaboração deste plano consulte o SEBRAE mais próximo

Mercado

O mercado para um chaveiro é indicado para empreendedores que buscam empregar o seu capital e força de trabalho em um negócio simples e de demanda constante. Problemas com chaves e fechaduras ocorrem em todo tipo de estabelecimento e automóveis, não havendo restrição quanto a potenciais consumidores do serviço, sejam eles empresas, residências, proprietários de automóveis, etc.

A concorrência é pulverizada. Cada região geralmente possui um chaveiro, e é conveniente instalar-se em local distante do profissional já estabelecido, a fim de arregimentar mais clientes já que se trata de um mercado local, ou seja, atende os clientes próximos ao local de sua instalação.

O serviço prestado neste tipo de negócio envolve confiança dos potenciais consumidores do serviço e capacitação do profissional na área. Com conhecimento (especialização) e equipamentos adequados, é possível também oferecer serviços de maior valor agregado, tais como o conserto de fechaduras eletrônicas e a confecção de chaves com chips eletrônicos para automóveis.

O mercado para chaveiros é um mercado com potencial crescimento, pois a atividade está associada diretamente a outros mercados que estão em franco crescimento no Brasil, o de Construção Civil, que demanda portas e fechaduras, e o segmento automobilístico, que também demanda ferrolhos, maçanetas e chaves. Este são potenciais clientes ao demandarem mais chaves devidos as perdas ou quebras das mesmas.

No primeiro caso, a construção civil é a grande responsável

pelo grande impulso da economia brasileira devido, principalmente, pela facilidade de crédito na praça, onde os investimentos imobiliários deverão passar de R\$ 170 bilhões neste ano para R\$ 202 bilhões em 2010. (Folha de São Paulo, 2010)

Já nas vendas de veículos, há também um grande impulso para a economia e uma potencial clientela para os chaveiros, pois a produção de veículos no país cresceu 17,3% no acumulado dos nove primeiros meses do ano na comparação com o mesmo período em 2009, atingindo a fabricação de 2,724 milhões de unidades e batendo novo recorde. A maior marca até então (2,624 milhões) havia sido contabilizada em 2008. (Folha de São Paulo, 2010)

Faz-se necessário que o chaveiro busque um local para sua atuação, de preferência onde não haja concorrentes e procure diversificar suas vendas. Essas etapas serão apresentadas nas seções seguintes.

Localização

A localização é um aspecto determinante do sucesso do empreendimento. Segundo pesquisa do SEBRAE realizada em 2005, a localização inadequada é responsável por 8% das empresas que fecharam as portas antes de completarem quatro anos de funcionamento. Especialistas no assunto avaliam que a escolha do ponto adequado responde por até 25% do sucesso do comércio. Os principais pontos a considerar são:

- O preço do aluguel;
- A compatibilidade entre o público local e o padrão de serviço a ser prestado: maior renda, maior sofisticação; menor renda, menor preço;
- Visibilidade: se não se sabe (ou se vê) que naquela

localização existe o prestador de serviço, não se vai lá atrás do serviço;

- Conforto: se há necessidade de ir de carro, há que ter estacionamento; se a expectativa é de haver picos de demanda (caso típico deste prestador de serviços nos sábados, dia em que as pessoas normalmente resolvem seus assuntos pessoais), o ambiente tanto do estabelecimento quanto da vizinhança deve ser agradável; etc.

Preferencialmente, um chaveiro deve estar instalado num local de grande concentração urbana, seja numa zona residencial ou comercial. Uma boa exposição em uma rua ou avenida com grande movimentação ou num centro de conveniências da região (supermercados, postos de gasolina, lojas de conveniência ou, até mesmo, shopping centers) é desejável, porém não imprescindível. O local de instalação pode ser um espaço menos visível desde que o profissional faça uma boa divulgação e prospecção de clientes. O local escolhido deve oferecer a infraestrutura necessária para sua instalação, principalmente em relação à parte elétrica e acesso aos clientes.

