

Dedetizadora



EXPEDIENTE

Presidente do Conselho Deliberativo

José Zeferino Pedrozo

Diretor Presidente

Décio Lima

Diretor Técnico

Bruno Quick

Diretor de Administração e Finanças

Margarete Coelho

Gerente

Eduardo Curado Matta

Gerente-Adjunta

Anna Patrícia Teixeira Barbosa

Gestor Nacional

Luciana Macedo de Almeida

Autor

Sebrae

Coordenação do Projeto Gráfico

Renata Aspin

Projeto Gráfico

Nikolas Furquim Zalewski

ÍNDICE

Apresentação de Negócio.....	1
Mercado.....	1
Localização.....	3
Exigências Legais e Específicas.....	3
Estrutura.....	5
Pessoal.....	5
Equipamentos.....	6
Matéria Prima/Mercadoria.....	7
Organização do Processo Produtivo.....	7
Automação.....	8
Canais de Distribuição.....	8
Investimentos.....	9
Capital de Giro.....	10
Custos.....	11
Diversificação/Agregação de Valor.....	12
Divulgação.....	12
Informações Fiscais e Tributárias.....	13
Eventos.....	15
Entidades em Geral.....	16
Normas Técnicas.....	17
Glossário.....	19
Dicas de Negócio.....	19
Características Específicas do Empreendedor.....	20
Bibliografia Complementar.....	21
Fonte de Recurso.....	21
Planejamento Financeiro.....	22
Produtos e Serviços - Sebrae.....	22

1. Apresentação de Negócio

Uma empresa dedetizadora presta de serviços de controle das pragas domésticas que causam prejuízos econômicos e são prejudiciais à saúde do homem.

Essas empresas muitas vezes exploram também outros serviços, como: a limpeza e o desentupimento de fossas e esgotos, limpeza e eliminação de mofo e microrganismos nocivos, desratização e eliminação de cupins.

A aceleração do processo de urbanização de forma descontrolada, com planejamento urbano deficiente, gera acúmulo de lixo, esgotamento sanitário, que sem o devido tratamento e infraestrutura adequada, favorece à proliferação de insetos e pragas domésticas que invadem as residências e passam a dividir o espaço com os seres humanos para morarem e se alimentarem.

Os insetos estão presentes em nossa vida e representam 70% das espécies biológicas existentes no mundo. Quando estão em seu habitat natural não representam risco ao ser humano urbano. Se deslocados de seu ambiente, com possibilidades de reprodução e longe dos predadores, seu crescimento se dá de forma descontrolada e passam a ser considerados pragas. Quando isso ocorre torna-se necessário tomar medidas de controle.

Portanto, o crescimento das cidades e da população está diretamente ligado a expansão do mercado de serviços de dedetização.

Este documento não substitui a elaboração de um Plano de Negócios, fundamental para início de qualquer empreendimento. Para apoio na elaboração, consulte o Sebrae de sua região.

2. Mercado

Segundo dados do Ministério do Trabalho em 2016 existiam 4.600 empresas registradas na atividade de Imunização e Controle de Pragas. Já o Portal do Empreendedor aponta que em 2017, até outubro, estavam registrados 5.569 Empreendedores Individuais - MEI - nessa atividade. As estatísticas apontam que esse ramo tem crescido sensivelmente desde 2012.

De acordo com os dados da Associação Brasileira de Controle de Vetores e Pragas – ABCVP -, os serviços de dedetização já movimentam mais de R\$ 1 bilhão ao ano. As grandes cidades são os locais mais apontados como promissores para esse tipo de atividade.

Mercado consumidor

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

Sugere-se que essas informações sejam pesquisadas periodicamente nos sites do IPEA - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada -; do IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística -; do PNUD - Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - e da Fundação Getúlio Vargas.

