



Manutenção de eletrodomésticos



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?

Tudo começou no início do século XX, quando as duas Guerras Mundiais obrigaram as mulheres a assumir a posição dos homens no mercado de trabalho. Elas não mais dispunham de todo o dia para se dedicar às tarefas domésticas, criando a necessidade para invenções de aparelhos que facilitassem o trabalho de cozinhar, conservar alimentos, limpar a casa, lavar a roupa, cuidar da beleza e, por que não, proporcionar entretenimento. A partir daí, surgiram os eletrodomésticos – aparelhos elétricos que já fazem parte da nossa vida urbana. Hoje, fica difícil imaginar uma casa sem geladeira, fogão ou aparelho de TV, independente da classe social.

A variedade de aparelhos eletrodomésticos cresceu exponencialmente, oferecendo as mais diversas utilidades possíveis. E o brasileiro caracteriza-se por ser um ávido consumidor destes produtos. Segundo a Pesquisa Nacional de Amostra por Domicílios (PNAD), realizada anualmente pelo IBGE, 41,5% dos domicílios brasileiros possuem máquina de lavar, 51,6% possuem filtro de água, 88,9% possuem rádio, 92,1% possuem geladeira, 95,1% possuem televisão e 98,2% possuem fogão.



Embora o índice de renovação de eletrodomésticos aumente ano após ano, incentivado pelo lançamento contínuo de novidades dos fabricantes, muitos consumidores recorrem ao serviço de assistência técnica para prolongar a vida útil dos aparelhos para além do prazo de garantia original. Consertos e troca de peças eletrônicas podem recuperar aparelhos danificados e evitar que o cliente tenha que comprar outro produto. Este é o principal benefício oferecido por uma oficina de manutenção de eletrodomésticos: economia para os clientes.

A concorrência varia desde lojas autorizadas dos fabricantes até profissionais autônomos que anunciam seus serviços em classificados de jornais e faixas na rua. Para não se desgastar no mercado, o empreendedor deve buscar mais informações sobre a viabilidade comercial da oficina por meio da elaboração de um plano de negócios. Para a construção deste plano, consulte o SEBRAE mais próximo.

Mercado

Segundo dados da Abinee – Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica, o mercado de utilidades domésticas fatura anualmente R\$ 14,7 bilhões. O crescimento das vendas é reflexo da ampliação do acesso da população a bens duráveis, detectada pela Pesquisa Nacional de Amostra por Domicílios (PNAD), do IBGE.

Os dados do PNAD registram a presença, nos 57,5 milhões de domicílios nacionais, de cerca de 56 milhões de fogões, 55 milhões de televisores, 53 milhões de geladeiras, 51 milhões de rádios, 30 milhões de filtros de água, 24 milhões de máquinas de lavar roupa, 18 milhões de microcomputadores e 9 milhões

de freezers. As geladeiras estão mais presentes nos estados de Santa Catarina, Rio de Janeiro e São Paulo, enquanto os filtros de água são mais comuns no Distrito Federal e em Minas Gerais.

Devido ao risco intrínseco ao negócio, recomenda-se a realização de ações de pesquisa de mercado para avaliar a demanda e a concorrência. Seguem algumas sugestões:

- Pesquisa em fontes como prefeitura, guias, IBGE e associações de bairro para quantificação do mercado-alvo;
- Pesquisa a guias especializados e revistas sobre o segmento;
- Visita aos concorrentes diretos, identificando os pontos fortes e fracos dos estabelecimentos que trabalham no mesmo nicho;
- Participação em seminários especializados.

Localização

A localização do ponto comercial é uma das decisões mais relevantes para uma oficina de manutenção de eletrodomésticos. Dentre todos os aspectos importantes para a escolha do ponto, deve-se considerar prioritariamente a densidade populacional, o perfil dos consumidores locais, a concorrência, os fatores de acesso e locomoção, a visibilidade, a proximidade com fornecedores, a segurança e a limpeza do local. Recomenda-se o estabelecimento da oficina próxima a lojas de venda de eletrodomésticos.

Alguns detalhes devem ser observados na escolha do imóvel:

- O imóvel atende às necessidades operacionais referentes à localização, capacidade de instalação do negócio, possibilidade de expansão, características da vizinhança e disponibilidade dos serviços de água, luz, esgoto, telefone e internet?

- O ponto é de fácil acesso, possui estacionamento para veículos, local para carga e descarga de mercadorias e conta com serviços de transporte coletivo nas redondezas?
- O local está sujeito a inundações ou próximo a zonas de risco?
- O imóvel está legalizado e regularizado junto aos órgãos públicos municipais?
- A planta do imóvel está aprovada pela Prefeitura?
- Houve alguma obra posterior, aumentando, modificando ou diminuindo a área primitiva?
- As atividades a serem desenvolvidas no local respeitam a Lei de Zoneamento ou o Plano Diretor do Município?
- Os pagamentos do IPTU referente ao imóvel encontram-se em dia?
- A legislação local permite o licenciamento das placas de sinalização?

Exigências legais específicas

Para registrar uma empresa, a primeira providência é contratar um contador – profissional legalmente habilitado para elaborar os atos constitutivos da empresa, auxiliá-lo na escolha da forma jurídica mais adequada para o seu projeto e preencher os formulários exigidos pelos órgãos públicos de inscrição de pessoas jurídicas.

O contador pode informar sobre a legislação tributária pertinente ao negócio. Mas, no momento da escolha do prestador de serviço, deve-se dar preferência a profissionais indicados por empresários com negócios semelhantes.