Os empreendedores com vontade de montar um negócio próprio, mas sem capital suficiente para arcar com as despesas de um ponto comercial, ou aqueles que identificam uma oportunidade de estender seus serviços em áreas mais distantes, estão investindo no comércio ambulante motorizado, como é o caso dos chaveiros ambulantes. Vale lembrar que, nestes casos, é competência do poder executivo municipal a fiscalização do local, instalação e funcionamento da atividade dos vendedores ambulantes, camelôs, quiosques, trailers e similares. Essas atividades devem ser exercidas por pessoa física em local permanente e previamente definido pelo órgão competente da prefeitura municipal do domicílio do requerente. 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 é o primeiro passo para avaliar a implantação de seu ponto comercial.

Embora nas principais cidades brasileiras já existam sempre chaveiros instalados, o mercado é bastante amplo, local e pulverizado. Por esta razão, uma adequada avaliação da concorrência é muito importante antes da escolha do local de instalação da sua loja.

Neste contexto, o novo empresário deve procurar a prefeitura do município onde pretende montar seu empreendimento para obter informações quanto às instalações físicas da empresa (localização) e ao Alvará de Funcionamento, atentando para os seguintes aspectos:

- 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 ao imóvel se encontram 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.
- Se o imóvel está regularizado, ou seja, se possui HABITE-SE. Em geral o “Habite-se” só é concedido pela Prefeitura local se possuir a aprovação do Corpo de Bombeiros. Esta aprovação é baseada na análise prévia do projeto do edifício, onde são exigidos níveis mínimos de segurança, previsão de proteção contra incêndio da estrutura do edifício, rotas de fuga, equipamentos de combate a princípio de incêndio, equipamentos de alarme e detecção de incêndio, além de sinalizações que orientem a localização dos equipamentos e rotas de fuga.

Tendo em vista as características acima descritas, é necessário entender o mercado de chaveiros e analisar a melhor localização para implantar o negócio. Outros pontos relevantes que devem ser levados em consideração para que seja estruturada a empresa são:

- Área disponível para estruturação da empresa e dimensão da produção;
- Localização próxima do mercado fornecedor dos insumos se for empresa de grande porte, pois otimiza o custo com frete e distribuição, ou perto do mercado consumidor, se microempresa;
- Local apropriado para o despejo dos resíduos que não serão utilizados no processo ou reaproveitados ou fácil acesso a escoamentos de resíduos. Verificar junto ao município se a localidade escolhida permite o tipo de atividade e verificar a legislação ambiental do seu Estado;
- Suprimento ininterrupto de água, principalmente água leve (não calcária) e não clorada;
- Suprimento adequado de energia e ininterrupto, considerado um insumo chave para a galvanoplastia;
- Facilidade e disponibilidade de mão-de-obra;
- Vizinhaça livre de contaminantes de qualquer espécie;
- Proximidade com rodovias e vias de acesso para escoamento.

Exigências legais específicas

Em geral os serviços de chaveiro são solicitados e prestados baseando-se apenas na presunção de boa-fé entre os clientes e os prestadores desses serviços. Por essa razão, tramita no Congresso Nacional o Projeto de lei nº 1851, de 2003, que dispõe sobre o exercício da profissão de chaveiro e de

instalador de sistema de segurança. Alguns Estados também propõem a regulamentação da atividade. Dentre eles o Rio de Janeiro, em cuja Assembléia Legislativa tramita o Projeto de lei nº. 1461/2004, que institui a obrigatoriedade de cadastramento do profissional no órgão competente da Secretaria de Estado de Segurança Pública. Além disso, estas proposições estabelecem a obrigação de o chaveiro manter um controle dos usuários dos seus serviços, por meio de fichas a serem encaminhadas à autoridade competente periodicamente.

Código de Defesa do Consumidor

As empresas que fornecem serviços e produtos no mercado de consumo devem observar as regras de proteção ao consumidor, estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC). O CDC, promulgado em 11 de setembro de 1990, regula a relação de consumo em todo o território brasileiro e busca equilibrar a relação entre consumidores e fornecedores.

Estrutura

A não ser pela localização, são poucos os fatores que influenciam na estrutura de um negócio de chaveiro, pois é um tipo de negócio que precisa de uma estrutura bastante simples. Em geral, um espaço de aproximadamente 20 m², onde são instalados a bancada de trabalho, os equipamentos do chaveiro e uma linha telefônica. A oficina deve possuir também um balcão de atendimento aos clientes, além de armários ou um pequeno espaço para guardar materiais e equipamentos. Pense em ambientes onde possam ser aproveitadas, quando couber, luz e ventilação natural, evitando custos desnecessários.

