



Concerto de sapato



## **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**

Luiz Antonio Fernandes Cascão

### **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?

O negócio de conserto de sapatos pode apresentar extrema diversidade de alternativas, desde o atendimento em pequenas oficinas individuais dedicadas a tarefas simples, até empreendimentos mais sofisticados; que além do conserto de calçados, desde o tradicional sapato de couro até o tênis, segmento em franco crescimento, pode incluir consertos em artigos de couro em geral (como mochilas, sacolas de viagem e/ou compras, bolsas, cintos, malas, etc.), conserto em roupas de couro (casacos, jaquetas, calças) e até a confecção de sandálias e calçados simples sob medida.

O presente perfil focará num empreendimento de pequeno porte, do tipo “de bairro”. O que implica em um formato de negócio estabelecida desde a forma mais simples até aquela mais elaborada, com equipamentos mais modernos onde o cliente tem a possibilidade de acessar serviços uma maior variedade.

No aspecto do negócio em formato mais simplificado se dá, usualmente, em pequenas bancas, independentes, ou agregadas a outros comércios, onde apenas trocam-se solas e saltos e pintam-se e limpam-se calçados, sendo esta uma

dimensão da atividade eminentemente artesanal, onde não são necessários conhecimentos mais profundos do negócio e/ou das técnicas mais sofisticadas. É o estabelecimento normalmente conhecido por “banca de sapateiro”, atividade em decadência no contexto geral do mercado.

Para um atendimento mais elaborado, os serviços típicos prestados são os apresentados a seguir.

Para calçados de couro:

- Costuras em geral;
- Limpeza e desodorização;
- Tingimento;
- Troca de cadarços, zíperes ou velcro;
- Troca de salto em couro ou borracha;
- Troca de sola em couro ou borracha.

Para tênis:

- Costuras em geral;
- Limpeza e desodorização;
- Troca de cadarços, zíperes ou velcro;
- Troca de sola;
- Troca ou colagem das borrachas laterais;
- Troca ou reforço de bico.

Trabalhos adicionais eventuais:

- Costura, tintura ou troca de fivela em cintos;
- Costura, troca ou reforço de alças em bolsas, mochilas, malas e sacolas.

Nos últimos anos esse segmento tem passado por grandes transformações. O movimento diminuiu em quantidade, porém, o valor médio gasto por cliente aumentou. Segundo o empresário Antonio Barone, “o sapato está tão barato que não

compensa, às vezes, o conserto, sendo preferível adquirir um novo. Então, hoje a sua oficina atende clientes da classe média para alta, com sapatos importados e caros. O segredo é fazer tudo com perfeição e oferecer mais do que o cliente espera”.

Atualmente o serviço mais procurado neste segmento de negócios é o conserto de saltos de sapatos femininos, sendo que no inverno aumenta a procura por tratamento e limpeza de peças de couro.

## Mercado

Um aspecto importante é dado pelo nível de renda do mercado a ser atingido. As camadas superiores de renda, que utilizam calçados de alto preço, tendem a preservá-los, na medida em que é muito mais barato conservar e/ou recuperar o bem do que adquirir um novo. Há ainda, neste nicho de mercado, aquele cliente que, por razões de comodidade ou estética tem particular apreço a um calçado e reage a substituí-lo. Este é um serviço mais especializado, cuidadoso, na medida em que o cliente é em geral sofisticado e o calçado de alto valor. O outro segmento, das camadas menos favorecidas, tende a recuperar o calçado preocupado com a durabilidade, solicitando um serviço menos sofisticado, porém resistente. Esta é a faixa de mercado típica da “banca de sapateiro”.

Em ambos os segmentos, o preço do serviço – que tem que ser compensatório para substituir a compra de um novo calçado – é determinante. O que varia é o resultado: uma parte do mercado exige alta qualidade e sofisticação, enquanto a outra privilegia a durabilidade.