Para legalizar a empresa, é necessário procurar os órgãos responsáveis para as devidas inscrições. As etapas do registro

são:

- Registro de empresa nos seguintes órgãos:
 - o Junta Comercial;
 - o Secretaria da Receita Federal (CNPJ);
 - o Secretaria Estadual da Fazenda;
 - o Prefeitura do Município para obter o alvará de funcionamento;
 - o Enquadramento na Entidade Sindical Patronal (a empresa ficará obrigada ao recolhimento anual da Contribuição Sindical Patronal);
 - o Cadastramento junto à Caixa Econômica Federal no sistema “Conectividade Social – INSS/FGTS”;
 - o Corpo de Bombeiros Militar.
- Visita à prefeitura da cidade onde pretende montar a sua loja (quando for o caso) para fazer a consulta de local;
- Obtenção do alvará de licença sanitária – adequar às instalações de acordo com o Código Sanitário (especificações legais sobre as condições físicas). Em âmbito federal a fiscalização cabe a Agência Nacional de Vigilância Sanitária, estadual e municipal fica a cargo das Secretarias Estadual e Municipal de Saúde (quando for o caso);
- Preparar e enviar o requerimento ao chefe estadual do DFA/SIV, solicitando a vistoria das instalações e equipamentos.

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, publicado em 11 de setembro de 1990, regula a relação de consumo em todo o território brasileiro, na busca de equilibrar a relação entre consumidores e fornecedores.

O CDC somente se aplica às operações comerciais em que estiver presente a relação de consumo, isto é, nos casos em que uma pessoa (física ou jurídica) adquire produtos ou

serviços como destinatário final. Ou seja, é necessário que em uma negociação estejam presentes o fornecedor e o consumidor, e que o produto ou serviço adquirido satisfaça as necessidades próprias do consumidor, na condição de destinatário final.

Portanto, operações não caracterizadas como relação de consumo não está sob a proteção do CDC, como ocorre, por exemplo, nas compras de mercadorias para serem revendidas pela casa. Nestas operações, as mercadorias adquiridas se destinam à revenda e não ao consumo da empresa. Tais negociações se regulam pelo Código Civil brasileiro e legislações comerciais específicas.

Alguns itens regulados pelo CDC são: forma adequada de oferta e exposição dos produtos destinados à venda, fornecimento de orçamento prévio dos serviços a serem prestados, cláusulas contratuais consideradas abusivas, responsabilidade dos defeitos ou vícios dos produtos e serviços, os prazos mínimos de garantia, cautelas ao fazer cobranças de dívidas.

Em relação aos principais impostos e contribuições que devem ser recolhidos pela empresa, vale uma consulta ao contador sobre a Lei Geral da Micro e Pequena Empresa (disponível em <http://www.leigeral.com.br>), em vigor a partir de 01 de julho de 2007.

Estrutura

Para uma estrutura mínima com um balcão de atendimento e uma oficina nos fundos, estima-se ser necessária uma área de

100 m², com flexibilidade para ampliação conforme o desenvolvimento do negócio. Os ambientes podem ser divididos em escritório, depósito, banheiro, oficina e balcão de atendimento.

O local de trabalho deve ser limpo e organizado. O piso, a parede e o teto devem estar conservados e sem rachaduras, goteiras, infiltrações, mofo e descascamentos. O piso deve ser de alta resistência e durabilidade e de fácil manutenção. Cerâmicas e ladrilhos coloridos proporcionam um toque especial, enquanto granito e porcelanato oferecem luxo e sofisticação ao ambiente. Paredes pintadas com tinta acrílica facilitam a limpeza. Texturas e tintas especiais na fachada externa personalizam e valorizam o ponto.

Sempre que possível, deve-se aproveitar a luz natural. No final do mês, a economia da conta de luz compensa o investimento. Quanto às artificiais, a preferência é pelas lâmpadas fluorescentes.

Profissionais qualificados (arquitetos, engenheiros, decoradores) poderão ajudar a definir as alterações a serem feitas no imóvel escolhido para funcionamento da oficina, orientando em questões sobre ergometria, fluxo de operação, layout, iluminação, ventilação, etc.

Pessoal

O número de funcionários varia de acordo com o tamanho do empreendimento. Para a estrutura anteriormente sugerida, a oficina de manutenção de eletrodomésticos exige a seguinte equipe:

- Gerente: responsável pelas atividades administrativas,

financeiras, de controle de estoque e da comercialização. Deve ter conhecimento da gestão do negócio, do processo produtivo e do mercado. Precisa manter contato com fabricantes e distribuidores de peças. Pode ser o proprietário;

- **Atendente:** responsável pelo atendimento presencial e telefônico aos clientes. Precisa ser educado e prestativo, pois muitas vezes representa a imagem da empresa perante o público externo. Deve anotar os pedidos, marcar as entregas e acompanhar o processo produtivo. Também deve possuir algum conhecimento técnico para registrar os problemas e responder as dúvidas mais básicas dos clientes.
- **Técnico eletrônico:** responsável direto pelos reparos dos equipamentos e pela troca de peças. De preferência, o técnico deve ter concluído um curso profissionalizante em eletrônica ou participado de programas de treinamento de fabricantes.

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 clientes e empresas, além de ajudar na indicação de novos clientes.

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 treinamento dos colaboradores deve desenvolver as seguintes competências:

- Capacidade de percepção para entender e atender as expectativas dos clientes;
- Agilidade e presteza no atendimento;
- Capacidade de apresentar e vender os serviços da oficina;
- Motivação para crescer juntamente com o negócio.

Deve-se estar atento para a Convenção Coletiva do Sindicato dos Trabalhadores nessa área, utilizando-a como balizadora

dos salários e orientadora das relações trabalhistas, evitando, assim, conseqüências desagradáveis.

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.