Pessoal

A necessidade de pessoal, tal qual o tamanho da infraestrutura, vai depender diretamente da produção almejada pelo empreendedor. Mas, diferente de outros tipos de indústria, o perfil da mão-de-obra necessária para atuar em como um chaveiro não é totalmente especializada, sendo necessário apenas cursos técnicos. Assim, faz-se necessário que o empreendedor invista em sua capacitação e a de seus funcionários ou que contrate pessoas já treinadas para tal. Por se tratar de um serviço que ora é feito na própria loja, ora no endereço do cliente, são necessárias no mínimo duas pessoas: um técnico e um atendente. Enquanto o técnico se ausenta para atender a um chamado, o atendente fica na loja para agendar novas solicitações.

É interessante que as pessoas tenham treinamento para uso e conservação de equipamentos de segurança, redução de desperdícios e higiene pessoal e do local de trabalho.

Equipamentos

Os equipamentos básicos para instalação de um serviço de chaveiro são:

- duplicadora (copiadora) de chaves *;
- esmeril;
- morsa (minitorno);
- jogo de ferramentas (furadeira, 1 jogo de chaves de fenda, 1 jogo de lima para chaveiro, 1 alicate de pressão nº10, 1 alicate de corte, 1 alicate de bico, 1 jogo de chaves Allen, 1 martelo de bola, 1 arco de serra, 1 alicate arrebitador (POP), etc.)

- um jogo de chaves virgens;
- quadro de chaves;
- balcão de atendimento com vitrine;
- letreiro;
- mobiliário e equipamento básico de escritório (banqueta, telefone, prateleiras, máquina de calcular, etc.).

Em geral uma duplicadora simples permite a duplicação de chaves planas. Para duplicar chaves com perfis especiais (tetra, tubulares, gorge, ziguezague, etc.), é necessário equipamento compatível.

No caso de uma empresa pequena, deve-se levar em consideração a necessidade de todos os equipamentos acima especificados e o tipo, pois existem dos mais sofisticados aos mais simples. Antes de comprar os equipamentos, pense no tipo de produção que pretende estruturar e qual será o tipo de processo para não gastar mais do que o necessário ou ficar com ociosidade em excesso.

Existe a necessidade de outros equipamentos não destinados à atividade produtiva, mas que devem estar presentes em qualquer das estruturas, pequenas ou médias, que são os computadores, impressoras, telefones, ventiladores, ar condicionado, móveis e utensílios de escritório, dentre outros. Verifique a necessidade de acordo com o seu negócio.

Matéria Prima / Mercadoria

Organização do processo produtivo

O processo produtivo de um chaveiro não é considerado muito complicado ou sofisticado. Contudo, compreende diversas

atividades e etapas que devem ser seguidas para manter uma boa qualidade dos serviços e produtos ofertados. Dentre os principais, destacam-se:

Atendimento a clientes – Compreende a recepção, identificação das necessidades do cliente, apresentação do orçamento e formas de pagamento, além do agendamento e programação da execução dos serviços.

Execução dos serviços - Dentre os serviços prestados pelo chaveiro, destacam-se:

- retirar e colocar uma fechadura;
- desmontar e montar conjunto de segredo;
- desmontar e montar cilindros independentes;
- confecção de chave à mão;
- mudança de segredo;
- trocar pinos e molas;
- trocar código de cofre;
- elaborar mestragem;
- copiar chave à mão;
- retirar chaves quebradas;
- abertura com lâminas;
- abertura com grampos;
- abertura com pentinhos;
- abertura por furação.

As cópias de chaves – carro-chefe de vendas – são feitas no torno de chaves (duplicador) em um sistema semi-automático, no qual há interferência manual somente no carregamento e descarregamento do equipamento.

O esmeril e a morsa são usados quando é necessário algum ajuste mais preciso na peça.

Os serviços externos (trocas de fechaduras e segredos) requerem o pronto atendimento, pois, geralmente, são

situações de emergência.