Outro “nicho” de mercado interessante é dado pelos tênis. No Brasil são comercializados mais de 15 milhões de pares ao ano, colocando o país entre os dez maiores consumidores mundiais do produto. Também aqui se verifica a distinção do mercado: aquele para atender a produtos altamente sofisticados – tênis que podem custar mais de R\$ 500,00 o par, o que torna sua substituição extremamente onerosa – ou seu desgaste natural pode implicar em uma despesa extra para orçamentos familiares apertados, justificando consertos e reparos – mais baratos que novas aquisições.

Em ambos os mercados, respeitadas suas características, os produtos acessórios anteriormente mencionados – conserto de cintos, malas, mochilas, etc. – podem ser agregados ao negócio, desde que haja capacidade técnica e operacional para executar estas tarefas sem comprometimento do foco (conserto de calçados), da qualidade, do cumprimento de prazos e demais características que assegurem a confiabilidade da clientela.

Segundo informações do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados do Ministério do Trabalho, o segmento de reparação e manutenção de objetos e equipamentos pessoais e domésticos não especificados alcançou em janeiro de 2011 um estoque de 23.675 empregos formais, representando uma evolução de 19,9%, relativo a janeiro de 2007.

É um mercado relativamente estável, sofre pouco com crises sazonais e está embalado pela crescente sofisticação da demanda por serviços desse setor. A estabilidade econômica e o atual forte crescimento dos padrões de renda e consumo da população em todos os estratos sociais indicam um cenário

altamente promissor.

## Localização

A localização de uma empresa de conserto de sapato é fator muito importante para o negócio e deve estar alinhada com a estratégia do negócio, de acordo com o perfil da clientela.

Segundo pesquisa do SEBRAE em 2005, a localização inadequada é

responsável por 8% das empresas que fecharam as portas antes de completarem 4 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:

- Fatores de custos: A análise do melhor ponto deve envolver também as condições de sua utilização, inclusive aquelas que influenciam diretamente nos custos, sejam no investimento inicial (luvas, obras, reformas, comunicação), seja no custo operacional (aluguel, impostos etc.).
- A compatibilidade entre o público-alvo 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 de estabelecimentos para atender clientela mais sofisticada, principalmente nos sábados), o ambiente tanto da loja quanto da vizinhança deve ser agradável;
- Pesquisas indicam que um shopping center não é boa localização, considerando-se que estes são espaços

psicologicamente ligados a novas aquisições, e não à recuperação de bens.

Assim sendo, uma boa localização é aquela que favorece o acesso das pessoas, com o menor grau possível de dificuldade. Um estabelecimento deste tipo deverá estar instalado próximo ao local de residência ou de trabalho do público-alvo, quando este for de renda mais baixa, ou em locais de grande movimento de público como em hipermercados ou outros locais de grande fluxo de pessoas, que favoreça o estacionamento de veículos e possua boas condições ambientais para uma permanência agradável da clientela.

Bairros populosos e proximidades de condomínios, independentemente do padrão de renda de seus habitantes, são também locais bastante adequados para a instalação de uma loja de conserto de sapatos.

Outro aspecto deve ser levado em consideração: a vizinhança. Este tipo de estabelecimento produz barulhos e odores que podem ser desagradáveis ou mesmo prejudiciais a outras atividades. Ao ser definida a localização, é essencial verificar se a atividade a ser desenvolvida não conflita com regras estabelecidas (freqüentes em shopping centers e em áreas sublocadas em supermercados) ou com a vizinhança, o que poderia gerar conflitos posteriores.

Observar a legislação local: as atividades econômicas da maioria das cidades são regulamentadas pelo Plano Diretor Urbano (PDU) e essa Lei determina o tipo de atividade que pode funcionar em determinado endereço.

As “bancas de sapateiro” usualmente localizam-se como agregadas a outros pequenos negócios ou nos locais de concentração de população de renda mais baixa, orientando-se



por características similares às dos estabelecimentos mais sofisticados.

