



Oficina de motocicletas



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

LAURI TADEU CORREA MARTINS

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?

Nos grandes centros urbanos penalizados pelos problemas de trânsito, as motocicletas são cada vez mais utilizadas como opção de transporte. Símbolo de juventude e liberdade, também é um objeto de paixão para os aficionados. As motocicletas estão conquistando a preferência de pessoas como meio de locomoção diária e até mesmo como negócio, como é o caso dos motoboys e das empresas que atuam no segmento de entregas.

A motocicleta foi uma evolução natural da bicicleta, na época conhecida como "bicicleta de segurança", porque oferecia estabilidade, frenagem e facilidade de montagem. Havia na Europa no século XIX, um verdadeiro frenesi para se motorizar a bicicleta ou qualquer coisa que se movesse. Foram Sylvester Roper, nos Estados Unidos e Louis Perreux na França que desenvolveram um tipo de bicicleta equipada com motor a vapor no ano de 1869.

Em 1885 o alemão Gottlieb Daimler inventou a motocicleta com motor de combustão interna. Daimler após ser demitido da empresa em que trabalhava recebeu a indenização e investiu em um negócio próprio: ajudado por Wilhelm Maybach instalou

uma oficina em seu próprio quintal e juntos desenvolveram um motor a gasolina de um cilindro leve e rápido e instalaram numa bicicleta de madeira adaptada. Em agosto de 1885 Daimler registrou a patente da motocicleta, batizando esse invento de Einspur. Foi o motor de combustão que permitiu a fabricação de motocicletas em escala industrial.

A primeira fábrica surgiu em 1894 na Alemanha e se chamava Hildebrandt & Wolfmuller. Nos EUA elas surgiram em 1900 e em 1910 já eram 20 empresas. A forte concorrência proporcionou a introdução de muitas inovações e aperfeiçoamentos. Em 1902 William S. Harley e Arthur Davidson fundaram a Harley-Davidson Motor Company que passou a produzir máquinas robustas, potentes e duráveis. Em 1920 a Harley-Davidson era a maior fabricante de motocicletas do mundo.

No Brasil a primeira motocicleta produzida foi a Monark em 1951. No início da década de 70, com a importação das motos japonesas, Honda, Yamaha e Susuki, incluindo as italianas, o mercado de motocicletas ressurgiu com bastante força. Atualmente a Honda e a Yamaha dominam o mercado brasileiro.

Os motoqueiros surgiram como símbolo da rebelião jovem, com o estereótipo do tipo encrenqueiro e sem destino, mas com características de lealdade, tanto em estilo de vida quanto à marca da motocicleta que pilotavam e ficaram conhecidos como gangues de motocicleta. O cinema apresentou com muito glamour esse estilo em dois filmes: "O Selvagem" em 1954 e "Sem Destino" em 1969. Hoje, as gangues representam um estilo de vida de liberdade, aventura e amor à marca. São altamente organizadas e sofisticadas, usam cores, tatuagens e artigos de vestuário com a insígnia da gangue para simbolizar a sua afiliação.

Hoje é fácil observar e perceber que as motocicletas não são utilizadas exclusivamente por jovens, mas sim por uma grande

massa de usuários que demandam serviços de manutenção, reparos e acessórios para suas motos.

Portanto, para aqueles empreendedores com conhecimentos de mecânica de motocicletas, habilidades gerenciais e um capital relativamente baixo, a montagem de uma oficina de motocicletas apresenta-se como uma atraente opção de negócio num setor em expansão da economia brasileira.

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

Mercado

De acordo com a Associação Brasileira dos Fabricantes de Motocicletas, Ciclomotores, Motonetas, Bicicletas e Similares - ABRACICLO, o país produziu mais de 1,83 milhão de motos em 2010, com um crescimento de 29,5% sobre 2006. Ainda, segundo informações da ABRACICLO, a frota circulante correspondia, nessa data, a 18.442.413 veículos automotores de duas rodas, representando uma expansão de 20,32% sobre os números de 2009.

Entre os diversos modelos produzidos pela indústria, a categoria entre 101 e 150 cilindradas responde por 80% dos modelos vendidos no país. Os motivos principais são: uso das motos econômicas pelas empresas de entregas rápidas e também como meio de transporte alternativo nas grandes cidades.

Os dados demonstram que a motocicleta é o sonho de consumo de muitos brasileiros, sendo o perfil de seu público consumidor muito heterogêneo, conforme se pode observar a seguir:

- O maior segmento de consumidores situa-se na faixa superior

a 40 anos de idade, com 28%;

- O sexo masculino é o grande usuário do sistema, mas as mulheres já se tornam um segmento a ser considerado, com 25% do total;

- Projetando-se os dados para o universo total de consumidores, 40% desses definem que a razão da compra é a substituição do transporte público, enquanto que o segmento de lazer já representa 19%.

Segundo a ABRACICLO a cidade de São Paulo e o interior do Estado representam aproximadamente 24% das vendas totais de motociclos (Motocicletas, Ciclomotores, Motonetas, Bicicletas e Similares), entretanto, outros Estados apresentam-se com demanda numerosa como é o caso de Minas Gerais, Paraná, Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro e Goiás. O Nordeste do país também possui demanda significativa, representando 22% das vendas totais realizadas em 2007.

As perspectivas para o segmento de oficina de motocicleta são promissoras considerando-se os dados apresentados. Da mesma forma, o comércio de peças para motocicletas tende a apresentar crescimento, tornando esse negócio uma opção interessante para empreender.

Mais informações sobre o perfil dos compradores de motocicletas podem ser encontradas no site a seguir: [http://www.abraciclo.org.br/images/stori... \).](http://www.abraciclo.org.br/images/stori...)

Mercado concorrente

O segmento de oficinas de motocicletas está inserido num modelo de concorrência onde há uma pluralidade de empresas ofertando seus serviços com pouca diferenciação. Isto significa que há abertura para entrada e saída de empresas na concorrência. Aquela empresa que conseguir buscar um diferencial ou selecionar nichos específicos terá grandes

possibilidades de ter sucesso. Nesse ramo existem diversos nichos importantes para especialização. Usuários que utilizam moto para serviços de rua, geralmente, buscam oficinas de baixo custo, porém, existem usuários que utilizam a moto para lazer e esse buscam serviços de maior especialização. Os colecionadores querem oficinas de alta confiabilidade e competência, sem dar maior atenção ao fator preço. Da mesma forma as pessoas que utilizam motocicletas para transporte diário buscam oficinas de melhor qualidade.

Números da Abraciclo em 2011 mostram o quanto o mercado de duas rodas vem crescendo no Brasil. Para se ter uma ideia, o Brasil tem uma moto para cada 11 habitantes. São números que mostram a maturidade do mercado. O Brasil só está abaixo de países onde a motocicleta é usual há muitos anos e já faz parte da paisagem e até da cultura do país, como Itália (uma moto para cada 6,4 habitantes), Espanha (uma para 9,4) e Japão (uma para 9,8).

A venda de veículos de duas rodas vem ganhando importância fora dos Estados tradicionais. O Nordeste, por exemplo, já apresenta um 'empate técnico' com o Sudeste. No primeiro semestre de 2011, 34,09% das vendas do setor ocorreram no Nordeste e 34,83% no Sudeste (tradicionalmente o maior mercado).