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

- As características gerais dos clientes: idade, sexo, profissão, salário, endereço;
- Quais são os interesses e o comportamento da clientela: a quantidade de produtos e serviços que compram e com que frequência o fazem, que preço pagam ou estão dispostos a pagar pelos produtos;
- O que motiva as pessoas a procurar pelo serviço da empresa: o preço, a qualidade, as formas de pagamento, o atendimento;
- Onde estão os clientes: o tamanho do mercado em que irá atuar - será apenas no bairro, na cidade, no estado inteiro? Os clientes encontrarão a empresa com facilidade? Tradicionalmente o mercado de controle de pragas residenciais é bastante diversificado tendo como clientes potenciais as residências familiares, hotéis, bancos, bares, restaurantes, lanchonetes, comércios, indústrias e outros. Os condomínios residenciais são um ótimo nicho de mercado, já que esse serviço é bastante solicitado pelos condôminos. Portanto, estude o mercado e encontre onde pretende atuar.

Mercado concorrente

Para conhecer o concorrente, é necessário identificar as empresas que trabalham com produtos e serviços semelhantes no raio de atuação onde será aberta a nova empresa. A partir daí, realizam-se visitas e examinam-se os pontos fortes e fracos dessas empresas em relação a:

- Qualidade dos produtos utilizados;
- Qualidade e tipo dos serviços prestados;
- Preço praticado para cada serviço;
- Localização da empresa;
- Condições de pagamento: prazos, descontos, etc.;
- Serviços adicionais: garantias oferecidas, horários de funcionamento, etc.

Após essa análise, devem-se realizar comparações e visualizar se a nova empresa poderá competir com as analisadas, se há espaço para mais um empreendimento do mesmo ramo, e o que a nova empresa terá de diferencial para que os clientes deixem de ir comprar no concorrente.

Mercado fornecedor

Identificar e selecionar os fornecedores de equipamentos e matérias-primas para o empreendimento não é tarefa das mais simples, tendo em vista a variedade de

equipamentos e produtos disponíveis no mercado. O empreendedor deverá avaliar, em pelo menos três empresas, alguns aspectos do mercado fornecedor:

- Qualidade dos produtos;
- Preço;
- Condições de pagamento;
- Prazos para entrega.

Se escolher apenas um fornecedor, é importante manter contato com os principais, pois nunca se sabe quando um fornecedor pode ter dificuldades de atendimento.

3. Localização

A escolha do local para instalar seu negócio é uma decisão muito importante para o sucesso do empreendimento. Lembre-se que as atividades econômicas da maioria das cidades são regulamentadas em conformidade com o Plano Diretor Urbano (PDU). É essa Lei que determina o tipo de atividade que pode funcionar no imóvel escolhido por você. Esse deve ser o primeiro passo para avaliar a implantação da empresa.

Feita a "Consulta Prévia ao PDU", certifique-se de que o local escolhido tem facilidade para atendimento do público-alvo pesquisado. Se oferece a infraestrutura adequada à sua instalação e propicie a expansão do negócio. O imóvel deve dispor dos serviços de água, luz, esgoto, telefone e internet, além de local para armazenamento, carga e descarga de máquinas, equipamentos e produtos

Entre todos os aspectos importantes para a escolha do ponto, deve-se considerar, prioritariamente, a concorrência, os fatores de acesso e locomoção, a segurança e a limpeza do local.

Vale ressaltar que os custos de instalação e de locação devem ser levados em consideração na escolha da localização da empresa de dedetização.

4. Exigências Legais e Específicas

Para abrir uma empresa, o empreendedor poderá ter seu registro de forma individual ou em um dos enquadramentos jurídicos de sociedade. Ele deverá avaliar as opções que melhor atendem suas expectativas e o perfil do negócio pretendido. Leia mais sobre este assunto no capítulo 'Informações Fiscais e Tributárias'.

O contador, profissional legalmente habilitado para elaborar os atos constitutivos da empresa e conhecedor da legislação tributária, poderá auxiliar o empreendedor neste processo.