Equipamentos

Um projeto básico certamente contará com:

- Ferramentas de reparos: alicate amperímetro, alicate universal, alicate de corte, alicate de prensa terminais, jogo de manifold completo, jogo de prensa, jogo de flangeador, chave de fenda grande, chave de fenda media, chave de fenda toco, chave Philips, martelo, termômetro penta, termômetro a laser, cortador de tubo, trena, jogo de chave Allen, chave de parafuso de ajuste, chave catraca, chave regulável grande, chave regulável media, chave regulável pequena, chave canhão, chave T Allen, chave L, aparelho de solda PPU, ferro de solda fria, furadeira, extensão monofásica, caixa de ferramentas e regulador de pressão.
- Bancada e cadeiras;
- Microcomputador e impressora;
- Telefone e aparelho de fax.

Ao fazer o layout da loja, o empreendedor deve levar em consideração a ambientação, decoração, circulação, ventilação e iluminação. Na área externa, deve-se atentar para a fachada, letreiros, entradas, saídas e estacionamento.

Matéria Prima / Mercadoria

Organização do processo produtivo

O processo produtivo de uma assistência técnica de eletrodomésticos pode ser dividido em quatro etapas:

- 1) Recepção: trata-se do primeiro contato com o cliente. O técnico deve ouvir atentamente os problemas do cliente, receber o aparelho e registrar os defeitos apresentados.
- 2) Orçamento: o técnico deve testar o equipamento, desmontar para verificar o funcionamento das peças, calcular o tempo de conserto, cotar os componentes que devem ser instalados e preparar um orçamento prévio. O prazo decorrido entre o recebimento e o orçamento não deve ser longo. O trabalho de análise pode ser feito na própria loja ou no local do cliente. Para compensar os custos de deslocamento e maior número de horas despendidas pelo técnico, o empreendedor pode cobrar uma taxa de visita a domicílio.
- 3) Conserto: após a aprovação do orçamento pelo cliente, o técnico pode iniciar o reparo. Caso não haja no estoque os componentes necessários para o conserto ou atualização do equipamento, o técnico deve providenciar a cotação e compra das peças com os fornecedores cadastrados;
- 4) Entrega do equipamento e pagamento: após a conclusão do serviço, o técnico testa o aparelho na frente do cliente. O serviço de manutenção possui garantia de até 90 dias. Caso o equipamento necessite de instalação especializada no domicílio

do cliente, a oficina deve embutir este custo no preço final.

Alguns clientes desistem de buscar o aparelho consertado na oficina. Neste caso, a loja pode vender o aparelho usado para cobrir os custos de compra de peças e horas de serviço despendidas. O prazo mínimo para se aguardar a manifestação do cliente é de 90 dias.

Automação

Atualmente, existem diversos sistemas informatizados (softwares) que podem auxiliar o empreendedor na gestão de uma oficina de manutenção de eletrodomésticos (vide <http://www.baixaki.com.br> ou <http://www.superdownloads.com.br>). Seguem algumas opções:

- AutoServ – Comércio e Assistência Técnica;
- Assistência Técnica – OS Fácil;
- CSO – Assistência Técnica;
- SAT – Sistema de Gestão de Assistência Técnica;
- OnBIT S2 Assistência Técnica;
- Hércules – Administração de Assistência Técnica;
- REPTecno O.S. Basic;
- Ordem de Serviço;
- Empresarial Máster Astec;
- Empresarial Máster Sênior;
- Sistema Vgdata Tech Lite;
- Sistema WinVGAdm;
- Sistec;
- Net Support DNA;
- CI Discovery Network Inventory;
- CallSoft Informatize Empresarial;
- Aplicativo para Sistemas Integrados;
- Assistance – Automação para Oficinas e Assistências

Técnicas;

- Service – Gestão de Vendas e Serviços;
- Dataprol O.S. Máster;
- OS ConTrol;
- PgioOs.

Antes de se decidir pelo sistema a ser utilizado, o empreendedor deve avaliar o preço cobrado, o serviço de manutenção, a conformidade em relação à legislação fiscal municipal e estadual, a facilidade de suporte e as atualizações oferecidas pelo fornecedor, verificando ainda se o aplicativo possui funcionalidades, tais como:

- Controle dos dados sobre faturamento/vendas, gestão de caixa e bancos (conta corrente);
- Acompanhamento de manutenção e depreciação dos equipamentos;
- Organização de compras e contas a pagar;
- Emissão de pedidos;
- Controle de taxa de serviço;
- Lista de espera;
- Relatórios e gráficos gerenciais para análise real do faturamento da oficina.

Canais de distribuição

Os canais de distribuição de uma oficina de manutenção de eletrodomésticos abrangem a execução do serviço na própria loja ou em domicílio. No caso do atendimento a empresas, as visitas técnicas são mais demandadas.

Pequenos consertos e serviços de instalação podem ser executados no próprio local do domicílio do cliente. Serviços mais complicados, que envolvem a troca de vários

componentes, devem ser executados na própria oficina, devido ao elevado consumo de horas de trabalho. Neste caso, o processo produtivo pode ser dividido, conforme descrito anteriormente.

Investimentos

O investimento varia muito de acordo com o porte do empreendimento. Uma oficina de manutenção de eletrodomésticos, estabelecida numa área de 100m², exige um investimento inicial estimado em R\$ 40 mil, aproximadamente, a ser alocado majoritariamente nos seguintes itens:

- Reforma do local: R\$ 16.000,00;
- Ferramentas: R\$ 10.000,00;
- Bancada e cadeiras: R\$ 4.000,00;
- Telefone, aparelho de fax, microcomputador e impressora: R\$ 5.000,00;
- Capital de giro: R\$ 5.000,00.

Para uma informação mais apurada sobre o investimento inicial, sugere-se que o empreendedor utilize o modelo de plano de negócio disponível no Sebrae.