## Exigências legais específicas

É necessário contratar 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;
- 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 até o dia 31 de janeiro de cada ano);
- Caixa Econômica Federal, para cadastramento no sistema “Conectividade Social – INSS/FGTS”;
- Corpo de Bombeiros Militar.

Antes das providências de registro e legalização da empresa é aconselhável consultar um bom contador e verificar todas as exigências legais no âmbito estadual, municipal, código de defesa do consumidor e ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária).

É importante verificar junto aos órgãos de normatização a questão do uso da cola de tolueno, mais conhecida como cola de sapateiro, a qual é a terceira droga mais consumida no Brasil. Seu uso é disciplinado pela Resolução nº 345, de 15 de dezembro de 2005, da ANVISA, que dispõe sobre produtos que contenham substâncias inalantes. Com a resolução, os estabelecimentos que a fornecem são obrigados a registrar na



nota fiscal a descrição do produto juntamente com as informações pessoais do comprador. Isto significa que, de certa forma, o empresário deste setor é co-responsável pelo consumo adequado do produto, o que, independentemente de prescrições legais, recomenda cuidados especiais com seu uso e armazenamento.

O empreendedor deverá desenvolver pesquisa sobre a legislação estadual e do município, visando adequar-se às exigências legais locais e regionais.

O SEBRAE local poderá ser consultado para orientação.

## Estrutura

A área destinada à oficina de conserto de sapatos vai variar de acordo com o padrão de sofisticação e diversidade do conjunto de serviços a serem ofertados e a quantidade de profissionais que serão contratados.

A estrutura básica aqui considerada, para uma oficina “de bairro”, considera um espaço destinado para a recepção dos clientes constando de balcão de atendimento, cadeiras para espera e depósito para acomodação dos itens que estão disponíveis para devolução ao cliente, um espaço para a oficina de trabalho e sanitário/vestuário.

Quanto mais sofisticado o estabelecimento e diversificados os serviços, novos espaços se tornam necessários, tais como maior área de depósito (principalmente se for atender consertos de bens de grande volume, como malas de viagem), recepção separada da área de trabalho e até mesmo áreas de trabalho

separadas por especialidades, quando a diversidade assim o recomendar.

Essencial para qualquer porte de empreendimento é o cuidado com a iluminação: dada à delicadeza e precisão dos serviços de que trata esta atividade, a ocorrência de sombras ou uma iluminação precária compromete de forma decisiva a qualidade final do trabalho. Por outro lado, a disponibilidade ainda que parcial de luz natural, além de contribuir para a luminosidade, pode representar importante economia de energia elétrica e, conseqüentemente, de gastos.

A “banca de sapateiro” normalmente não apresenta maior estrutura, constando basicamente de um pequeno balcão que também serve de local de depósito de materiais e um banco onde o sapateiro desenvolve seu trabalho.

A empresa de conserto de sapato necessita de uma área aproximada de 33 m<sup>2</sup>.

## **Pessoal**

A quantidade de profissionais está relacionada ao porte do empreendimento. Para uma empresa de conserto de sapato de pequeno porte pode-se começar com 03 (três) empregados, distribuídos da seguinte forma:

- 02 sapateiros;
- 01 auxiliar.

Os colaboradores devem ter as seguintes competências, que devem ser norteadoras do processo de seleção e contratação:

Sapateiros: poderão se distribuir por especialidades, enquanto um é dedicado aos trabalhos realizados em couro, o outro pode se dedicar à reforma e conserto de tênis, bolsas, cintos e etc. Esse profissional além de conhecimento dos materiais e ferramentas utilizadas deve ter facilidade de comunicação, boa postura pessoal, ser capaz de dispensar atendimento de qualidade ao cliente, agilidade e organização.