Dependendo do volume de chamadas, é conveniente o chaveiro ter o auxílio de um empregado que atenda aos clientes e permaneça na loja nas ausências do profissional. Independente do tamanho do empreendimento, todas essas etapas devem ser cumpridas. A variação dependerá do tamanho da produção e automação necessária e desejada para um produto de melhor qualidade. Cada etapa mencionada deve ser entendida e pensada antes de iniciar a produção. Este perfil de negócio tem apenas a intenção de informar e direcionar as ações do futuro empresário. No caso de possuir mais dúvidas, procure um SEBRAE mais próximo.

Automação

O tipo de automação exigida para um empreendimento simples, onde o proprietário é o único envolvido no processo, é mínimo. É interessante que o empresário possua um sistema simples de controle de caixa e um banco de dados de seus clientes, para a área de gestão e equipamentos que lhe atendam para realizar seu trabalho da melhor forma possível. Também é importante, mas não imprescindível, a presença de computador, para facilitar todo esse processo.

Entretanto, o maior benefício a ser usufruído por esta tecnologia é a facilidade de registro de receitas e despesas, permitindo ao gerente/proprietário uma visão permanentemente atualizada de seu negócio, de seus compromissos futuros, de dívidas a receber, de agendamento de pagamentos, enfim, de capacidade de acompanhamento e previsão de seus negócios. Existem máquinas automáticas de duplicação de chaves que realizam o corte de forma computadorizada, com ajustes automáticos de profundidade e espaçamentos. Elas fazem também a codificação de chaves, com base em softwares

pré-instalados e atualizados pelos fabricantes através de CD-ROM. Estas máquinas são operadas por telas do tipo “touch screen” e a interferência humana é menor em relação às máquinas tradicionais.

Antes de adquirir o equipamento, o empreendedor deve avaliar a sua real necessidade, a demanda de serviços e a disponibilidade de recursos.

Canais de distribuição

O próprio local onde está instalada a oficina do chaveiro é um canal de distribuição, esteja ela instalada em uma sala comercial, quiosque ou loja. É comum a utilização de viaturas especialmente adaptadas para a prestação do serviço de chaveiro e atendimento volante.

Para estruturas pequenas, com produção mais simples, com baixa escala, os principais canais de distribuição dos serviços são o mercado local, no máximo regional. Mas se o porte for grande, com boa escala de produção, pode-se almejar distribuir para diversos locais e grandes regiões.

Investimentos

O investimento varia muito de acordo com o porte do empreendimento e do quantitativo de que dispõe o investidor. Considerando uma loja de pequeno porte, montada numa área de 20 m², será necessário um investimento em torno de R\$ 15 mil.

DESCRIÇÃO

QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	TOTAL
Espaço		
Físico		
2.000,00		
Reformas e adaptações (incluindo equip. de segurança)		
5	R\$ 400,00	R\$ 2.000,00
Móveis e		
Equipamentos		
10.910,00		
Impressora		
Fiscal		
1	R\$ 900,00	R\$ 900,00
Balcão de		
recepção		
1	R\$ 800,00	R\$ 800,00
Esmeril		
1	R\$ 130,00	R\$ 130,00
Duplicadora de		
chaves		
		1
R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00	
Furadeira		
1	R\$ 200,00	R\$ 200,00
Alicates		
diversos		
1	R\$ 200,00	R\$ 200,00
Jogos de chaves		
diversos		
		1
200,00	R\$ 200,00	R\$
Jogos de		
lima		
1	R\$ 200,00	R\$ 200,00
Martelos		
1	R\$ 80,00	R\$ 80,00

Quadro de chaves + chaves virgens			1	R\$ 1.000,00
R\$ 1.000,00				
Capital de giro			1	R\$ 3.500,00
				R\$ 3.500,00
Letreiros e comunicação				1
R\$ 700,00	R\$ 700,00			
Administração e Vendas				
3.500,00				
Computador e impressora				1
R\$ 2.000,00	R\$ 2.000,00			
Mesas, cadeiras, arquivos, prateleiras			1	R\$
1.500,00	R\$ 1.500,00			
TOTAL GERAL				
R\$ 16.410,00				

Obs.: os valores apresentados são indicativos e servem de base para o empresário decidir se vale ou não a pena aprofundar a análise de investimento.