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, 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.

Os custos para abrir uma oficina de manutenção de eletrodomésticos, com faturamento médio mensal de R\$ 20.000,00 devem ser estimados considerando os itens abaixo:

- Salários, comissões e encargos: R\$ 6.000,00;
- Tributos, impostos, contribuições e taxas: R\$ 3.000,00;
- Aluguel, taxa de condomínio, segurança: R\$ 1.000,00;
- Água, luz, telefone e acesso a internet: R\$ 500,00;
- Produtos para higiene e limpeza da empresa e funcionários: R\$ 250,00;
- Assessoria contábil: R\$ 500,00;
- Propaganda e publicidade da empresa: R\$ 500,00;
- Aquisição de matéria-prima e insumos: R\$ 5.000,00;

Seguem algumas dicas para manter os custos controlados:

- Comprar pelo menor preço;
- Negociar prazos mais extensos para pagamento de fornecedores;
- Evitar gastos e despesas desnecessárias;
- Manter equipe de pessoal enxuta;
- Reduzir a inadimplência, através da utilização de cartões de crédito e débito.

Diversificação / Agregação de valor

Agregar valor significa oferecer produtos e serviços complementares ao produto principal, diferenciando-se da concorrência e atraindo o público-alvo. Não basta possuir algo que os produtos concorrentes não oferecem. É necessário que esse algo mais seja reconhecido pelo cliente como uma vantagem competitiva e aumente o seu nível de satisfação com o produto ou serviço prestado.

As pesquisas quantitativas e qualitativas podem ajudar na identificação de benefícios de valor agregado. No caso de uma oficina de manutenção de eletrodomésticos, há várias oportunidades de diferenciação, tais como:

- Prestação de serviços rápidos de limpeza e instalação;
- Venda de aparelhos usados;
- Parcerias com grandes empresas para a realização de contratos mensais de manutenção de aparelhos;
- Oferta de cursos de manutenção e assistência técnica de eletrodomésticos;
- Instalação de serviços de suporte técnico por telefone e internet;
- Representação autorizada de fabricantes de eletrodomésticos.

Divulgação

A divulgação é um componente fundamental para o sucesso de uma oficina de manutenção de eletrodomésticos. As campanhas publicitárias devem ser adequadas ao orçamento da empresa, à sua região de abrangência e às peculiaridades

do local. Abaixo, sugerem-se algumas ações mercadológicas acessíveis e eficientes:

- Confeccionar folders e flyers para a distribuição em empresas e residências;
- Participar de feiras de eletroeletrônicos;
- Oferecer brindes para clientes que indicam outros clientes;
- Firmar parcerias com lojas de eletrodomésticos para a prestação de serviços de garantia estendida.

O empreendedor deve sempre entregar o que foi prometido e, quando puder, superar as expectativas do cliente. Ao final, a melhor propaganda será feita pelos clientes satisfeitos e bem atendidos.

Informações Fiscais e Tributárias

O segmento de MANUTENÇÃO DE ELETRODOMÉSTICOS , assim entendido pela CNAE/IBGE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas) 9521-5/00 como a atividade de reparação e manutenção de máquinas e aparelhos eletrodomésticos , 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 e 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

A seguir, são indicados os principais eventos sobre o segmento:

Eletrolarshow

Feira de Negócios para a Indústria e o Varejo de Eletrodomésticos e Eletrônicos

São Paulo – SP

Website: <http://www.eletrolarshow.com.br>

UD

Feira de Utilidades Domésticas

São Paulo

Fone: (11) 4197-9111

Website: <http://www.ud.com.br>

Entidades em Geral

A seguir, são indicadas as principais entidades de auxílio ao empreendedor:

Abinee

Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica

Av. Paulista, 1313 – 7º andar.

CEP: 01311-923

São Paulo - SP

Fone: (11) 2175-0000

Fax: (11) 2175-0090

Website: <http://www.abinee.org.br>



Eletros

Associação Nacional de Fabricantes de Produtos

Eletroeletrônicos

Av. Alexandre Dumas, 1901 – 4º andar – Bl. B.

CEP: 04717-004

São Paulo - SP

Fone: (11) 3556-8821

Website: <http://www.eletros.org.br>

E-mail: eletros@eletros.org.br

Ministério da Ciência e Tecnologia

Esplanada dos Ministérios, Bl. E.

CEP: 70067-900.

Brasília - DF

Fone: (61) 3317- 7500

Fax: (61) 3317-7765

Website: <http://www.mct.gov.br>

Receita Federal

Brasília - DF

Website: <http://www.receita.fazenda.gov.br>

SNDC

Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Website: <http://www.mj.gov.br/dpdc/sndc.htm>

Normas Técnicas

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

glossários, definir a maneira de medir ou determinar as características, como os métodos de ensaio.

As normas técnicas são documentos de uso voluntário, sendo importantes referências para o mercado. Não existem normas técnicas aplicáveis diretamente ao negócio. As normas da ABNT para eletrodomésticos são vinculadas à segurança dos produtos.

Glossário

Seguem alguns termos técnicos extraídos do website <http://www.americanas.com>.

ACENDIMENTO AUTOMÁTICO: sistema de acendimento que, quando acionado, conduz a energia aos queimadores da mesa ou do forno de um fogão.

AÇO GALVANIZADO: aço revestido por uma camada de zinco, que protege contra a corrosão superficial e melhora o aspecto visual do produto.

AÇO: liga de ferro e carbono (até 1,5%) que pode conter adicionalmente outros elementos químicos, visando a melhoria de suas propriedades.