Esta informação é importante para o futuro empresário direcionar ou escolher nichos específicos do setor de motocicletas, para se diferenciar das oficinas concorrentes e ampliar a sua competitividade nesse mercado acirrado.

Mercado Fornecedor

A Abraciclo (Associação Brasileira dos Fabricantes de Motocicletas, Ciclomotores, Motonetas, Bicicletas e Similares), divulgou números que mostram um aumento de 16,8% na produção de motocicletas se compararmos os anos de 2010 e

2011. A produção no mercado interno atingiu 2.137.417 motocicletas. No quesito vendas no atacado (do fabricante à rede de revendas), as empresas instaladas em Manaus atingiram 2.044.422 unidades, alta de 8,8% sobre o recorde anterior (em 2008), e de 12,4% na comparação com 2010. Os emplacamentos de 2011 também bateram o recorde anterior. No ano passado foram emplacadas 1.940.564 unidades, ante 1.925.514 motocicletas em 2008, até então o melhor período para o segmento. Na comparação com 2010, o ano de 2011 foi 7,6% melhor para o segmento.

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: quanto maior a renda, maior a sofisticação e quanto menor a renda, menor o preço;
- Visibilidade: se não se sabe (ou se vê) que naquela localização existe um prestador de serviço, não se vai lá atrás do serviço;
- Conforto: se há necessidade de ir de carro, deve ter estacionamento, e 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

peçoais), o ambiente tanto do estabelecimento quanto da vizinhança deve ser agradável. Assim sendo, uma boa localização é aquela que favorece o acesso das pessoas, com o menor grau possível de dificuldade, ou ser próximo a rodovias para melhor escoar o produto. Se o atendimento for destinado ao público em geral é importante que a loja possua boa visualização em área de grande fluxo de pessoas, próxima ao local de residência ou de trabalho do público-alvo;

- Localização próxima do mercado fornecedor de peças e insumos;
- Localização próxima do mercado consumidor;

Tendo em vista as características acima descritas, é necessário entender o mercado das oficinas de motocicleta e analisar a melhor localização para implantar o negócio. Assim, escolher um local com grande fluxo de motociclistas e uma boa exposição, tais como as ruas e avenidas movimentadas da sua cidade, é uma boa opção para se montar uma oficina de motocicletas.

Outros pontos relevantes que devem ser levados em consideração para que a oficina seja estruturada são:

- Existência de imóvel disponível para a instalação da empresa, na região escolhida;
- Verificar junto à Prefeitura do Município se a localidade escolhida permite o tipo de atividade;
- Suprimento ininterrupto de água e energia elétrica;
- Disponibilidade de telefone e internet no local;
- Disponibilidade de mão-de-obra nas proximidades;
- Existência de transporte coletivo para os empregados;
- Vizinhança livre de contaminantes de qualquer espécie.

A localização é um componente fundamental do composto mercadológico e pode definir o sucesso ou fracasso do empreendimento, razão pela qual, merece atenção especial na sua definição.

Exigências legais específicas

Inicialmente, é necessário 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 de inscrição exigidos pelos órgãos públicos. O contador também pode informar sobre a legislação tributária pertinente ao negócio. Mas atenção: certifique-se de que este prestador de serviços seja um profissional habilitado no Conselho Regional de Contabilidade e que inexistam reclamações registradas contra ele. Dê preferência aos contadores que ofereçam, além de assessoria fiscal e tributária, outros serviços contábeis.

Vale lembrar que toda oficina mecânica está sujeita à legislação ambiental de cada estado, especialmente com relação às emissões atmosféricas (ruídos, fumaça e etc.), ao uso de pistola de pressão (pinturas) e à disposição de resíduos sólidos e efluentes líquidos (óleos, graxas etc.).

Portanto, o órgão de gestão ambiental estadual deve ser consultado sobre a legislação pertinente.

O Empreendimento somente poderá iniciar suas atividades depois de cumpridas as seguintes etapas:

a) Registro da 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.

b) Visita à Prefeitura Municipal da cidade onde pretende instalar a oficina de motocicletas para fazer a consulta do local e emissão das certidões de Uso do Solo e Número Oficial.

c) Se for contribuinte do ICMS (venda de autopeças), registrar a empresa na Secretaria da Fazenda do Estado;

d) Inscrição da empresa na Prefeitura Municipal para obtenção do Cadastro de Contribuinte do ISS;

e) Registro na Previdência Social para inscrição da empresa no INSS.

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). Publicado em 11 de setembro de 1990, o CDC busca equilibrar a relação entre consumidores e fornecedores em todo o território brasileiro. O CDC somente se aplica às operações comerciais em que a relação de consumo estiver presente, isto é, nos casos em que uma pessoa (física ou jurídica) adquire produtos ou serviços como destinatário final. Para tanto, é necessário que em uma negociação estejam presentes o fornecedor e o consumidor, e que o produto ou serviço adquirido satisfaça as necessidades próprias do consumidor, na condição de destinatário final. Portanto, operações não caracterizadas como relação de consumo não estão sob a proteção do CDC, como ocorre, por exemplo, nas compras de mercadorias para serem revendidas pelo estabelecimento. Nestas operações, as mercadorias adquiridas se destinam à revenda, e não ao consumo da empresa. Tais negociações se regulam pelo Código Civil brasileiro e legislações comerciais específicas.

O SEBRAE local poderá ser consultado para orientação.

Estrutura

Diversos são os fatores que influenciam na estrutura de uma empresa de conserto de motos, porém, nenhum é mais relevante do que o empresário ter em mente qual será o tamanho estimado dos serviços, isto é, a quantidade de motos que podem ser atendidas. Toda a estrutura necessária será dimensionada com base nessa capacidade inicial esperada. Contudo, alguns aspectos sempre devem ser levados em consideração, tais como otimização dos espaços, área para ampliação futura, instalações higiênicas e sanitárias. Outros aspectos importantes a serem levados em conta são:

- Quantidade de motos atendidas;
- Tipos de serviços oferecidos;
- Se a empresa será dedicada apenas a serviços ou se haverá venda de peças e acessórios para motos;
- Qualidade dos serviços e foco específico, se for o caso.

A estrutura física ideal para a instalação de uma pequena oficina de motocicletas conjugada a uma loja de venda de peças compreende um imóvel com área mínima de 200m², onde possa haver ambientes distintos para atendimento e vendas de moto-peças, escritório, almoxarifado, oficina, além de vestiários e banheiros para mecânicos e clientes.

A área de vendas deverá possuir uma decoração aprazível e identificada com o público alvo, dispendo de balcão de atendimento e estantes com prateleiras para exposição dos produtos comercializados na loja.

Como a variedade de peças comercializadas diretamente ao público ou consumidas pela oficina pode ser muito grande, é recomendável a catalogação e organização das peças em estoque, bem como, a estruturação de um almoxarifado.