Para abertura e registro da empresa é necessário realizar os seguintes procedimentos:

- Registro na Junta Comercial;

- Registro na Secretaria da Receita Federal (CNPJ);
- Registro na Fazenda Estadual;
- Registro na prefeitura municipal, para obter o alvará de funcionamento;
- Cadastramento junto à Caixa Econômica Federal no sistema “Conectividade Social – INSS/FGTS”;
- Registro no Corpo de Bombeiros Militar: órgão que verifica se a empresa atende as exigências mínimas de segurança e de proteção contra incêndio, para que seja concedido o “Habite -se” pela prefeitura;
- Registro na Secretaria de Saúde do município.
- Contribuição Sindical - A Lei 13.467, de 13 de julho de 2017, denominada Reforma Trabalhista, altera o art. 579 da CLT – Consolidação das Leis do Trabalho – e a contribuição sindical passa a ser facultativa a partir de janeiro de 2018. Isso vale tanto para sindicatos patronais quanto para os trabalhadores (funcionários).
- Realizar uma busca de nome e marca - Verificar se existe alguma empresa registrada com o nome pretendido e a marca que será utilizada. Órgão responsável: Junta Comercial ou Cartório (no caso de Sociedade Simples) e Instituto Nacional de Propriedade Intelectual (INPI).

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 foi instituído pela Lei n. 8.078, em 11 de setembro de 1990, com o objetivo de regular a relação de consumo em todo o território brasileiro, na busca do reequilíbrio na relação entre consumidor e fornecedor, seja reforçando a posição do primeiro, seja limitando certas práticas abusivas impostas pelo segundo.

É importante que o empreendedor saiba que 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) adquira produtos ou serviços como destinatário final.

A fim de cumprir as metas definidas pelo CDC, o empreendedor deverá conhecer bem algumas regras que sua empresa deverá atender, tais como: 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.

Importante:

- Para a instalação do negócio é necessário realizar consulta prévia de endereço na Prefeitura Municipal/Administração Regional, sobre a Lei de Zoneamento.
- A Lei 123/2006 (Estatuto da Micro e Pequena Empresa) e suas alterações estabelecem o tratamento diferenciado e simplificado para microempresas e pequenas empresas. Isso confere vantagens aos empreendedores, inclusive quanto à redução ou isenção das taxas de

registros, licenças, etc.

Atenção: Todo empreendimento que trabalha com produtos químicos estará sujeito ao controle da ANVISA. Este é o órgão responsável, no Brasil, por certificar se um produto está dentro das normas exigidas para não oferecer risco aos consumidores. Ela ocupa um papel muito importante para potencializar as chances de sucesso de uma empresa. É através da certificação da Anvisa que o mercado pode ter certeza se o produto oferece ou não riscos à segurança do consumidor. Nesse sentido, verifique se os produtos utilizados pela sua empresa estão certificados pela ANVISA.

5. Estrutura

A estrutura de uma dedetizadora é bastante simples, bastando a instalação de um pequeno escritório e uma área de serviço.

Escritório e administração – Nessa área ficam as atividades de relacionamento com os clientes, que geralmente realizam contatos por telefone para solicitarem os serviços. Nesse espaço também serão alocadas as atividades de processamento dos recebimentos dos serviços, compra de matéria-prima e demais insumos que compõem o estoque, controles financeiros e acompanhamento do desempenho do negócio, pagamentos de fornecedores, gestão de pessoas e outras que o empreendedor julgar necessárias para o bom andamento do empreendimento.

Área de serviços e depósito – Nessa área são armazenados os materiais e equipamentos próprios para o serviço, servindo também de espaço para o preparo dos produtos químicos que serão utilizados na atividade empresarial.

Os fatores determinantes para o estudo de *layout* são:

- A descrição do processo produtivo;
- O fluxo de pessoas, de máquinas e insumos dispostos de forma ordenada, facilitando a execução do processo;
- Levantamento da capacidade de produção;
- O levantamento dos insumos utilizados.
- A estrutura precisa atender à legislação sanitária obrigatória em âmbito estadual e municipal - disponíveis nos órgãos responsáveis –, e ter flexibilidade para ampliação conforme o desenvolvimento do negócio.