Auxiliar: é um profissional que cuidará da desodorização, tinturas e outras tarefas menos sofisticadas; deve manter o ambiente limpo e higienizado, além de demonstrar interesse e comprometimento com a qualidade dos serviços prestados.

Para estruturas mais sofisticadas, outros profissionais podem ser contratados tanto em termos de quantidade quanto de especialização, em função do tipo de serviços adicionais que se pretenda oferecer. Dado o maior grau de complexidade gerencial nesta modalidade, provavelmente haverá ainda a necessidade de contratação de um supervisor.

O atendimento personalizado e qualificado é um item que merece a maior atenção do empresário, visando à manutenção e fidelização da clientela.

Deve-se estar atento para a Convenção Coletiva do Sindicato dos Empregados do Comércio, ou outro similar, de acordo com a característica específica do negócio, utilizando-a como balizadora dos salários e orientadora das relações trabalhistas, evitando, assim, conseqüências desagradáveis.

O SEBRAE da localidade poderá ser consultado para aprofundar as orientações sobre o perfil do pessoal e o treinamento adequado.

## Equipamentos

A definição do porte do empreendimento e do público-alvo é fundamental para a aquisição dos equipamentos. A seguir apresenta-se um conjunto de equipamentos, móveis e máquinas para um negócio de pequeno porte.

- microcomputador completo 1 – R\$ 800,00;
  - impressora multifuncional 1 – R\$ 229,00;
  - telefone 1 – R\$ 70,00;
  - mesas 1 – R\$ 530,00;
  - bancadas 2 – R\$ 828,00;
  - cadeiras de espera 3 – R\$ 300,00;
  - armário para uso geral 1 – R\$ 399,00;
  - máquina ECF 1- R\$ 1.250,00;
  - balcão de atendimento 1 – R\$ 455,00;
  - estufa 1 – R\$ 250,00;
  - furadeira 1 – R\$ 170,00;
  - lixadeira 1 – R\$ 300,00;
  - máquina de bico e cabedal 1 – R\$ 250,00;
  - máquina de costura 1 – R\$ 850,00;
  - máquina de tintura, limpeza e polimento 1 – R\$ 450,00;
  - máquina de vulcanização e retífica 1 – R\$ 2.500,00;
  - pé de ferro (bigorna de sapateiro) 1 – R\$ 30,00;
  - prensa 1 – R\$ 150,00;
  - acessórios em geral (facas, martelos, sovelas, alicates, escovas, aventais, etc) – R\$ 1.000,00;
- Total dos móveis e equipamentos: R\$ 10.811,00.

## Matéria Prima / Mercadoria

## Organização do processo produtivo

Os processos produtivos de uma empresa de conserto de sapato são divididos, basicamente, em Atendimento ao Cliente, Prestação do Serviço e Administração do Negócio, conforme descrição a seguir:

**Atendimento ao Cliente** – é realizado no balcão quando do primeiro contato do cliente, inicialmente deve ser realizado o cadastramento do cliente, agendamento de horários (quando houver necessidade de experimentação, caso de confecção de sapatos ou reformas de roupas de couro), recepção e registro dos serviços personalizados a serem realizados, acomodação enquanto o cliente espera o seu horário, encaminhamento aos profissionais atendentes, cobrança de valores, manutenção de registros que definem o perfil do cliente, ações de pós-venda e fidelização.

Nesta etapa que se define a possibilidade de atendimento das especificações de conserto definidas pelo cliente ou suas alternativas, o tempo necessário para a realização das tarefas comprometidas e a disponibilidade da mão de obra e dos equipamentos para sua concretização, o tipo e quantidade de materiais a serem utilizados e o comprometimento de prazo de entrega do serviço. É com base nestas informações que será possível fazer o orçamento e assumir o compromisso da realização do serviço e agenda de devolução.