A área de oficina deve ser bem iluminada, com espaço

suficiente para manobra, montagem e desmontagem das motos e regulagem de motores, instalação dos equipamentos, armários de ferramentas e bancada(s) de trabalho dos mecânicos, assim como dos utensílios empregados na disposição de efluentes (óleos, graxas, etc.), conforme exigido pelas autoridades sanitárias. O piso da oficina deve ser revestido com material de alta resistência e as paredes e teto protegido por material de fácil manutenção e limpeza. Para que possam ser instaladas rampas hidráulicas / elevador para as motos, é necessário que a oficina possua uma altura (pé-direito) elevada.

Escritório / Administração - A administração deve servir para o atendimento a clientes especiais, fornecedores e empregados. O mobiliário deve incluir mesas e cadeiras suficientes para os administradores, além de cofre e local para arquivos e guarda de documentos ou mesmo itens de maior valor.

A depender do tipo de instalação e cliente final, é importante pensar em um espaço reservado para que estes aguardem durante a revisão ou compra de peças.

Pense em ambientes onde podem ser utilizadas, quando couber, luz e ventilação natural, evitando custos desnecessários.

Pessoal

A necessidade de pessoal, tal qual o tamanho da infraestrutura, vai depender diretamente da capacidade de atendimento esperada pelo empreendedor. Mas, diferente de outros tipos de empreendimentos, o perfil da mão-de-obra necessária para atuar em oficina de motocicletas não é totalmente especializada, entretanto é fundamental a presença de mecânicos de nível mais especializado.

Outro ponto relevante é a questão de possuir bons profissionais, pois estes são fatores chave para o sucesso. Assim, contar com mecânicos qualificados e comprometidos e que, além disso, estejam disponíveis para contratação não é tarefa fácil.

Em relação à quantidade de profissionais necessários para operar uma oficina de motocicletas, podemos afirmar que ela está diretamente associada ao volume de serviços da oficina e à jornada de trabalho (44 horas semanais) de mecânicos e auxiliares. Em geral uma pequena oficina conta com 2 mecânicos e 2 auxiliares. Para reforçar o quadro de mecânicos no início da operação do negócio ou mesmo para exercer uma boa supervisão e orientação dos serviços, é importante que o empreendedor conheça de mecânica de motocicletas.

Adicionalmente, é necessário um indivíduo responsável pela administração do negócio, incluindo a gestão financeira, marketing e a gestão do estoque de moto-peças. Neste caso, vale lembrar que caso a empresa faça a venda das peças diretamente ao consumidor, também será necessária a contratação de um atendente / vendedor para esta atividade.

É necessário que os colaboradores possuam as seguintes competências:

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. Deve conhecer o perfil dos clientes para definir o que comprar e quanto pagar pelas peças e componentes. Esta atividade pode ser realizada pelo proprietário.

Vendedor: responsável pelo atendimento aos clientes e venda dos produtos. Suas principais qualidades devem ser:

- Conhecer em profundidade os produtos oferecidos;
- Entender as necessidades dos clientes;
- Conhecer a cultura e o funcionamento da empresa;
- Conhecer as tendências do mercado;

- Desenvolver relacionamentos duradouros com os clientes;
- Transmitir confiabilidade e carisma;
- Atualizar-se sobre as novidades do segmento;
- Zelar pelo bom atendimento após a compra.

Mecânico: responsável pela montagem e conserto das motocicletas. Deve ser prestativo, conhecer, entender e saber utilizar as novas tecnologias. Deve conhecer bem o funcionamento de uma moto e saber a utilidade de cada peça. Deve ter consciência ambiental, iniciativa e comprometimento com a sua atividade.

Para o sucesso da empresa, o atendimento é um item que deve merecer atenção especial do empresário, visto que, nesse segmento de negócio há uma tendência ao relacionamento de longo prazo com os clientes e à indicação de novos clientes. O atendimento personalizado e qualificado é componente básico para a manutenção e fidelização da clientela.

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. Independente do tamanho e da quantidade de pessoas é interessante investir em cursos e capacitações em segurança no trabalho e em mecânica, para manter a equipe constantemente atualizada nos novos modelos de motos.

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

Deve-se estar atento à Convenção Coletiva do Sindicato dos Mecânicos, 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

São necessários os seguintes móveis e equipamentos:

Mobiliário e equipamentos para a área administrativa:

- Microcomputador completo;
- Impressora;
- Impressora de cupom fiscal;
- Telefones;
- Mesas;
- Cadeiras;
- Armário para o escritório;
- Estante para escritório;

Equipamento e tecnologia para a oficina e almoxarifado:

- Multímetro;
- Caneta de polaridade com iluminação;
- Manômetro;
- Máquina de testes e limpeza de injetores de motos;
- Ex-fuel;
- Analisador eletrônico microprocessado de mistura para regulagem e afinação do motor;
- Analisador digital de CO;
- Analisador de mistura, analisador de performance e diagnóstico rápido;
- Scan code EFI;
- Rastreador para injeção eletrônica multimarcas;
- Rastreador para injeção eletrônica para moto Harley

Davidson;

- Rastreador para injeção eletrônica para motos BMW;
 - Rastreador para injeção eletrônica para motos Triumph;
 - Mapas de powercommander;
 - Dinamômetro portátil;
 - ECU reprogramável;
 - Reprogramador de combustível para moto Suzuki;
 - Reprogramador de combustível para moto Kawasaki;
 - Reprogramador On-Line de ECU;
 - Prateleiras para estoques;
 - Troca de óleo à vácuo;
 - Desmontadora de pneus;
 - Elevador pneumático;
 - Balanceadora de rodas;
 - Bancadas de serviços;
 - Alinhador de chassi universal;
 - Conjuntos de ferramentas para motocicletas (ferramentas de uso geral e especiais para determinadas marcas e modelos).
- Convém que o empreendedor busque informações junto aos fabricantes para conhecer o tempo médio de obsolescência dos equipamentos. Assim, ele poderá realizar a análise de custo-benefício para sua aquisição (se novos ou usados), bem como planejar a reposição quando necessária.

Fornecedores:

ABIMAQ -Associação Brasileira das Indústrias de Máquinas e Equipamentos

Av. Jabaquara, 2.925- São Paulo (SP)

CEP 04045-902

webmaster@abimaq.org.br

Telefone: (11) 5582-6311 - Fax: (11) 5582-6312

www.abimaq.org.br

Powerchip Superbike Technology



Telefone (61) 3465-2008
<http://www.powerchip.com.br/>

Equipomaquinas
Rua Corona 330 - Diadema - SP
Telefone: (11) 4044-0070
vendas@equipomaquinas.com.br

Moto Brasil
Telefone: (17) 3323-6221/3324-4575
www.brferamentas.com.br

Matéria Prima / Mercadoria

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

Giro dos estoques: o giro dos estoques é um indicador do número de vezes em que o capital investido em estoques é recuperado através das vendas. Usualmente é medido em base anual e tem a característica de representar o que aconteceu no passado.

Obs.: Quanto maior for a frequência de entregas dos fornecedores, logicamente em menores lotes, maior será o índice de giro dos estoques, também chamado de índice de rotação de estoques.

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

Nível de serviço ao cliente: o indicador de nível de serviço ao

cliente para o ambiente do varejo de pronta entrega, isto é, aquele segmento de negócio em que o cliente quer receber a mercadoria, ou serviço, imediatamente após a escolha; demonstra o número de oportunidades de venda que podem ter sido perdidas, pelo fato de não existir a mercadoria em estoque ou não poder executar o serviço com prontidão.