6. Pessoal

A quantidade de profissionais necessários às atividades está relacionada ao porte do empreendimento. Para uma Dedetizadora de pequeno porte pode-se começar com quatro empregados, sendo:

- Dois agentes de dedetização;
- Um assistente de vendas;
- Um auxiliar administrativo.

Um Químico ou outros profissionais como Biólogos, Engenheiros Agrônomos e Médicos Veterinários (segundo norma da ANVISA) poderá ser contratado como profissional liberal, em tempo parcial, para orientar o preparo dos produtos e cuidar dos aspectos legais que envolvem o negócio, exercendo legalmente a responsabilidade técnica deste negócio.

Como a legislação trabalhista estabelece algumas determinações legais específicas, o cargo de agente de dedetização deve receber cuidados especiais. Deve-se ter o máximo cuidado com equipamentos de proteção.

O empresário deve contratar pessoas com experiência comprovada e com boas referências de empregos anteriores. Caso prefira capacitar novos colaboradores, deverá procurar cursos específicos existentes no mercado, que preparem as pessoas para a utilização de produtos químicos e primeiros socorros para o caso de acidentes com envenenamento e inalação de produtos químicos.

Deve-se estar atento para a Convenção Coletiva do Sindicato dos Trabalhadores da área, utilizando-a como balizadora dos salários e orientadora das relações trabalhistas, evitando, assim, consequências desagradáveis. Com a implantação da nova Lei trabalhista, a relação de trabalho (empregador x empregado) nas áreas de prestação de serviços serão afetadas positivamente para ambas as partes. Procure se adaptar e negociar com os colaboradores.

7. Equipamentos

São necessários os seguintes móveis e equipamentos:

- Um microcomputador completo;
- Uma impressora;
- Duas linhas telefônicas (um fixo e um móvel);
- Mesas, cadeiras, armários, prateleiras, bancadas de serviço, de acordo com o dimensionamento das instalações;
- Veículo para transporte - decidir pela compra ou terceirização;
- Pulverizadores;
- Polvilhadoras;
- Termonebulizadores;
- Atomizadores ou nebulizadores;
- Ultrabaixo volume (UBV);
- Pistolas aplicadoras de gel inseticida;
- Armadilhas luminosas;

- Armadilhas adesivas ou pegajosas;
 - Seringas;
 - Trados injetores;
 - Porta isca raticida;
 - Equipamentos de proteção
- Máscara oxigenadora, macacão de tecido reforçado, botas de borracha, luvas de couro ou borracha macia, capacete ou touca de tecido reforçado.

8. 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 verificado por meio indicadores de desempenho. Entre vários indicadores chamamos atenção especial para os três seguintes:

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, isto é, aquele segmento de negócio em que o cliente quer receber a mercadoria, ou serviço, imediatamente após a compra; demonstra o número de oportunidades de venda que podem ter sido perdidas, pelo fato de não existir a mercadoria em estoque ou não se 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.

A base da matéria-prima utilizada na dedetizadora são os produtos químicos que compõem as fórmulas dos inseticidas.

9. Organização do Processo Produtivo

Os processos de uma dedetizadora são divididos em:

1. Serviço de atendimento ao cliente – É o processo responsável pelo primeiro contato com o cliente, possibilitando o entendimento da sua necessidade. Normalmente o primeiro

contato se dá através do telefone, onde são realizados os primeiros esclarecimentos sobre os diversos tipos de serviços oferecidos. A partir daí, marca-se uma visita ao ambiente contaminado para elaborar o diagnóstico e preparar o orçamento dos serviços a serem contratados, explicitando as condições da garantia e definindo a forma de pagamento.