Ao emitir o pedido é recomendável especificar os serviços a realizar, o prazo, as garantias (inclusive seu prazo de validade), o preço e, se necessário, o padrão de qualidade dos materiais a serem empregados. Estas providências podem evitar mal

entendidos e problemas posteriores, prestando-se inclusive a prova junto a eventuais queixas junto ao PROCON.

Quando da entrega do serviço, deverá ser solicitada a assinatura pelo cliente pelo recebimento, inclusive dando aquiescência de que o mesmo foi efetuado da forma especificada.

Outro aspecto a ser levado em conta é o prazo para o cliente retirar a mercadoria e pagar pelo serviço. No pedido deverá ser explicitado um prazo (usualmente, 3 meses) para a retirada do bem, após o qual a oficina poderá dispor do mesmo como lhe aprouver. Note-se que este é um tipo de serviço no qual por vezes o cliente se arrepende de ter encomendado, abandonando o bem estragado. Esta providência evita acumular, ao longo do tempo, grande volume de mercadoria sem valor, ocupando espaço útil necessário ao trabalho.

**Prestação do Serviço** – responsável pela realização do serviço específico a cada cliente. Deve ser representado por áreas de atendimento, de acordo com a característica do serviço a ser realizado. Assim, cada cliente será encaminhado a um determinado profissional atendente, conforme o serviço ou conjunto de serviços que irá receber.

**Administração do Negócio** – destina-se às atividades básicas de gestão do negócio, como: relacionamento com fornecedores, controle de contas a pagar, atividades de recursos humanos, controle financeiro e de contas bancárias, acompanhamento do desempenho do negócio, encaminhamento de documentos ao escritório de contabilidade e outras que o empreendedor julgar necessárias para o bom andamento do empreendimento.

## Automação

O negócio em si não oferece oportunidade de automação de processos. Porém, para a gestão da empresa há no mercado uma boa oferta de sistemas para gerenciamento de pequenos negócios. Para uma produtividade adequada, devem ser adquiridos sistemas que integrem as compras, as vendas e o financeiro. Os softwares possibilitam o cadastro de clientes e fornecedores, histórico de serviços prestados a cada cliente, controle de estoque de material, equipamentos, serviço de mala-direta para clientes e potenciais clientes, cadastro de móveis e equipamentos, gerenciamento de serviços dos empregados, controle de comissionamento, controle de contas a pagar e a receber, fornecedores, folha de pagamento, fluxo de caixa, fechamento de caixa etc.

Devem-se procurar softwares de custo acessível e compatível com uma empresa de pequeno porte. Pesquisas nos principais sites de busca indicarão uma grande variedade de softwares destinados à gestão integrada dos diversos setores de uma MPE. O empresário poderá optar por download de sistemas sem custo. Para a busca basta pesquisar “Sistemas de Gestão Empresarial” e avaliar as alternativas apresentadas.

Sugestão de Fonte:

[www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br)

[www.administradores.com.br](http://www.administradores.com.br)

## Canais de distribuição



Os serviços são prestados nas próprias instalações da oficina. Normalmente, o cliente procura o estabelecimento portando o bem a ser trabalhado, e busca-o na data acordada. Há, entretanto, casos em que o empreendimento utiliza serviços terceirizados de motoboys para recolher e entregar os bens, informando ao cliente por telefone ou outro meio o prazo de entrega e preço do serviço e recebendo a autorização para efetivação do trabalho. Note-se que este tipo de atendimento apresenta o risco de queixas derivadas da inexistência de autorização de serviço ou de recebimento nas condições adequadas registrada do cliente, pelo que deve ser reservada aos clientes mais tradicionais.

## Investimentos

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

- investimento fixo – compreende o capital empregado na compra de imóveis, equipamentos, móveis, utensílios, instalações, reformas etc.;
- investimentos pré-operacionais – são todos os gastos ou despesas realizadas com projetos, pesquisas de mercado, registro da empresa, projeto de decoração, honorários profissionais 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 conserto de sapato o empreendedor deverá dispor de aproximadamente R\$ 28.911,00 para fazer frente aos seguintes itens de investimento:

- Construção e reforma de instalações – R\$ 8.000,00;
- Móveis e equipamentos – R\$ 10.811,00;
- Despesas de registro da empresa, honorários profissionais, taxas etc.- R\$ 3.500,00;
- Capital de giro para suportar o negócio nos primeiros meses de atividade – R\$ 6.600,00.