Portanto, o estoque dos produtos deve ser mínimo, visando gerar o menor impacto na alocação de capital de giro. O estoque mínimo deve ser calculado levando-se em conta o número de dias entre o pedido de compra e a entrega dos produtos na sede da empresa.

Os insumos diretos consumidos durante o conserto de uma moto são peças e acessórios que a empresa deve possuir. A qualidade do serviço final prestado depende da qualidade dos materiais utilizados e de seu manuseamento (mão-de-obra). Os principais produtos consumidos são estopa, graxas, lubrificantes, colas, lixas, redutores e outros materiais necessários ao trabalho dos mecânicos. Destinados especificamente para o conserto ou vendas incluem guidom, corrente, disco de freio, rolamentos, carburadores, velas, rodas de motocicleta e acessórios (baú, bagageiro, pedaleiras, mata-cahorro, protetor de tanque, etc.).

É interessante que o empresário considere uma localização próxima de seus fornecedores para otimizar custos e prazos. Em sua maioria, os fabricantes de tais insumos encontram-se próximos a grandes centros industriais e potenciais compradores.

Como há uma grande variedade na qualidade dos produtos vendidos, o proprietário deverá estar sempre atento a essas especificações.

Outros insumos são necessários como materiais para embalagens, luvas e máscaras descartáveis, água, materiais de limpeza, energia, gás, sacos laminados, outros ingredientes e materiais para o processo produtivo.

Para a definição dos produtos a serem oferecidos o empresário deverá pesquisar junto a profissionais do ramo, ouvir potenciais clientes, observar a concorrência e decidir por um mix, que poderá sofrer ajustes e mudanças no decorrer da experiência da empresa. Pesquisas em revistas especializadas contribuem para essa decisão.

Organização do processo produtivo

O processo produtivo de uma oficina de motocicletas compreende atividades operacionais e administrativas tais como:

Operacionais:

- Atendimento e venda de peças diretamente aos consumidores;
- Atendimento da Oficina (abertura da O.S. - Ordem de Serviço);
- Diagnóstico e Reparo Técnico;
- Fechamento da OS;
- Cobrança e Entrega da Motocicleta;

Administrativa Financeira:

- Inclui a gestão de RH, finanças, controle de estoque e relacionamento com bancos, fornecedores e prestadores de serviço;
- Marketing e relacionamento com os clientes.

Observação: Em geral as oficinas oferecem o atendimento completo com serviço técnico e venda de peças. Os serviços incluem a assistência técnica especializada e reparos de motos

nacionais e importadas. Dentre os principais serviços destacam-se:

- Alinhamento (chassis, rodas, etc.);
- Balanceamento e desempenho de rodas;
- Revisão elétrica (iluminação, sinalização e ignição);
- Revisão mecânica, regulagem e reparos dos sistemas de freio, suspensão, transmissão, alimentação e lubrificação;
- Substituição de peças (guidom, vela de ignição, disco de freio, etc.);
- Instalação de acessórios (baús, bagageiro, protetores de tanque de combustível, etc.);

Independente do tamanho da empresa, 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 ser iniciada.

É fundamental que o empreendedor esteja atento aos cuidados com a preservação ambiental. O acúmulo de peças sucateadas deixa o ambiente com aspecto desagradável e oportuniza a proliferação de insetos, roedores e outras pragas. Óleo usado, gasolina e outros produtos químicos não devem, em nenhuma hipótese, serem descartados na rede de esgoto. Baterias velhas são poluentes de alto impacto, pois possuem chumbo, plástico e ácido sulfúrico, sendo necessário um cuidado especial para o descarte. Pneus juntam água e se transformam em ambiente propício para a proliferação do mosquito da dengue. Esses materiais requerem cuidados especiais e devem ser encaminhados para o fabricante, ou para uma empresa recicladora que mereça confiança. Peças metálicas e plásticas devem ser encaminhadas para reciclagem em empresas ou cooperativas. Além do benefício ao meio ambiente o descarte de produtos recicláveis ainda gera um pequeno retorno financeiro.

Automação

Uma oficina de motocicletas não permite o uso de automação de serviços, sendo necessária a atuação do mecânico em tempo integral. Já, 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, controle de estoque, serviço de mala-direta para clientes e potenciais clientes, cadastro de móveis e equipamentos, controle de contas a pagar e a receber, fornecedores, folha de pagamento, fluxo de caixa, fechamento de caixa e etc.

Deve-se procurar softwares de custo acessível e compatível com uma pequena empresa. Em alguns casos é possível baixar sistemas de sites que oferecem downloads gratuitos. Os sites a seguir oferecem possibilidades de baixa de alguns programas:

www.downloads.uol.com.br/

<http://www.bling.com.br/login.php>

<http://www.meugerenciamento.com.br/site/...www.superdownloads.com.br>

www.wk.com.br

No que se refere às questões fiscais o Fisco brasileiro criou a obrigatoriedade do Emissor de Cupom Fiscal (ECF). Trata-se de um equipamento homologado pela Comissão Técnica Permanente do ICMS, órgão ligado ao Conselho Nacional de Política Fazendária (CONFAZ). O ECF emite o cupom fiscal com maior controle e confiabilidade dos registros das operações de vendas, além de simplificar as responsabilidades fiscais. Com auxílio de um modem acoplado ao equipamento, o

administrador pode enviar ao Fisco, de forma remota, os dados das operações realizadas. Neste quesito fiscal, uma alternativa para os administradores é o software disponível nos sites das secretarias estaduais de Fazenda. O programa é gratuito, contudo, não possibilita o armazenamento das notas pelo prazo de cinco anos, mais o ano fiscal corrente, conforme a legislação determina.

Canais de distribuição

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 indústrias, fazendo parte de sua cadeia de fornecedores.

Embora existam muitas oficinas independentes atendendo proprietários de diversas marcas e modelos (multimarcas), é possível estar ligado a uma bandeira, seja de uma montadora ou de uma empresa de moto-peças. O setor conta com oficinas especializadas na venda de peças e atendimento, atuando como canal de atendimento e distribuição de marcas europeias, asiáticas, americanas e etc, dentre elas Harley, Yamaha, Honda, Kawasaky, Ducati, Cagiva, BMW e outras.

Os principais meios de distribuição desses serviços e produtos são:

- Realizar serviços de atendimento ao público diretamente na empresa;
- Atuar como fornecedora na cadeia de suprimentos de outras

indústrias ofertando serviços e produtos customizados.

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 atividade de oficina de motocicleta de pequeno porte o empreendedor deverá dispor de aproximadamente R\$ 102.720,00 para fazer frente aos seguintes itens de investimento:

- Reforma e/ou adaptação de instalações - R\$ 20.000,00;
- Luminoso e fachada - R\$ 2.000,00;
- Despesas de abertura da empresa - R\$ 3.500,00;
- Marketing inicial - R\$ 1.500,00;
- Mobiliário para a área administrativa - R\$ 3.100,00;
- Prateleiras para estoques: 10 - R\$ 2.000,00;
- Armários e bancadas de trabalho - R\$ 3.800,00;

- Jogos de Ferramentas Genéricas - R\$ 7.500,00;
- Jogo de Ferramentas Especiais - R\$ 9.500,00;
- Troca de óleo à vácuo - R\$ 1.650,00;
- Desmontadora de pneus - R\$ 4.300,00;
- Elevador pneumático - R\$ 6.720,00;
- Balanceadora de rodas - R\$ 4.650,00;
- Alinhador de chassi universal - R\$ 15.500,00.