AGENTES TENSOATIVOS: os tensoativos são substâncias que diminuem a tensão superficial ou influenciam a superfície de contato entre dois líquidos. Quando utilizados na tecnologia doméstica são geralmente chamados de emulgentes, ou seja, substâncias que permitem conseguir ou manter a emulsão. Entre os tensoativos encontram-se substâncias sintéticas que são utilizadas regularmente, como detergentes e produtos para

máquina de lavar louça.

AQUA-STOP: sistema de segurança que consiste em uma mangueira dupla que impede inundações em caso de ruptura. Função presente em lavadoras de roupa.

ANTI-VINCOS OU ANTI-RUGAS: tecla que, ao ser acionada, deixa a roupa flutuar no tambor sem efetuar centrifugação. Função presente em lavadoras de roupa.

AQUECEDOR A ÓLEO: equipamento que promove o aquecimento do ambiente por meio da queima de óleo.

AUTO COZIMENTO: o auto cozimento foi pré-programado para cozinhar vários tipos de alimentos automaticamente. Basta indicar que tipo de alimento deseja preparar em produtos como fornos elétricos e microondas.

AUTO-DESCONGELAMENTO: botões pré-programados para descongelar determinados tipos de alimentos de forma prática e simples em fornos elétricos e microondas.

AUTONOMIA: capacidade em horas que um aparelho possui sem o abastecimento de energia elétrica ou com alguma avaria sem prejudicar a conservação dos alimentos. Função presente, por exemplo, em geladeiras.

BATEDEIRA PLANETÁRIA: batedeira cujo batedor, além do movimento de rotação sobre o eixo, gira ao redor e bem próximo às paredes da tigela, buscando e misturando a massa com total homogeneidade.

BIVOLT: tensão de entrada de energia tanto na voltagem 110V como na 220V.

BTU (British Temperature Unity / Unidade Inglesa de Temperatura): unidade que determina a potência de refrigeração do produto.

CALOR DE CONDENSAÇÃO: calor que se desprende quando um vapor se condensa em líquido.

CAPACIDADE: volume. Quantidade de pessoas, dados, energia, objetos ou substâncias que pode ser armazenada em ou local ou recipiente.

CARGA TÉRMICA: contabilização de todas as fontes de calor (aparelhos elétricos, janelas com insolação e até mesmo pessoas), de tal forma que o resultado disto é contabilizado para a escolha do aparelho condicionador de ar.

CATALISADOR DE GORDURAS: filtra as gorduras geradas enquanto assa alimentos. Evita que as mesmas se propaguem no ambiente. Função presentes em fogões e fornos elétricos.

CAUDAL: quantidade de ar movimentado por unidade de tempo. Mede-se em m³/h.

CENTRIFUGAÇÃO: processo de separação em que a força centrífuga relativa gerada pela rotação é usada para sedimentar sólidos em líquidos, ou líquidos de diferentes densidades, separando-os. Nos eletrodomésticos, refere-se a equipamentos que aplicam a força centrífuga relativa em determinado objeto, por meio de sua rotação em torno de um eixo. Exemplo: centrífugas e máquinas de lavar.

CICLO REVERSO: mecanismo que permite que o condicionador de ar funcione tanto na temperatura quente

como na fria. Nos dias quentes, trabalha exatamente como um ar condicionado regular, extraíndo calor de dentro da casa e o transferindo para o lado de fora. Nos dias frios, faz o oposto, bombeando energia quente de fora para dentro de sua casa.

COIFA: equipamento de metal utilizado para sugar a fumaça provocada durante o preparo da comida.

COMBINAÇÃO: processo de preparação feito alternadamente pelo aparelho de microondas e de grill, onde o tempo de cozimento é reduzido para que o alimento fique com uma cor mais atraente para o paladar.

COMPARTIMENTO EXTRA FRIO: compartimento localizado no interior de alguns refrigeradores responsável por armazenar alimentos e bebidas que precisam ser conservados em temperaturas baixas.

COMPARTIMENTO TAÇAS NEVADAS: presente em alguns modelos de refrigeradores da marca Brastemp, trata-se de um compartimento que armazena até seis taças, deixando-as no ponto para o consumo da bebida.

COMPRESSOR ROTATIVO: equipamento que possibilita que os gases sejam comprimidos por elementos giratórios. Causa menores perdas mecânicas por atrito, realiza a compressão de modo contínuo e não intermitente, dispensa o uso de válvulas de admissão e de descarga, diminuindo dessa forma as perdas e melhorando o rendimento volumétrico. A economia de energia é outro fator relevante.

COMPRESSOR: equipamento utilizado para aumentar a pressão de um fluido em estado gasoso (ar, vapor de água, hidrogênio, entre outros).

CONDICIONADOR DE AR JANELA OU PAREDE: facilmente instalado na parede ou janela do ambiente a ser climatizado. Geralmente é compacto.

CONDICIONADOR DE AR SPLIT: equipamento que possui duas unidades: interna (evapora o ar) e unidade externa (condensa o ar). As duas unidades são ligadas através de duas tubagens de cobre, uma delas devidamente isolada. Essas unidades podem ser colocadas em locais variados, devido à sua versatilidade e têm a vantagem de fazer menos ruído que as compactas.

CONTROLADOR DE TEMPERATURA: dispositivo que possibilita que o usuário diminua ou aumente a temperatura de determinado equipamento. Quando presente, por exemplo, em um chuveiro elétrico, o controlador de temperatura permite que o indivíduo diminua a temperatura da água, reduzindo consequentemente o consumo de energia elétrica.

CONVECÇÃO: sistema de ventilação interno cuja função é proporcionar temperaturas mais precisas, agilidade no preparo dos alimentos e distribuição uniforme do calor. Função presente em fornos elétricos.

COOKTOP: tipo de fogão compacto e sem forno, utilizado em cima de alguma superfície ou móvel, que possui no máximo quatro queimadores pequenos. Ideal para espaços pequenos.