## Capital de giro

### 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.

Abaixo apresentamos uma estimativa de custos fixos mensais típicos de uma empresa de conserto de sapato.

1. água, luz, telefone, internet – R\$ 330,00;
2. salários, comissões e encargos – R\$ 3.300,00;
3. taxas, contribuições e despesas afins – R\$ 130,00;
4. transporte – R\$ 620,00;
5. refeições – R\$ 468,00;
6. seguros – R\$ 160,00;
7. assessoria contábil – R\$ 400,00;
8. segurança – R\$ 200,00;
9. limpeza, higiene e manutenção – R\$ 160,00.

Fonte:

Convenção Coletiva de Trabalho 2008-2010. Sindicato dos Comerciários do Distrito Federal.

## **Diversificação / Agregação de valor**

O empreendedor deve ter em mente que agregar valor significa ampliar a satisfação do cliente, seja por serviços auxiliares que facilitam a vida das pessoas, ou pela qualidade do atendimento, demonstrando valorização a cada indivíduo, pelo respeito, atenção, interesse, compromisso e responsabilidade que cada profissional dispensa no desempenho das suas atividades.

Outros serviços podem ser ofertados. É fundamental, entretanto, que estes não prejudiquem o esforço que deve ser dirigido ao produto principal, sob pena de perder-se o foco da atividade – erro que pode levar ao desastre do empreendimento.

O empreendedor deverá verificar todas as possibilidades de

agregar serviços que tenham boa procura pela clientela e que estejam relacionados ao seu negócio. É recomendável visitar outras oficinas que já funcionam há algum tempo e pesquisar na internet para conhecer novos serviços e tendências do setor.

Prática comum é manter no estabelecimento representação de produtos ligados à atividade, tais como produtos de limpeza e manutenção de calçados (graxas, escovas, flanelas, etc.), acessórios correlatos como cadarços, etc. Deve-se, entretanto, considerar apenas aqueles produtos que apresentem estreito vínculo com a atividade principal, sob pena de acabar perdendo o foco do negócio – pecado capital que freqüentemente leva ao insucesso.

Ouvir os clientes e detectar suas aspirações e expectativas é muito importante para orientar a oferta de novos serviços. Atendimentos personalizados, em horários especiais que facilitem a vida do cliente e ofereçam comodidade, podem agregar valor e fazer diferença, ampliando as possibilidades de captar novos clientes e fidelizar os atuais.

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

## Divulgação

Os meios para divulgação de uma empresa de conserto de sapato variam de acordo com o porte e o público-alvo escolhido.

Uma pequena empresa de conserto de sapato poderá utilizar-se de panfletos a serem distribuídos de forma dirigida, em locais de grande circulação de pessoas (próximos a empresa de conserto de sapato), ou no bairro onde está localizada. Outras alternativas são os anúncios em jornais de bairro e propaganda em rádio.

A divulgação através de site na internet deve ser considerada, pois o acesso de pessoas à rede cresce permanentemente e em larga escala, atingido os mais diversos públicos, desde os que possuem maior poder aquisitivo até os que estão na outra ponta. Ressalte-se que esse canal apresenta custo relativamente baixo e com forte e crescente apelo popular. É fundamental adicioná-lo em diretórios especializados para empresas e motores de busca de inclusão manual como Google Adwords, Ask, Yahoo Search Marketing, Microsoft Digital Advertising Solutions, Hot Words, dentre outros.