Sub-total - R\$ 85.720,00

Capital de giro - R\$ 17.000,00

Total geral - R\$ 102.720,00

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

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

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

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

Se o prazo médio recebido dos fornecedores de matéria-prima, mão-de-obra, aluguel, impostos e outros forem menores que os

prazos médios de estocagem somada ao prazo médio concedido ao cliente para pagamento dos produtos, a necessidade de capital de giro será positiva, ou seja, é necessária a manutenção de dinheiro disponível para suportar as oscilações de caixa. Neste caso um aumento de vendas implica também em um aumento de encaixe em capital de giro. Para tanto, o lucro apurado da empresa deve ser ao menos parcialmente reservado para complementar esta necessidade do caixa.

Se ocorrer o contrário, ou seja, os prazos recebidos dos fornecedores forem maiores que os prazos médios de estocagem e os prazos concedidos aos clientes para pagamento, a necessidade de capital de giro é negativa. Neste caso, deve-se atentar para quanto do dinheiro disponível em caixa é necessário para honrar compromissos de pagamentos futuros (fornecedores, impostos). Portanto, retiradas e imobilizações excessivas poderão fazer com que a empresa venha a ter problemas com seus pagamentos futuros.

Um fluxo de caixa, com previsão de saldos futuros de caixa deve ser implantado na empresa para a gestão competente da necessidade de capital de giro. Só assim as variações nas vendas e nos prazos praticados no mercado poderão ser geridas com precisão.

O capital de giro precisa de controle permanente, pois tem a função de minimizar o impacto das mudanças no ambiente de negócios no qual a empresa atua.

O desafio da gestão do capital de giro está, principalmente, na ocorrência dos fatores a seguir:

- Variação dos diversos custos absorvidos pela empresa;
- Aumento de despesas financeiras, em decorrência das instabilidades do mercado;
- Baixo volume de vendas;
- Pagamento das parcelas de possíveis financiamentos;
- Descasamento entre receitas e despesas;

O empreendedor deverá ter um controle orçamentário rígido, de forma a não consumir recursos sem previsão.

O empresário deve evitar a retirada de valores além do pró-labore estipulado, pois no início todo o recurso que entrar na empresa nela deverá permanecer, possibilitando o crescimento e a expansão do negócio. Dessa forma a empresa poderá alcançar mais rapidamente sua auto-sustentação, reduzindo as necessidades de capital de giro e agregando maior valor ao novo negócio.

Para a estrutura financeira de uma oficina de pequeno porte, com investimento da ordem de R\$ 85.720,00 serão necessários, em termos de capital de giro, um valor médio em torno de 20% do valor do investimento.

Os valores aqui apresentados são meramente ilustrativos, havendo a necessidade de efetuar cálculos e avaliações mais precisas. O SEBRAE local poderá auxiliar nesse processo.

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 estão descritos os principais custos fixos mensais típicos de uma oficina de motocicletas.

1. aluguel - R\$ 1.800,00;
2. água, luz, telefone, internet - R\$ 500,00;
3. salários, comissões e encargos - R\$ 5.600,00;
4. taxas, contribuições e despesas afins - R\$ 850,00;
5. transporte - R\$ 670,00;
6. refeições - R\$ 890,00;
7. seguros - R\$ 420,00;
8. assessoria contábil - R\$ 600,00;
9. segurança - R\$ 400,00;
10. limpeza, higiene e manutenção - R\$ 420,00;
11. Propaganda e publicidade da empresa - R\$ 400,00.

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. Assim, por possuir conhecimento do ramo, pesquisas de mercado e o orçamento disponível, o empreendedor pode considerar as seguintes possibilidades para um aumento de receitas ou expansão do leque de serviços oferecidos por sua oficina de motocicletas:

- A possibilidade de trabalhar preferencialmente com determinados marcas. O mercado de revenda de motocicletas nacional, antes dominado por Honda e Yamaha, apresenta hoje maior diversificação, com o ingresso de novas marcas nacionais e estrangeiras. Estas novas montadoras buscam empreendedores interessados em abrir uma concessionária

com serviços de venda de peças, revenda de motos usadas e novas oficinas com as suas marcas.

- Mesmo trabalhando de forma independente (multimarcas), o empreendedor pode avaliar a possibilidade de investir na aquisição de ferramental ou equipamentos para serviços de maior valor agregado ou que possam gerar receitas adicionais para a oficina, tal como: máquinas computadorizadas de alinhamento e desempenho de rodas, lava-jato, etc.

- A especialização também está presente neste segmento.

Existem oficinas, onde a manutenção das motos é vista como um tratamento, digno de um "spa". O cliente acaba a competição off-road, liga para a empresa e diz onde a motocicleta pode ser retirada para manutenção. Com um furgão, a moto e o equipamento, são levados para a oficina, onde as roupas do motociclista são lavadas em uma lavanderia especializada e a moto "tratada", por mecânicos especializados.

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.

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.

O empreendedor deve manter-se sempre atualizado com as novas tendências, novas técnicas, novos métodos, através da leitura de colunas de jornais e revistas especializadas, programas de televisão ou através da Internet.

Divulgação

A propaganda é um importante instrumento para tornar a empresa e seus serviços 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.

Os meios para divulgação variam de acordo com o porte e o público-alvo escolhido. Podem ser usados anúncios em jornais de bairro, revistas locais e propaganda em rádio.

Recomenda-se que o empreendedor elabore um plano de comunicação do negócio e o coloque em prática pelo menos três meses antes de começar a operar.

Estratégias de comunicação dirigidas às redes sociais (Facebook, LinkedIn, Orkut, Twitter, entre outras) mostram-se muito adequadas nessa etapa. Por meio delas, o empreendedor poderá compartilhar conteúdos relacionados ao segmento em que irá atuar.

Este negócio pertence a um segmento onde a divulgação "boca a boca" funciona significativamente. Neste sentido é importante atentar para os seguintes itens que valorizam o atendimento prestado pela oficina:

- Limpeza: percebida em detalhes;
- Comodidade e conforto para os clientes;
- Preço: uma política de preços competitiva associada a um bom resultado na solução dos problemas mecânicos dos

clientes é uma poderosa ferramenta de diferenciação da sua oficina, principalmente em locais de concorrência acirrada;

- Inovação: sua oficina de motocicleta deve se atualizar permanentemente e demonstrar criatividade e inovação constantes;
- Identificação com o público alvo: percebida na decoração e ambientação da oficina;
- Confiança e credibilidade: passar a ideia de que seus técnicos são capazes de efetuar um bom diagnóstico e solucionar os problemas das motocicletas de seus clientes. Quem trabalha com motos participa de um seleto grupo de pessoas que gostam de motos, é um mercado diferente, onde muitas vezes a base do negócio é a confiabilidade e amizade.