2. Serviço de preparação dos produtos químicos – Atividade realizada sob a responsabilidade do Químico. Deve-se atentar para os riscos de contaminação ambiental, tratando adequadamente os resíduos gerados.
3. Execução do serviço – Aplicação dos produtos na área contaminada, de acordo com o prognóstico elaborado pelo técnico que visitou previamente o local.
4. Manutenção preventiva – Periodicamente um técnico visitará o local para verificar a eficácia do serviço e eventual necessidade de aplicação de reforço, dando ao cliente a segurança necessária para que ele continue a contratar os serviços da empresa.
5. Serviços administrativos – Responsável pela compra de matérias-primas e demais insumos que compõem o estoque, recebimentos de faturas, controles financeiros e acompanhamento do desempenho do negócio, pagamentos de fornecedores, gestão de pessoas, propaganda da empresa e outras atividades necessárias para o bom andamento do empreendimento.

10. Automação

Há no mercado uma boa oferta de sistemas para gerenciamento de dedetizadoras. Os *softwares* possibilitam o controle dos estoques, cadastro de clientes, serviço de mala direta para clientes e potenciais clientes, controle de estoque de produtos químicos, cadastro de móveis e equipamentos, controle de contas a pagar e a receber, fornecedores, folha de pagamento, fluxo de caixa, fechamento de caixa, agenda de serviço, etc.

Deve-se procurar *softwares* de custo acessível e compatível com uma pequena empresa. Pesquisas nos principais *sites* de busca indicarão uma grande variedade de *softwares* destinados à gestão integrada dos diversos setores de uma pequena empresa. O empresário poderá optar por *download* de sistemas sem custo, com custo mensal, com valor fixo, podendo incluir custo de assistência técnica e customização. Para a busca na internet basta pesquisar “Sistemas de Gestão Empresarial” e avaliar as alternativas apresentadas.

Os sistemas informatizados (*softwares*) com certeza poderão auxiliar o empreendedor na gestão de uma empresa de Dedetização.

11. Canais de Distribuição

O canal de distribuição é a própria dedetizadora. Geralmente o primeiro contato se dá por telefone. Uma alternativa que está sendo bastante utilizada é o contato via e-mail disponível através do *site* da empresa na internet.

O desenvolvimento de um *site* na internet com divulgação dos projetos realizados pela empresa e depoimento dos clientes é uma poderosa arma de marketing. Através do *site*, e-mail, ou através das redes sociais, o cliente poderá fazer contato com a empresa, preencher cadastro, agendar atendimento personalizado, solicitar orçamentos, e avaliar a qualidade

dos serviços prestados. A internet é uma opção de contato com o cliente muito importante nos dias atuais e que pode ser um canal vigoroso de vendas, desde que possua uma boa estrutura, *design* apropriado e acompanhamento adequado.

12. Investimentos

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

- Investimento fixo – Compreende o capital empregado na compra de imóveis, máquinas, equipamentos, móveis, utensílios, instalações, reformas, veículos (se for o caso), etc;
- Investimentos pré-operacionais – São todos os gastos ou despesas realizadas com projetos, pesquisas de mercado, registro da empresa, 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, compras de insumos, giro de estoques e outros.

Para uma pequena dedetizadora, o empreendedor terá que dispor de capital suficiente para fazer frente aos seguintes itens de investimento:

- Reforma e adaptação do imóvel - inclui placa de identificação e mecanismos de segurança – R\$ 20.000,00;
- Um microcomputador completo, *software* e impressora – R\$ 8.000,00;
- Infraestrutura de comunicação – telefone, internet, site – R\$ 3.000,00;
- Móveis, estantes, prateleiras – R\$ 15.000,00;
- Veículo – R\$ 20.000,00;
- Equipamentos específicos a serem utilizados na atividade empresarial – R\$ 20.000,00;
- Despesas de registro da empresa, honorários profissionais, taxas, etc. – R\$5.000,00;
- Capital de giro para suportar o negócio nos primeiros meses de atividade – R\$ 20.000,00

Para uma informação mais apurada sobre o investimento inicial, sugere-se que o empreendedor utilize o modelo de plano de negócio disponível no SEBRAE. Estima-se um investimento inicial em torno de R\$ 110.000,00 para uma empresa com estrutura apresentada neste estudo.