Por possuir uma diversidade de preço muito elevada, não foi quantificado o preço da luva de ponto, sendo esta uma necessidade a ser pensada de acordo com a localidade onde será estruturada a empresa.

Capital de giro

Custos

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

O cuidado na administração e redução de todos os custos envolvidos na compra, produção e venda de produtos ou serviços que compõem o negócio indica que o empreendedor poderá ter sucesso ou insucesso, na medida em que encarar como ponto fundamental a redução de desperdícios, a compra pelo melhor preço e o controle de todas as despesas internas. Quanto menores os custos, maior a chance de ganhar no resultado final do negócio.

É importante notar que, quanto menores forem os custos, menor também será a necessidade de disponibilidade de capital de giro, liberando recursos para novos investimentos produtivos ou aumentando a lucratividade do empreendimento. Os custos típicos deste tipo de empreendimento devem ser estimados considerando pelo menos os itens abaixo, quando houver:

DESCRIÇÃO	CUSTO
MENSAL CUSTO ANNUAL	
Salários, comissões e encargos; R\$13.680,00	R\$ 1,140,00
Tributos, impostos, contribuições e taxas; R\$1.200,00	R\$ 100,00
Aluguel, taxa de condomínio, segurança; R\$9.000,00	R\$ 750,00
Água, Luz, Telefone e acesso a internet;	R\$ 80,00

R\$960,00	
Limpeza, higiene, manutenção;	R\$ 50,00
R\$600,00	
Assessoria contábil;	R\$ 250,00
R\$3.000,00	
Propaganda e Publicidade da empresa;	R\$ 80,00
R\$960,00	
Aquisição de matéria-prima e insumos;	R\$ 400,00
R\$4.800,00	
TOTAL	R\$
2.850,00 R\$ 34.200,00	

Obs.: Valores de referência para um chaveiro de pequeno porte.

Estima-se que o custo represente aproximadamente 60% da receita total estimada.

Diversificação / Agregação de valor

A diversificação de um produto ou serviço deve sempre ser buscada pelo empresário para, em momentos de recessão, poder escoar e vender seus produtos.

Em geral os estabelecimentos que oferecem serviços de chaveiro também vendem fechaduras, dobradiças, puxadores de portas, alarmes, cadeados, travas, dentre outros objetos relacionados. Alguns chaveiros trabalham em parceria com profissionais que executam pequenos reparos (encanadores, eletricitas, etc.). São associações que trazem vantagens aos participantes, tendo em vista a possibilidade de rateio dos custos fixos (aluguel, água, luz, etc.).

Outra forma de diversificação para o profissional chaveiro é oferecer outros tipos de serviços como: amolação de objetos

cortantes (alicate, tesoura), instalação de fechaduras, alarmes, etc.

Foram apresentadas apenas algumas opções de diversificação, sendo sempre 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

A propaganda é um importante instrumento para tornar a empresa e seus serviços e produtos conhecidos pelos clientes potenciais. O objetivo da propaganda é construir uma imagem positiva frente aos clientes e tornar conhecidos os serviços oferecidos pela empresa. A mídia mais adequada é aquela que tem linguagem adequada ao público-alvo, se enquadra no orçamento do empresário e tem maior penetração e credibilidade junto ao cliente.

Poderão ser usados todos os canais de propaganda, de acordo com o porte do empreendimento e a capacidade de investimento do empreendedor. Um pequeno estabelecimento poderá utilizar-se de panfletos a serem distribuídos de forma dirigida, em locais de grande circulação de pessoas (próximos ao estabelecimento), ou no bairro onde está localizado. Possuir cartões de visitas para entregar aos clientes e potenciais clientes é bastante recomendado.

Alguns itens são importantes para chamar atenção do consumidor no ponto de venda, dentre eles a adequada exposição, uso de displays, totens, folhetos explicativos sobre a qualidade do produto etc., porém a possibilidade de visualizar e poder atestar a sua qualidade são essenciais para impulsionar o cliente. Além disso, uma bonita e bem elaborada embalagem

é uma boa forma de apresentar o produto, sendo um requisito básico para impulsionar a sua venda.