Contudo, a estratégia de divulgação de uma oficina de motocicletas não se resume ao bom atendimento e a propaganda "boca-a-boca". A localização da oficina em um ponto de boa exposição permite a colocação de um letreiro que pode ser uma ferramenta de divulgação excelente. 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.

A divulgação através de um site na internet é fator fundamental, em razão do crescimento do acesso de pessoas à rede. Um portal bem construído, com fotografia das instalações e informações sobre a empresa, depoimentos de clientes, artigos, blogs para discussão, realização de cadastro de clientes e fornecimento de orçamento de peças e serviços, desenvolvem uma atmosfera favorável e promovem a ampliação do relacionamento com o cliente.

Informações Fiscais e Tributárias

O segmento de OFICINA DE MOTOCICLETAS, assim entendido pela CNAE/IBGE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas) 4543-9/00 como atividade de manutenção e reparação de motocicletas e motonetas, 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 Internacional de Autopeças, Equipamentos e Serviços - Automec

Evento: anual

Local: São Paulo - SP

www.automecfeira.com.br

Feira e Congresso Internacional de Tecnologias Ambientais -

Ambiental Expo
Evento: anual
Local: São Paulo-SP
www.ambientalexpo.com.br

Feira Internacional de Tecnologia para o Meio Ambiente -
FIEMA BRASIL
Evento: bienal
Local: Bento Gonçalves-RS
www.fiema.com.br

Motofair - Salão das Motos de Minas
Evento: anual
Local: Belo Horizonte-MG
www.motofair.com.br

Salão Duas Rodas - Feira Internacional de Motocicletas,
Bicicletas, Peças, Equipamentos e Acessórios
Evento: anual
Local: São Paulo-SP
Fone: (11) 3816-2227
Fax: (11) 3816-2919
www.salaoduasrodas.com.br

Salão da Motocicleta
Evento: bienal
Local: São Paulo-SP
www.salaodamotocicleta.com.br

Salão Nacional e Internacional de Moto-peças
Evento: anual
Local: São Paulo-SP
www.anfamoto.com.br/vsalao/

Entidades em Geral

Relação de entidades para eventuais consultas:

Associação Nacional dos Fabricantes e Atacadistas de Motopeças - Anfamoto
Av. Nove de Julho, 3229, conj. 208/209/210, Jd. Paulista - São Paulo-SP
Telefone: (11) 3052-2002
www.anfamoto.com.br

Associação Brasileira dos Fabricantes de Motocicletas, Ciclomotores, Motonetas, Bicicletas e Similares - Abraciclo
Rua Américo Brasiliense, 2171, cj. 907 a 910 - Chácara Santo Antonio - São Paulo-SP
CEP: 04715-005
E-mail: abraciclo@abraciclo.com.br
Telefone: (11) 5181-0222 Fax: (11) 5181-5289
www.abraciclo.org.br

Registro BR - Registro e Hospedagem de Endereço na Internet
Av. das Nações Unidas, 11541, 7º andar - São Paulo-SP
CEP: 04578-000
Telefone: (11) 5509-3500
www.registro.br

Fundação Verde
E-mail : funverde@funverde.org.br
Telefone: (44) 3226-2113 / 8404-0627
www.funverde.org.br

Instituto Ethos
Rua Dr. Fernandes Coelho, 85 - 10º andar - Pinheiros - São
Paulo-SP
CEP: 05423-040
Telefone: atendimento@ethos.org.br
Telefone: (11) 3897-2400
www.ethos.org.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 uma Oficina de Motocicleta:

ABNT NBR 14180-1:1998 - Inspeção de segurança veicular -

Motocicletas e assemelhados - Parte 1: Diretrizes básicas.

Esta Norma estabelece as diretrizes básicas para a inspeção de segurança veicular para motocicletas e assemelhados, abrangendo os princípios, as obrigações e os controles básicos, que se aplicam às pessoas jurídicas envolvidas nessa inspeção.

ABNT NBR 14180-2:1998 - Inspeção de segurança veicular - Motocicletas e assemelhados - Parte 2: Identificação.

Esta Norma especifica o método de inspeção visual para motocicletas e assemelhados, pelo qual deve ser realizada a inspeção de segurança veicular, denominada nesta parte da norma de grupo 1 - Identificação.

ABNT NBR 14180-3:1998 - Inspeção de segurança veicular - Motocicletas e assemelhados - Parte 3: Equipamentos obrigatórios e proibidos.

Esta Norma especifica o método de inspeção visual para motocicletas e assemelhados, pelo qual deve ser realizada a inspeção de segurança veicular, denominada nesta parte da norma de grupo 2 - Equipamentos obrigatórios e proibidos.

ABNT NBR 14180-4:1998 - Inspeção de segurança veicular - Motocicletas e assemelhados - Parte 4: Sinalização.

Esta Norma especifica o método de inspeção visual para motocicletas e assemelhados, pelo qual deve ser realizada a inspeção de segurança veicular, denominada nesta parte da norma de grupo 3 - Sinalização.

ABNT NBR 14180-5:1998 – Inspeção de segurança veicular -

Motocicletas e assemelhados - Parte 5: Iluminação.

Esta Norma especifica o método de inspeção visual e inspeção mecanizada para motocicletas e assemelhados, pelo qual deve ser realizada a inspeção de segurança veicular, denominada nesta parte da norma de grupo 4 - Iluminação.

ABNT NBR 14180-6:1998 – Inspeção de segurança veicular - Motocicletas e assemelhados - Parte 6: Freios.

Esta Norma especifica o método de inspeção visual e inspeção mecanizada para motocicletas e assemelhados, pelo qual deve ser realizada a inspeção de segurança veicular, denominada nesta parte da norma de grupo 5 - Freios.

ABNT NBR 14180-7:1998 – Inspeção de segurança veicular - Motocicletas e assemelhados - Parte 7: Direção.

Esta Norma especifica o método de inspeção visual para motocicletas e assemelhados, pelo qual deve ser realizada a inspeção de segurança veicular, denominada nesta parte da norma de grupo 6 - Direção.

ABNT NBR 14180-8:1998 – Inspeção de segurança veicular - Motocicletas e assemelhados - Parte 8: Eixos e suspensão.

Esta Norma especifica o método de inspeção visual para motocicletas e assemelhados, pelo qual deve ser realizada a inspeção de segurança veicular, denominada nesta parte da norma de grupo 7 - Eixos e suspensão.

ABNT NBR 14180-9:1998 – Inspeção de segurança veicular - Motocicletas e assemelhados - Parte 9: Pneus e rodas.

Esta Norma especifica o método de inspeção visual para motocicletas e assemelhados, pelo qual deve ser realizada a inspeção de segurança veicular, denominada nesta parte da norma de grupo 8 - Pneus e rodas.

ABNT NBR 14180-10:1998 – Inspeção de segurança veicular - Motocicletas e assemelhados - Parte 10: Sistemas e componentes complementares.

Esta Norma especifica o método de inspeção visual para motocicletas e assemelhados, pelo qual deve ser realizada a inspeção de segura

ABNT NBR 14180-11:1998 – Inspeção de segurança veicular - Motocicletas e assemelhados - Parte 11: Estação de inspeção de segurança veicular.