COP (COEFICIENTE DE ENERGIA): é a relação entre a potência calorífica total dissipada em watts e a potência elétrica total consumida (W), durante um período típico de funcionamento.

CORRENTE ELÉTRICA: é a velocidade na qual a carga elétrica passa por determinado equipamento. Essa corrente varia de acordo com a resistência do equipamento.

DEGELO AUTOMÁTICO: recurso que, quando acionado pelo usuário, possibilita que o gelo acumulado nas paredes do refrigerador derreta.

DIFUSOR: dispositivos de distribuição localizada que permitem uma distribuição homogênea por um determinado espaço. Podem ser de vários tipos: circulares, quadrados, retangulares e lineares.

DIRECT DRIVE: sistema aplicado aos motores das lavadoras da marca LG. Permite que os mesmos funcionem silenciosamente, pois faz com que o tambor seja ligado diretamente ao motor nem a necessidade do uso de uma correia barulhenta conectando ambas as partes.

DISPENSER DE ÁGUA: dispositivo existente em alguns refrigeradores, que possibilita ao usuário encher um copo de água gelada sem abrir a porta do equipamento.

DISPENSER DE GELO: mecanismo por meio do qual é possível se extrair gelo diretamente de um compartimento localizado na porta do freezer, sem precisar abri-lo.

DISPENSER DE LATAS: mecanismo que permite ao usuário pegar sua lata de bebida gelada em um compartimento localizado na porta do refrigerador, sem precisar abri-la.

DOMINÓ: fogão com no máximo dois queimadores, sem forno. Comumente utilizado sob a mesa ou outras superfícies planas. Pode ser encontrado com alimentação a gás ou elétrica, sendo

geralmente fabricado em inox ou vitrocerâmica. Há também modelos específicos de Dominós que são fritadeiras e churrasqueiras.

DYNAMIC COOLING: o recurso da Bosch funciona a partir de um ventilador que faz circular o ar interno do refrigerador, mantendo a temperatura mais uniforme, além de refrigerar mais rapidamente alimentos e bebidas.

DUAL SPRAY: tecnologia que borrifa continuamente vapor quente e água sobre o tecido, melhorando o desempenho da lavagem. Função presente em lavadoras.

EER: o mesmo que Razão da Eficiência Energética (em inglês, Energy Efficiency Rate). Forma de indicar o nível de eficiência do condicionador de ar.

ENERGY SAVING: gerenciamento de energia presente em condicionadores de ar LG.

ESPALHADORES: peças colocadas sobre os queimadores que têm a função de espalhar o gás.

ESTUFA: estrutura que acumula e contém o calor em seu interior, mantendo a temperatura mais alta no seu interior do que ao seu redor. A Função Estufa, presente em alguns fogões, possibilita que o alimento seja aquecido ou mantenha-se quente, enquanto o forno é utilizado.

EVAPORAÇÃO: passagem de um líquido ao estado de vapor.

EXAUSTOR: equipamento que remove o ar impuro ou com maus odores de ambientes fechados. Comumente utilizado em cozinhas.

FILTRO: dispositivo que impede a passagem de sujeiras ou impurezas para determinado recipiente ou ambiente. Comum nas máquinas de lavar, máquinas de secar, condicionadores de ar, entre outros equipamentos.

FILTRO DE AR PADRÃO HEPA13: tipo de filtro que retém 99,5% das impurezas do ar. Função presente em aspiradores de pó.

FILTRO DE CARVÃO ATIVADO: equipamento que tem por finalidade a remoção de cloro livre e de matéria orgânica, que causam gosto e cor na água filtrada.

FILTRO DESODORIZADOR NANO CARBONO: exclusivo sistema de filtragem que elimina partículas de odor, evitando assim mau cheiro. Função presente em refrigeradores.

FORNO AUTOLIMPANTE: revestimento interno presente em alguns fornos que, associado à altas temperaturas internas, possibilita a eliminação de resíduos alimentares.

FREEZER HORIZONTAL: geralmente utilizado em estabelecimento comerciais, esse tipo de freezer, como o próprio nome diz, apresenta estrutura horizontal e retangular com portas (ou tampas) localizadas na parte superior.

FREEZER VERTICAL: formato semelhante a uma geladeira, com compartimentos internos para os mais variados tipos de alimentos.

FRIGOBAR: refrigerador com tamanho compacto e reduzido, geralmente indicado para armazenar pequena quantidade de bebidas e guloseimas. Comumente utilizado em quartos.

FROST FREE: sistema que torna desnecessário o degelo do freezer ou do refrigerador, uma vez que o mesmo ocorre automaticamente. Nesse sistema há uma resistência dentro das paredes do congelador, que esquenta e evita a formação dos cristais de gelo.

FUNÇÃO DOURADOR: função do Microondas que doura e gratina os alimentos.

FUNÇÃO FAST FREEZING: recurso presente em alguns freezers e geladeiras que, quando acionado, proporciona o congelamento mais rápido dos alimentos. Anula a ação do termostato.

GÁS R-22: o gás refrigerante R-22 é utilizado normalmente em sistemas de ar condicionado em residências e edifícios comerciais. Não tem cheiro característico, não é inflamável nem combustível sendo a sua temperatura de ebulição em °C de -40,6 a pressão normal.

GÁS CFC (Clorofluorcarbono): classe de compostos orgânicos que contém carbono, cloro e flúor. Bastante utilizado em solventes orgânicos, gases para refrigeração e propelentes em extintores de incêndio e aerossóis. Ultimamente o uso do CFC tem sido condenado e abolido, pois uma vez submetido à radiação UV, pode destruir as moléculas de Ozônio que formam a camada protetora da atmosfera.