## **Informações Fiscais e Tributárias**

O segmento de CONSERTO DE SAPATOS, assim entendido pela CNAE/IBGE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas) 9529-1/01 como a atividade de exploração de serviços de reparação de calçados de qualquer material, 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:

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.

## Eventos

Feira de Internacional de Calçados, Artigos Esportivos e Artefatos de Couro - Couromoda

Evento: anual

Local: São Paulo - SP

[www.couromoda.com](http://www.couromoda.com).

## Entidades em Geral

Relação de entidades para eventuais consultas:

Associação Brasileira de Empresas de Componentes para Couro, Calçados e Artefatos - Assintecal

Alguns Fornecedores/Fabricantes

Concórdia Máquinas

Av. dos Municípios, 5280, Campo Bom – RS

CEP 93700-000

(51) 3597-1328

[www.concordiamaquinas.com.br](http://www.concordiamaquinas.com.br)



#### Eletrovale

Rua Cariri, 338 – Sapucaia do Sul - RS

(51) 3474-2817

[www.eletrovale.ind.br](http://www.eletrovale.ind.br)

#### Artpel Componentes para Calçados

Rua Reynaldo Kaiser, 145, Canudos – Novo Hamburgo – RS

CEP 93542-590

(51) 3524-4343

[www.artpelbrasil.com.br](http://www.artpelbrasil.com.br)

#### DT Pregos

Rua dos Carvalhos, 233 – Novo Hamburgo – RS

CEP 93334-170

(51) 3587-1900

[www.dtpregos.com.br](http://www.dtpregos.com.br)

#### Eletromóveis Martinello

Avenida Goiás, 1682-S, Bairro Alvorada - Lucas do Rio Verde - MT

(65) 3549-1331

[www.martinello.com.br](http://www.martinello.com.br)

#### Office Móveis

Rua Jacques Felix, 319, Centro – Taubaté-SP

CEP 12020-060

(12) 3621-3604

[www.officemoveis.com.br](http://www.officemoveis.com.br)

#### Equipando Loja

Rua Silva Teles, 1333 – Pari – SP

(11) 2291-2342

[www.equipandoloja.com.br](http://www.equipandoloja.com.br)

Obs: Pesquisa na internet indicará outros fornecedores de equipamentos e produtos para empresa de conserto de sapato, que poderão estar localizados mais próximos ao local de instalação do negócio.

## Normas Técnicas

Não existem normas técnicas específicas que regulamentem este segmento empresarial.

## Glossário

Alargadeiras: Formas de pau para alargar calçado.

Anabela: É um salto que acompanha todo o solado do sapato.

Boneca: Os sapatos boneca são aqueles de bico redondo com uma pulseira abotoada no tornozelo.

Brocha: Pregos curtos, sem cabeça, para calçado.

Bucha: Peça de madeira roliça, com que os sapateiros brunem as solas do calçado.

Cerol: Mistura de sebo, pez e cera, com que os sapateiros enceram as linhas.

Chanel: Esse modelo de sapato, inventado pela estilista francesa Coco Chanel, é um clássico. Deixa os calcanhares à mostra, mas presos aos sapatos por uma tirinha.

Cordonete: Linha seca de algodão.

Empenha: O couro necessário para o rosto e lados de um sapato. Remendo lateral de um sapato.

Entressola: Peça entre a sola e a palmilha do sapato.

Escarpin: É o mais clássico. Sapato de salto alto todo fechado.

**Gáspea:** Parte dianteira do calçado.

**Linhol:** O fio untado de cerol com que os sapateiros cosem o calçado e que também serve para coser lona e várias coisas.

**Meia-pata:** Eles têm uma meia plataforma no apoio da frente e salto grosso.

**Mocassim:** Criado pelos índios norte-americanos, não tinha salto e era feito de couro. O modelo se aperfeiçoou e pode ser encontrado para homens e mulheres, com ou sem salto e em outros materiais.