Esta Norma estabelece os requisitos mínimos relativos aos equipamentos e instalações de uma estação de inspeção de segurança veicular, relacionados à avaliação de motocicletas e assemelhados.

ABNT NBR 14180-12:1998 - Inspeção de segurança veicular - Motocicletas e assemelhados - Parte 12: Habilitação de inspetores de segurança veicular.

Esta Norma estabelece os requisitos mínimos relativos à habilitação da qualificação de inspetores de segurança veicular, vinculados a uma estação de segurança veicular, relacionados à avaliação de motocicletas e assemelhados.

ABNT NBR 14902:2002 - Veículos de duas rodas - Motocicletas - Termos técnicos.

Esta Norma estabelece os termos técnicos dos componentes da motocicleta.

2. Normas aplicáveis na execução de uma Oficina de Motocicleta:

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

ABS: (Sistema antibloqueio de frenagem) - Um sistema geralmente controlado eletronicamente, que detecta o travamento das rodas durante a frenagem incipiente e alivia a pressão hidráulica na roda que está prestes a derrapar.

Aftermarket: Componentes adequados para a motocicleta, mas não produzidos pelo fabricante da motocicleta.

Agenda 21: Concebida durante a Rio-92 com a colaboração de 179 países, a Agenda 21 objetiva o desenvolvimento sustentável, priorizando o meio ambiente. O documento brasileiro foi elaborado com base na conservação ambiental, justiça social e crescimento econômico do país.

Ângulo de Cáster em Motocicletas: Por definição, o cáster é o ângulo formado entre o eixo de rotação da coluna de direção e a vertical. Os valores de cáster podem variar em uma faixa de 20 a 30 graus. Em algumas fichas técnicas os valores do ângulo de cáster podem ser apresentados como o ângulo formado com a linha horizontal, variando na faixa de 70 a 60 graus, ou seja, o complemento de 90 graus em relação ao ângulo formado com a vertical.

ATF: Fluido da transmissão automática. Frequentemente utilizados em garfos dianteiros.

Banheira: Carroçaria assemelhando-se a forma de uma

banheira, utilizado principalmente em motos Triumph.

Beesa: Termo comum para uma moto BSA.

Biodegradável: Material que pode ser decomposto por agentes biológicos.

Bottom out: Ocorre quando o curso da suspensão é maximizado e não tem mais recurso a aplicar.

Cambota: O eixo para a conversão para cima e para baixo do pistão em movimento rotativo.

CE armadura: Um sistema de classificação europeu na carenagem de motocicletas, usada para reduzir as chances de ser ferido em um acidente de motocicleta no impacto.

Consumidor Verde: Aquele que relaciona ao ato de comprar ou usar produtos com a possibilidade de - através disso - colaborar com a preservação ambiental.

Cilindrada: Unidade de medida do volume aspirado por cada pistão multiplicado pelo número de cilindros. É geralmente divulgada em centímetros cúbicos (cm³) ou em litros (l).

Clamp off-set: Distância entre a direção do eixo central do eixo dianteiro. Fixa em motos de produção, podem ser alterados com o suplente ou regulável off set grampos triplos.

Express: Expresso, utilizado para designar motos de entrega de cargas.

EFI (Electronic Fuel Ignition): Um meio de medição de combustível em um motor de combustão interna. EFI substitui o carburador como um dispositivo de medição de combustível.

Formação V: Variação do layout do motor da motocicleta. A formação V é quando os cilindros estão arranjados em forma de V.

Garfos Earles: Garfo design. Uma ligação muito rígida e pivô principal através de ambas as ligações ao guidão.

Inline (Motor): Nome dado ao layout do motor onde todos os cilindros estão alinhados seqüencialmente (inline).

Mata-Cachorro: Acessório que protege as pernas do motociclista.

Moto-conceito: É a característica de certo veículo que a indústria desenvolve para propor um novo modelo, seja em design - com apelo diferenciado e exótico comparado aos modelos atuais - ou mecânica. Normalmente o veículo-conceito não é comercializável e serve como inspiração ou tendência para a fabricação de futuros modelos (daí dizer-se "veículos com desenhos futuristas").

Motor 2-tempos: O motor de dois tempos recebe esse nome porque seu ciclo é constituído por apenas dois tempos de rotação do pistão. Mecanicamente ele é bastante simples e possui poucas peças móveis. O próprio pistão funciona como válvula deslizante, abrindo e fechando janelas, por onde a mistura é admitida e os gases queimados são expulsos do cilindro.

Motor 4-tempos: Tipo de motor que recebe este nome porque possui um ciclo de rotação do pistão formado pela seqüência de quatro etapas denominadas tempos (admissão, compressão, tempo motor e exaustão).

Motos esportivas: As esportivas são motos com design futurista e mecânica de excelente desempenho. Os motores geralmente possuem mais de 600 cilindradas, o que permite maior aceleração, algumas alcançando velocidades superiores a 300 Km/h.

Motos Custom: As custom são motos estradeiras que não priorizam a velocidade, mas o conforto. A altura do banco é baixa, as pedaleiras são avançadas e o tanque é grande e paralelo ao chão, de forma a proporcionar uma posição confortável para pilotagem. O piloto fica recostado para trás, com os pés para a frente, com as costas geralmente apoiadas em encostos chamados de Sissy Bar. A maioria das peças é cromada e brilhante, copiando o design das motos antigas. Geralmente possuem alforjes em couro, que são aquelas malas para levar a bagagem. São motos que apresentam desenho típico das motos americanas dos anos 50 e 60.

Motos chopper: São motos que derivam das custom com a diferença na posição do tanque, que é alto na frente e baixo atrás, formando uma linha com o eixo da roda traseira. O garfo da frente tem um ângulo em relação ao motor, maior que nas custom e seu comprimento também é maior, deixando a distância entre eixos bem grande. A maioria não tem amortecedor traseiro e normalmente possui motor Harley Davidson de 1200cc. Este estilo de moto tem a filosofia de retirar tudo o que não é necessário em uma moto. Geralmente não possuem banco para o garupa, alforjes ou paralamas dianteiros. Seu visual é bastante despojado e agressivo.

Motos Naked: As naked são motos que têm bom desempenho em relação ao motor e conjunto mecânico. Permitem uma posição de pilotagem menos "deitado", melhorando o conforto para condução em vias urbanas, seu guidão é mais alto do que nas esportivas e não possuem carenagem. São mais adequadas que as esportivas para andar entre os carros na cidade, e apresentam bom desempenho nas estradas.

Motos off-road: As motos off-road possuem diversas variants: motocross/supercross, enduro, cross-country, raids e trail. Os pneus são específicos, geralmente para tração na terra e as rodas são maiores para transpor obstáculos com maior facilidade. A sua suspensão possui um curso total maior, sendo mais altas em relação ao solo, para absorver impactos e não os transmitir para o piloto. O visual geralmente é despojado, com desenho rústico e/ou agressivo, sem acessórios que possam ser danificados quando a moto for utilizada em trilhas. Possuem também uma relação de marchas curta e rápidas acelerações, com motores de 125 a 600 cilindradas ou mais.