GLP (Gás Liquefeito de Petróleo): também conhecido como "gás de cozinha", é a mistura de dois hidrocarbonetos existentes no petróleo: o propano e o butano.

GN (Gás Natural): é basicamente a mistura de hidrocarbonetos

leves. Estando à temperatura ambiente e pressão atmosférica permanece no estado gasoso. É um gás mais leve que o ar, inodoro, incolor e atóxico. É uma fonte de energia limpa, que pode ser usado nas indústrias, fazendo a substituição de outros combustíveis mais poluentes.

GÁS GR OU GÁS NAFTA: também conhecido com gás de rua, possui menor poder calorífico, sendo necessária, portanto, maior quantidade desse gás em relação aos outros para uma mesma quantidade de energia liberada na queima.

GOLD PROTECTION: sistema anti-corrosão aplicado aos condicionadores de ar LG.

GRILL: função ou aparelho que proporciona aspecto dourado e crocante aos alimentos, por meio de energia elétrica.

INMETRO: Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial.

ISOLANTE TÉRMICO: material que dificulta a dissipação de calor, como a cortiça ou o poliestireno expandido. Utiliza-se também o vácuo como isolante térmico.

LCD (Liquid Crystal Display): monitor de cristal líquido, geralmente muito leve e fino. Os monitores do tipo LCD possuem tela realmente plana, eliminando as distorções de imagem dos monitores do tipo tubo de raios catódicos, ou CRT (que têm suas telas curvas). Emitem pouquíssima radiação nociva, consomem menos energia e emitem pouquíssima radiação nociva.

LUZ DO FORNO: lâmpada localizada no interior do forno que possibilita que o alimento seja visualizado durante seu preparo,

sem que seja necessário abrir a porta.

MICROONDAS: são ondas eletromagnéticas, de alta frequência, do mesmo tipo das ondas de rádio, só que muito curtas. São fontes de energia. Sua utilização é muito ampla e variada, como em transmissões de TV via satélite, radares, ligações internacionais e também na indústria. No Forno Microondas há uma válvula chamada Magnéton que converte a energia elétrica em microondas. A vibração dessas ondas de alta frequência (2450 MHz) faz com que as moléculas dos alimentos vibrem a 2.450 milhões de vezes por segundo, causando o atrito que culmina em calor.

MOLHO DINÂMICO: recurso presente em algumas máquinas de lavar roupa da Eletrolux, por meio do qual são realizadas agitações periódicas, que garantem melhor limpeza das roupas. Ideal para pré-lavagem.

PÉS NIVELADORES: peças fixadas sob alguns eletrodomésticos que proporcionam maior estabilidade ao equipamento e facilitam a limpeza.

PORTA FRIA: porta composta por três camadas de vidro, que isolam o forno de forma eficiente.

PORTA LATAS: compartimento existente no interior de determinados refrigeradores, cuja função é armazenar latinhas de bebidas.

POTÊNCIA: rapidez com a qual certa quantidade de energia é transformada. Representada pelo símbolo W.

PRESSÃO (P): força exercida pela massa de ar por unidade de superfície. Corresponde à energia por unidade de volume de

fluido. Mede-se em Kg/m², mas a unidade mais usada é em milímetros de coluna de água (mm.c.a.) ou Pascal (Pa).

PROCEL: Programa Nacional e Conservação de Energia Elétrica.

QUEIMADOR TRICHAMA: queimador ou boca do fogão que oferece maior potência no cozimento. Permite o preparo mais rápido de grande quantidade de comida.

QUEIMADORES: também conhecidos como "bocas do fogão", os queimadores são utilizados para a combustão do gás. Podem ser acionados por meio de um comando automático (botão no painel) ou, no caso de fogões mecânicos, através de fósforo, isqueiro ou acendedor manual.

REFRIGERADOR DUPLEX: modelos de refrigeradores que possuem freezer na parte superior.

RESFRIAMENTO RÁPIDO: compartimento com grande capacidade de refrigeração, útil para gelar bebidas em poucos minutos.

RODÍZIOS: rodas metálicas, fixadas em determinados equipamentos, que facilitam a locomoção do mesmo.

SELO PROCEL: prêmio anual concedido pelo Programa Nacional e Conservação de Energia Elétrica aos equipamentos de fabricação nacional com os melhores índices de eficiência energética dentro de sua categoria. Também estimula a fabricação e a comercialização de produtos mais eficientes, contribuindo para o desenvolvimento tecnológico e a redução de impactos ambientais.

SENSOR STOP GÁS: recurso que impede o vazamento de gás quando a chama do forno apagar acidentalmente.

SIDE BY SIDE: refrigerador com ampla capacidade de armazenagem (mínimo de 500 litros), indicado para usuários que necessitam de excelente espaço. Os modelos Side by Side apresentam duas portas verticais.

SUCÇÃO: ato ou efeito de sugar ou aspirar. Modo de prensão de um líquido no qual a boca fica fechada e atua como uma bomba de aspiração.

TECLAS FÁCEIS DO MICROONDAS: teclas programadas com tempo de preparo/cozimento de determinados alimentos.

TERMOSTATO: dispositivo destinado a manter constante a temperatura de um determinado sistema, através de regulação automática.

TIMER: função que realiza a contagem regressiva de um tempo pré-determinado.

TRAVA DE SEGURANÇA DO FORNO: botão que, quando acionado, impede que a porta do forno seja aberta.

UMIDADE RELATIVA: é a relação entre a pressão real do vapor de água contida no ar úmido e a pressão do vapor saturado à mesma temperatura, em %.

UMIDIFICADOR: aparelho cuja função principal é umidificar o ar. Constituído por um tubo com pequenos furos, que pulveriza a água em gotículas (vapor), que por sua vez serão arrastadas com a passagem do ar. Possui ainda uma bateria que retém o excesso de água.