Na medida do interesse e das possibilidades, poderão ser utilizados anúncios em jornais de bairro, jornais de grande circulação, rádio, revistas, outdoor e internet. Entretanto, o contato pessoal é imprescindível particularmente para aqueles empreendedores que se propõem a atender as grandes empresas compradoras.

Informações Fiscais e Tributárias

O segmento de CHAVEIRO, assim entendido pela CNAE/IBGE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas) 9529-1/02 como a atividade de execução de cópias de chaves e a reparação e conserto de cadeados e fechaduras, 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/Simpl...>):

- 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/legisl...>). Neste caso, os recolhimentos dos tributos e contribuições serão efetuados em valores fixos mensais conforme abaixo:

l) 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.

Eventos

Eventos Encontro de Chaveiros
<http://www.chavesgold.com.br>



EXPOSEC - Feira Internacional de Segurança
Grupo Cipa Feiras e Congressos
R. Correia de Lemos, 158 - Pça. da Árvore 04140-000 - São Paulo (SP) Tel.: (5511) 5585-4355 - Fax.: (5511) 5585-4359
E-mail: cipa@cipanet.com.br
Site: www.cipanet.com.br

FEICON BATIMATI - Feira Internacional da Indústria da Construção
Rua General Lécór, 341 - Ipiranga
CEP 04213-020 - São Paulo (SP)
Tel.: (11) 6914-9087
E-mail: tuca@alcantara.com.br
alfredo@alcantara.com.br

FICSES - Feira Internacional da Indústria de Chaves, Carimbos e Sistemas Eletroeletrônicos de Conforto e Segurança
CPA DESIGN – Depto Comercial
Tels: (11) 3333-1909 / 3337 6300
cpadesign@cpadesign.com.br
sinac@sinac.org.br

2 Entidades em geral SINAC - Sindicato Nacional dos Chaveiros Profissionais e Prestadores de Serviços de Instalação, Manutenção e Venda de Sistemas de Segurança Similares ou Conexos
Caixa Postal 60156 - São Paulo (SP)
CEP: 05391-970
Site: <http://www.sinac.org.br>

ABNT - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS
Av. Treze de Maio, 13 - 28º andar
Rio de Janeiro (RJ) CEP: 20003-900



Tel.: (0xx21) 3974-2300 Fax: (0xx21) 3974-2347

E-mail: atendimento.rj@abnt.org.br

Site: <http://www.abnt.org.br>

Entidades em Geral

20.1 Fornecedores

Produto.: Chaves e cadeados

Fornecedor.: Papaiz

www.papaiz.com.br

Produto.: Chaves e cadeados

Fornecedor.: Gold

www.gold.com.br

20.2 Outras Entidades

ASBRAC - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE CHAVEIROS

SITE: [HTTP://WWW.ASBRAC.COM.BR](http://WWW.ASBRAC.COM.BR)

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO AS MICRO E PEQUENAS
EMPRESAS - SEBRAE

SPEN – Quadra 515, Bloco C, loja 32. C.

CEP: 70770-900 – Brasília - DF

Fone: (61) 3348-7299 / 3348-7206. Fax: (61) 3347-4120

Site: www.sebrae.com.br

Normas Técnicas

Norma técnica é um documento, estabelecido por consenso e aprovado por um organismo reconhecido que fornece para um uso comum e repetitivo regras, diretrizes ou características

para atividades ou seus resultados, visando a obtenção de um grau ótimo de ordenação em um dado contexto. (ABNT NBR ISO/IEC Guia 2).

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

Toda norma técnica é publicada exclusivamente pela ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas, por ser o foro único de normalização do País.

1. Normas específicas para um Chaveiro:

Não existem normas específicas para este negócio.

2. Normas aplicáveis na execução de local para instalação de serviço de chaveiro:

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

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

ABNT NBR 12693:2010 – Sistemas de proteção por extintores de incêndio.

Esta Norma estabelece os requisitos exigíveis para projeto, seleção e instalação de extintores de incêndio portáteis e sobre rodas, em edificações e áreas de risco, para combate a

princípio de incêndio.

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

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

ABNT NBR 5413:1992 Versão Corrigida:1992 - Iluminância de interiores.