Motos Street: São motos que apresentam conforto e mobilidade para serem utilizadas no trânsito urbano, geralmente de 125cc. A posição de pilotagem é sentada, apresentam desenho simples, com banco para garupa e não possuem muitos acessórios. A maioria das street apresentam velocidade

máxima por volta de 110 Km/h.

Motos Underbone: São motos de dimensões reduzidas, menores do que as street, geralmente com câmbio semi-automático, baixa cilindrada (abaixo de 125cc), baixo desempenho, baixa manutenção e baixo consumo de combustível. Apresentam acelerações menores do que as street e velocidades máximas por volta de 100 Km/h.

Ride Height Front: Um número de referência que usamos para calibrar a altura total do chassi.

Rake: Ângulo de direção fora do eixo vertical, geralmente definida pela cabeça de rolamentos da direção. Números menores são ângulos de inclinação ancinho, ou seja, 125/250 moto GP 20-22 Deg, Motos Sport 22-26 Deg, Choppers Deg 30-60.

Roadsters: Motos que aliam o visual e a posição de pilotagem das custom com o alto desempenho das esportivas.

Scooter, Motoneta, Lambreta, ou Vespa: São veículos motorizados de duas rodas, no qual o condutor condiciona suas pernas para frente de seu tronco, em vez de para os lados, como ocorre nas motocicletas. Não há necessidade de usar os pés para a troca de marchas, e normalmente são montadas com câmbio automático (CVT) por corrente dentada com polias variáveis.

Selo Verde: Selo colocado em produtos comerciais, indicando que a produção foi realizada de acordo com diretrizes pré-estabelecidas pela organização que emite o selo. Muitas companhias enxergam no selo verde uma forma de melhorar a imagem, aumentar o valor de seus produtos e, com isso, a melhora de seus resultados. O rótulo geralmente atesta que os produtos apresentam o menor impacto ambiental possível em relação a outros semelhantes.

Sustentabilidade: Conceito relacionado à continuidade dos aspectos econômico, social, cultural e ambiental da sociedade humana, a fim de tornar possível a recomposição das

agressões impostas à sociedade e ao ambiente. Para ser sustentável, um empreendimento humano deverá ser ecologicamente correto, economicamente viável, socialmente justo e culturalmente aceito.

Swing do braço: Distância entre braço oscilante pivô centro a centro do eixo traseiro.

Swing braço Angle: Ângulo do braço oscilante do eixo em relação ao solo. Varia com a altura do passeio, orientando mudanças de diâmetro dos pneus.

Tecnologias limpas: Fazem uso contínuo de uma estrutura ambiental integrada, preventiva e aplicada, cujo objetivo é o aumento da ecoeficiência e a redução de riscos para o meio ambiente e os seres humanos.

Tire Diâmetros: Diâmetro total do pneu real. Embora o tamanho do pneu possa ser (ou seja, mesmo 120/70), os diâmetros variam muito de um fabricante para outro.

Trilha: Distância do centro da TRAILS contato patch atrás do eixo da direção. Determinado pelo diâmetro do pneu, braçadeira offset e Ângulo.

Turbo: Motos equipados com turbina para encher os cilindros com pressão superior à atmosférica.

Twin Cam: Motor equipado com duplo comando de válvula.

Wheel Base: Distância do centro do eixo da frente para trás do eixo central.

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 freqüente aparição de gastos imprevistos nos 100 primeiros dias da empresa. Isto ocorre com freqüência 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, ou 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.

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

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.

Sobre as motos, o crescimento das vendas em todo Brasil tem aberto diversas possibilidades de negócios, o que tem atraído muitos empreendedores para o setor. Em muitos bairros e cidades brasileiras é possível encontrar oficinas de motocicletas já estabelecidas, o que obriga o novo empreendedor a buscar nichos de mercado ainda não explorados, assim como a formatar o seu negócio e oferecer serviços que o diferenciem da concorrência.

Como enfatizado, os tempos mudaram e as oficinas também. Da apresentação à formação dos profissionais tudo é diferente. Neste contexto, as ferramentas de hoje não se resumem à chave de fenda e alicate, e chegam a ser microcomputadores desenvolvidos especialmente para utilização em mecânica de motores, requerendo uma formação profissional cada vez mais complexa.

Um aspecto bastante importante e valorizado pelos clientes é a conveniência. Quem trabalha de segunda a sexta-feira costuma deixar as questões relativas às suas motocicletas para serem resolvidas aos sábados. E problema com a motocicleta é algo que normalmente a gente quer solucionar rápido. Logo, não abrir a oficina aos sábados faz com que seus clientes atuais ou aqueles em potencial busquem outras opções em oficinas concorrentes. Assim, mesmo que a qualidade do seu serviço seja boa, o que é condição necessária para o progresso do seu negócio, a conveniência tão procurada pode fazer com que os clientes mudem de fornecedor.

É sempre adequado pensar em se diferenciar dos concorrentes. Serviços como, por exemplo, buscar e levar a motocicleta dos clientes, manter um cadastro com os últimos serviços realizados, ter o ambiente limpo e organizado, são diferenciais relevantes no seu ramo.

Em resumo, para prosperar é preciso manter-se atento às

expectativas e necessidades dos clientes. Mas isso também não quer dizer que você tenha que desprezar suas crenças.

Características específicas do empreendedor

O ideal é que o empresário do setor de oficinas de motocicletas tenha formação técnica na área e conheça mecânica de motores, sendo capaz de aplicar normas e especificações de catálogos técnicos, manuais e tabelas de aferição, regulagem e manutenção de motocicletas.

Além disso, considerando-se a evolução que os equipamentos de aferição e calibragem têm sofrido nos últimos anos é importante o conhecimento básico de informática e que o empresário do ramo saiba buscar, utilizar e controlar esses recursos.

Ele deve ser capaz, também, de aplicar normas técnicas de qualidade, saúde e segurança no trabalho e técnicas de controle de qualidade e preservação do meio ambiente.

A flexibilidade de horário e a habilidade de relacionamento com o público são fatores essenciais neste segmento.

Dada à diversidade de serviços possíveis de serem oferecidos e a acirrada concorrência, é importante que o empresário tenha a capacidade de descobrir novos nichos.

Portanto, 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 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.

Bibliografia Complementar

AIUB, George Wilson et al. **Plano de Negócios**: serviços. 2. ed. 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. ed. São Paulo: Cultura Editores Associados, 1999.

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

LEAR, Lynn S. Mosher George. **Manual Completo da Moto:** Mecânica e Manutenção. São Paulo: Hemus, 2004.

RIBARIC, Sergio Alejandro. **Manual de Mecânica de Motos.** São Paulo: LSR, 2004.

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

PORTAL ADMINISTRADORES. Sugestão de sistemas de gestão empresarial. Disponível em <<http://www.administradores.com.br/aperfe...>>. Acesso em 09 de abril de 2012.

RATTO, LUIZ. **Comercio:** Um Mundo de Negócios. Rio de Janeiro: Ed. SENAC Nacional, 2004.

SEBRAE. **Pesquisa de softwares de gestão empresarial.**



Disponível em <

<http://www.busca.sebrae.com.br/search?bt...&btnG.y=0&btnG=Pesquisa9>

Acesso em 09 de março de 2011 - sugestão de sistemas de gestão empresarial.

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