**Mule:** São como tamancos, mas sem o design arredondado e pesado. São abertos atrás, deixando os calcanhares totalmente à mostra e sem nenhuma proteção.

**Peep toe:** É o sapato fechado, alto ou baixo, com uma pequena abertura na pontinha dos dedos.

**Salto carretel:** Lembra a forma de um carretel de linha, com as extremidades mais largas e a haste mais fina.

**Salto Sabrina:** Inspirado na personagem do filme Sabrina, interpretada por Audrey Hepburn, em 1954, o salto é baixo e ligeiramente curvado.

**Sapatilha:** Em alta, faz sucesso pelo conforto e praticidade.

Lembra sapatilha de bailarina, mas pode ter os mais variados bicos: redondos, quadrados, pontudos etc.

**Solagem:** Operação que consiste em assentar a sola no calçado.

**Virola:** A primeira peça do salto do calçado.

## **Dicas do Negócio**

- 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, etc;

- Procurar fidelizar a clientela com ações de pós-venda, como: remessa de cartões de aniversário, comunicação de novos serviços, contato telefônico lembrando de prazos de retirada, etc;
- A presença do proprietário em tempo integral é fundamental para o sucesso do empreendimento;
- O empreendedor deve estar sintonizado com a evolução do setor, pois esse é um negócio que requer adaptação constante, em face das mudanças e tendências que surgem dia-a-dia, gerando necessidade de ajustes e mudança de estratégia;
- O empreendedor deve ser criativo e adaptável, gerando sempre novos valores ao cliente, de forma que consiga manter o empreendimento em evidência no mercado e diante dos consumidores atuais e potenciais.

## **Características específicas do empreendedor**

O empreendedor envolvido com atividades relacionadas ao conserto de sapatos precisa adequar-se a um perfil que o mantenha na vanguarda do setor. É aconselhável uma auto-análise para verificar qual a situação do futuro empreendedor frente a esse conjunto de características e identificar oportunidades de desenvolvimento. A seguir, algumas características desejáveis ao empresário desse ramo.

- Ter paixão pela atividade e conhecer bem o ramo de negócio;
- Pesquisar e observar permanentemente o mercado onde está instalado, promovendo ajustes e adaptações no negócio;
- Ter atitude e iniciativa para promover as mudanças necessárias;
- Acompanhar o desempenho dos concorrentes;

- Saber administrar a empresa;
- Saber negociar, vender benefícios e manter clientes satisfeitos;
- Planejar e acompanhar o desempenho da empresa;
- Ser persistentes e não desistir dos seus objetivos;
- Manter o foco definido para a atividade empresarial;
- Ter coragem para assumir 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 a equipe de profissionais da empresa de conserto de sapato;
- Capacidade de treinar, orientar, motivar e manter a equipe.

## **Bibliografia Complementar**

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

ANDRADE, Patrícia Carlos de. Oriente-se: guia de profissões e mercado de trabalho. Rio de Janeiro: Ed. Oriente-se, 2000.

BARBOSA, Mônica de Barros; LIMA, Carlos Eduardo de. A Cartilha do Ponto Comercial: Como escolher o lugar certo para o sucesso do seu negócio. São Paulo: Clio Editora, 2004.

BIRLEY, Sue; MUZYKA, Daniel F. Dominando os Desafios do Empreendedor. São Paulo: Pearson/Prentice Hall, 2004.

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

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

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

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

MENDES, Claudia. Sapateiro: ofício de dar vida nova a antigos calçados. Campo Grande: Unifolha On Line, 2008. Disponível em:

<<http://www.unifolha.com.br/lernoticiafot...>>. Acesso em 10 SET 11.

PARENTE, Juracy. Varejo no Brasil. São Paulo: Ed Atlas, 2000.

RATTO, LUIZ. Comercio – Um Mundo de Negócios. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2004.

SILVA, José Pereira. Análise Financeira das Empresas. 4. Edição. São Paulo: Atlas, 2006.