Esta Norma estabelece os valores de iluminâncias médias mínimas em serviço para iluminação artificial em interiores, onde se realizem atividades de comércio, indústria, ensino, esporte e outras.

ABNT NBR 5419:2005 - Proteção de estruturas contra descargas atmosféricas.

Esta Norma fixa as condições de projeto, instalação e manutenção de sistemas de proteção contra descargas atmosféricas (SPDA), para proteger as edificações e estruturas definidas em 1.2 contra a incidência direta dos raios. A proteção se aplica também contra a incidência direta dos raios sobre os equipamentos e pessoas que se encontrem no interior destas edificações e estruturas ou no interior da proteção impostas pelo SPDA instalado.

ABNT NBR 5626:1998 - Instalação predial de água fria.

Esta Norma estabelece exigências e recomendações relativas ao projeto, execução e manutenção da instalação predial de

água fria. As exigências e recomendações aqui estabelecidas emanam fundamentalmente do respeito aos princípios de bom desempenho da instalação e da garantia de potabilidade da água no caso de instalação de água potável.

ABNT NBR 9050:2004 Versão Corrigida: 2005 - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.

Esta Norma estabelece critérios e parâmetros técnicos a serem observados quando do projeto, construção, instalação e adaptação de edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos às condições de acessibilidade.

ABNT NBR IEC 60839-1-1:2010 - Sistemas de alarme - Parte 1: Requisitos gerais - Seção 1: Geral.

Esta Norma especifica os requisitos gerais para o projeto, instalação, comissionamento (controle após instalação), operação, ensaio de manutenção e registros de sistemas de alarme manual e automático empregados para a proteção de pessoas, de propriedade e do ambiente.

Glossário

Chave mestra - Chave que abre um conjunto de fechaduras (ex: todas as portas de um determinado prédio), além das chaves individuais.

Mixa ou gazua – Ferramenta de metal curvada na ponta, utilizada para abertura de fechaduras sem a chave.

Chave tetra – chave com quatro lados de lata segurança.

Esmeril – máquina para pequenos desbastes com rebolo de esmeril, utilizada também para polir objetos.

Torno – equipamento que serve para prender e segurar objetos em uma bancada (chaves).

Lima – ferramenta manual para desbaste de materiais feitos de ferro e aço.

Dicas do Negócio

Qualquer atividade da vida social ou pessoal, quanto melhor planejada melhor será executada. Assim, também em qualquer negócio, o tempo que se gasta antes de começar é dinheiro que se deixa de perder: os problemas, prováveis ou meramente possíveis, já foram pensados e a solução equacionada antes que ele vire perda.

Entretanto, de nada vale planejar se não for para cumprir o planejamento. Muito importante: isto não significa um engessamento das ações. Significa, sim, não fugir do eixo, muito embora ao longo do processo algumas das coisas que se planejou tenham que ser revistas e/ou adaptadas. Ou seja, o planejamento é um instrumento dinâmico, mas o foco não deve ser perdido.

Um caso típico desta flexibilidade é a frequente aparição de gastos imprevistos nos 100 primeiros dias da empresa. Isto ocorre com frequência quando existe excesso de otimismo no cálculo das possibilidades da empresa, sacrificando o capital de giro. A recomendação é sempre considerar uma hipótese menos otimista, evitando surpresas desagradáveis.

Outro cuidado relevante é com o foco da empresa: é fundamental evitar a tentação de improvisar para agregar valor e acabar fazendo muitas coisas e mal feitas. Sempre seguir planejamento e simulações.

Avaliar permanentemente a receptividade da clientela à venda de produtos. Lembrar que comércio requer registro de empresa

diferenciado de prestação de serviços;

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 com respeito a estacionamento, facilidade de agendamento de horário, cumprimento de horário ou prazos, etc;

Procurar fidelizar a clientela com ações de pós-venda, como: remessa de cartões de aniversário, comunicação de novos serviços e novos produtos ofertados, etc;

O empreendedor deve estar sintonizado com a evolução do setor, pois esse é um negócio que requer inovação e adaptação constantes, em face das novas tendências que surgem dia-a-dia.

Não entregue ou deixe as chaves confeccionadas com pessoas diferentes daquelas que lhe solicitaram os serviços. Evite, principalmente, deixar as chaves prontas em portarias de empresas ou condomínios.