VÁLVULA DE SEGURANÇA: dispositivo que libera a saída do gás somente com a presença da chama. A válvula cortará o gás nas seguintes situações: quando a chama se apagar acidentalmente, quando o botão for acionado de forma não intencional, quando uma criança acionar o botão sem acionar a chama, se tentar acender o forno e a chama não acender.

VAZÃO: volume por unidade de tempo, que se escoar através de determinada seção transversal de um conduto livre (canal, rio ou tubulação com pressão atmosférica) ou de um conduto forçado (tubulação com pressão positiva ou negativa). Isto significa que a vazão é a rapidez com a qual um volume escoar. As unidades adotadas para representar a vazão são: m^3/s , m^3/h , l/h ou l/s .

Dicas do Negócio

Um componente estratégico para o sucesso do empreendimento é o investimento na formação dos técnicos. Os funcionários devem transmitir conhecimento e confiança para que os clientes sintam-se seguros em deixar o seu equipamento para reparos e manutenção. Os fabricantes e suas lojas autorizadas podem auxiliar na capacitação técnica dos profissionais.

O atendimento realizado pelo técnico deve priorizar a empatia com o cliente. Caso o cliente seja como a maioria da população, leiga em sistemas elétricos, o técnico deve discutir o problema e as soluções em uma linguagem acessível, simplificando a explicação e procurando evitar termos incompreensíveis. Para atender clientes com maior conhecimento e departamentos técnicos de empresas, o

funcionário deve fornecer o maior número possível de informações, discutindo as diversas alternativas de soluções.

A oficina deve proporcionar um ambiente visual de tecnologia avançada, fugindo do rótulo de assistência técnica de fundo de quintal. A prestação de serviços deve primar pelo bom atendimento, pontualidade na entrega, preços justos e competitivos, intensa divulgação de serviços e boa estrutura para atendimento domiciliar.

Uma importante fonte de receita pode ser obtida através de convênios com empresas e órgãos públicos. A oficina deve ter flexibilidade para atender contratos mensais de instalação, limpeza e manutenção de aparelhos elétricos.

Outra ação que pode alavancar o empreendimento para um novo patamar operacional é a obtenção da representação autorizada dos principais fabricantes. Estampar na fachada da oficina a marca de um fabricante como Brastemp, Electrolux ou Consul, juntamente com a denominação “Assistência técnica autorizada”, pode transmitir confiança e atrair muitos clientes. Esta representação também auxilia na obtenção de peças originais com um custo menor e na venda de produtos do fabricante.

A parceria com fabricantes também pode ser replicada com grandes varejistas. Desta forma, a venda do serviço de “garantia estendida” nas lojas de varejo amplia o volume de reparos para as oficinas de manutenção de eletrodomésticos.

Deve-se evitar adquirir peças falsificadas ou de procedência duvidosa. Caso o cliente não esteja disposto a pagar por um componente original, pode-se recorrer aos produtos similares, sempre com o fornecimento de informações referentes à

diferença de desempenho e com a aprovação expressa do cliente.

Também não se aconselha a manutenção de um elevado estoque de peças. Deve-se firmar parcerias com fornecedores que possam oferecer bons preços, prazo de pagamento e, principalmente, alto índice de cumprimento de prazo de entrega. Pedidos pela Internet facilitam e agilizam o processo produtivo.

Para reduzir o investimento inicial, o empreendedor pode alugar o veículo de entregas e instalação dos equipamentos. Com o desenvolvimento do negócio, será possível a aquisição do veículo adequado.

Características específicas do empreendedor

No segmento de manutenção de eletrodomésticos, o empreendedor precisa estar atento às tendências do mercado de eletroeletrônicos. Deve identificar os movimentos deste mercado e adaptá-los à sua oferta, reconhecendo as preferências dos clientes e os principais lançamentos dos fabricantes.

Outras características importantes, relacionadas ao risco do negócio, podem ajudar no sucesso do empreendimento:

- Busca constante de informações e oportunidades;
- Persistência;
- Comprometimento;
- Qualidade e eficiência;
- Capacidade de estabelecer metas e calcular riscos;
- Planejamento e monitoramento sistemáticos;
- Independência e autoconfiança.

Bibliografia Complementar

COBRA, Marcos. Administração de vendas: casos, exercícios e estratégias. São Paulo: Atlas, 1981. 398 p.

ESTRANY, Santiago P. Eletricidade e Eletrodomésticos. São Paulo, Hemus, 2004. 177 p.

FARIAS, Claudio L. de; AYROSA, Eduardo; CARVALHO, Gabriela; et. Al. Eletrodomésticos: Origens, História & Design no Brasil. Rio de Janeiro: Frahia, 2006. 203 p.

FIGUEIRA, Eduardo. Quer vender mais? Campinas: Papyrus, 2006. 112 p.

GIL, Edson. Competitividade em vendas. Rio de Janeiro: Alta Books, 2003. 92 p.

LUPPA, Luis Paulo. O vendedor pit bull. Rio de Janeiro: Thomas Nelson Brasil, 2007. 128 p.

MCCORMACK, Mark H. A arte de vender. [S. l.]: Best Seller, 2007. 192 p.

PINTO, Alexandre C. Os Eletrodomésticos. São Paulo: Editora do Brasil, 2000. 31 p.

SEGAL, Mendel. Administração de vendas. São Paulo: Atlas, 1976. 253 p.

STANTON, William J. Administração de vendas. Rio de Janeiro: Guanabara Dois, 1984. 512 p.



TOMANINI, Cláudio et al. Gestão de vendas. São Paulo: Ed. FGV, 2004. 148 p. (Marketing das publicações FGV management).