Ao deslocar-se do seu posto de trabalho, mantenha uma pessoa para lhe auxiliar no atendimento e no registro de novas solicitações de clientes.

Solicite antecedentes criminais e pessoais dos funcionários a serem admitidos no seu empreendimento.

Participe ou encaminhe seus funcionários para treinamentos em cursos de especialização profissional para chaveiros, incluindo os voltados para a área de Segurança Patrimonial.

Características específicas do empreendedor

O empreendedor envolvido com atividades ligadas a este setor precisa adequar-se a um perfil fortemente comprometido com a evolução acelerada de um ramo altamente disputado por concorrentes nem sempre fáceis de serem vencidos. Algumas

características desejáveis ao empresário desse ramo são:

- Ser bom comunicador, simpático, atencioso com os clientes;
- Gostar e conhecer bem o ramo de negócio;
- Pesquisar e observar permanentemente o segmento de mercado onde está competindo, promovendo ajustes e adaptações no negócio;
- Ter atitude e iniciativa para promover as mudanças necessárias;
- Saber administrar todas as áreas internas da empresa;
- Saber negociar, vender benefícios e manter clientes satisfeitos;
- Ter visão clara de onde quer chegar;
- Planejar e acompanhar o desempenho da empresa;
- Ser persistente e não desistir dos seus objetivos;
- Manter o foco definido para a atividade empresarial;
- Assumir somente riscos calculados;
- Estar sempre disposto a inovar e promover mudanças;
- Ter grande capacidade para perceber novas oportunidades e agir rapidamente para aproveitá-las;
- Ter habilidade para liderar sua equipe de profissionais;
- Imaginação criativa;
- Sentido artístico e estético;
- Sentido de pormenor e precisão;
- Boa coordenação visual/motora;
- Boa presença – apresentação – e higiene pessoal.

Dentre outras características, o empreendedor deve sempre possuir:

Conhecimentos para confeccionar e ajustar chaves, utilizando duplicadoras, esmeril, morsa, lupa, alicates, chaves e pinças especiais.

Conhecimento para reparar e limpar fechaduras, travas e cadeados.

Habilidades e senso visual e tátil para ajustar equipamentos, sistemas e instrumentos de medição e controle.
Conhecimentos comerciais para prospectar clientes e negociar condições de preço e prazo.
Habilidade de comunicação e postura profissional no cumprimento de prazos e no atendimento aos clientes.
Capacidade de manter o ambiente de trabalho organizado

Bibliografia Complementar

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS (ABIMAQ). Disponível em: <<http://www.abimaq.org.br>>. Acesso em: 18 julho 2010.

BRASIL. Código civil brasileiro, 2003.

BRASIL. Lei Complementar 123/2006 – Estatuto da Micro e Pequena Empresa.

DEPARTAMENTO NACIONAL DE REGISTRO DE COMÉRCIO – DNRC. Serviços-Código Civil/2002. Disponível em:<<http://www.dnrc.gov.br>>. Acessado em: 17 Fev. 2010.

FOLHA DE SÃO PAULO. Produção de veículos mantém recorde no ano mas cai em setembro. São Paulo, 2010. Disponível em:< [http://www1.folha.uol.com.br/mercado/811...>. Acessado em: 07 outubro de 2010.](http://www1.folha.uol.com.br/mercado/811...)

FOLHA DE SÃO PAULO. Construção civil prevê expansão de 8,8% em 2010, diz SindusCon. Disponível em:< [http://www1.folha.uol.com.br/folha/dinhe...>. Acessado em: 07 outubro de 2010.](http://www1.folha.uol.com.br/folha/dinhe...)



INSTITUTO NACIONAL DE PROPRIEDADE INTELECTUAL (INPI). Disponível em: <<http://www.inpi.org.br>>. Acessado em: 22 Fev. 2010.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. Disponível em: <<http://www.receita.fazenda.gov.br>>. Acessado em: 17 Jan. 2010.

SERVIÇO BRASILEIRO APOIO A MICRO E PEQUENA EMPRESA (SEBRAE). Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br.br>>. Acesso em: 18 Jan. 2010.