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

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

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

Por meio da internet o empreendedor poderá adquirir e cotar os preços de quase todos os equipamentos e móveis necessários. Contudo, a depender do volume de compras, o futuro empresário poderá, de posse dessas cotações, ir conversar diretamente com algum fornecedor de sua região, a fim de analisar a realidade de valores do mercado.

13. 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.

Quanto maior o prazo concedido aos clientes para pagamento e quanto maior o prazo de estocagem, maior será a necessidade de capital de giro do negócio.

Portanto, manter estoques mínimos regulados e saber o limite de prazo a conceder ao cliente pode amenizar a necessidade de imobilização de dinheiro em caixa. Prazos médios recebidos de fornecedores também devem ser considerados nesse cálculo: quanto maiores os prazos, menor será a necessidade de capital de giro.

O empreendedor deverá ter um controle orçamentário rígido, de forma a não consumir recursos sem previsão, inclusive valores além do pró-labore. No início, todo o recurso que entrar na empresa nela deverá permanecer, possibilitando o crescimento e a expansão do negócio. O ideal é preservar recursos próprios para capital de giro e deixar financiamentos (se houver) para máquinas e equipamentos.

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.

Em geral, para uma empresa de serviços de dedetização, o investimento em capital de giro é médio. Se o volume de vendas estiver acima do ponto de equilíbrio, se o empreendedor respeitar uma estocagem mínima e o prazo concedido ao cliente para pagamento não superar os trinta dias, o capital de giro a ser investido será minimizado.

Geralmente o capital de giro para esse tipo de negócio gira em torno de 10% a 15% do valor

inicial investido.

14. Custos

Os custos dentro de um negócio são empregados tanto na elaboração dos serviços ou produtos quanto na manutenção do pleno funcionamento da empresa.

Entre essas despesas, estão o que chamamos de custos fixos e custos variáveis.

Custos variáveis

São aqueles que variam diretamente com a quantidade produzida ou vendida, na mesma proporção.

Custos fixos

São os gastos que permanecem constantes, independente de aumentos ou diminuições na quantidade produzida e vendida. Os custos fixos fazem parte da estrutura do negócio.

Esses gastos realizados na venda do produto ou do serviço serão incorporados posteriormente ao preço dos produtos ou serviços prestados. Esses custos podem ser com: aluguel, água, luz, salários, honorários profissionais, despesas de vendas, matérias-primas e insumos consumidos no processo.

O cuidado na administração e redução de todos os custos envolvidos na compra, produção e venda de produtos e 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.

As despesas são os gastos realizados para operar o negócio. Abaixo relacionam-se algumas categorias referenciais, levantadas por entrevistas junto a empresas similares, com intuito de exemplificar a proporcionalidade dos gastos.

- Água, luz, telefone e acesso à internet: R\$ 800,00;
- Aluguel, taxa de condomínio, segurança: R\$ 3.000,00;
- Assessoria contábil R\$ 930,00;
- Despesas com armazenamento e transporte: de 5% a 10 % do faturamento;
- Produtos para higiene dos funcionários e limpeza da empresa: R\$ 900,00;
- Despesas com vendas, propaganda e publicidade: em torno de 3% das vendas;
- Recursos para manutenções corretivas: cerca de 5% do custo do equipamento ao ano;
- Salários administrativos e pró-labore: R\$ 5.000,00.

15. Diversificação/Agregação de Valor

O negócio de controle de pragas exige agregação de valor constante. É necessário estar atento para as novas tendências.

Um *site* na internet contribui para a divulgação da empresa e possibilita contatos através de e-mail ou por telefone.

Uma característica importante desse mercado é a urgência com que o cliente deseja a execução dos serviços, em qualquer tipo de ambiente, com segurança, garantia e rapidez, o que exige um sistema de logística eficiente.

A garantia do serviço executado é um item muito importante do valor percebido pelo cliente. Por essa razão, algumas empresas utilizam com muito sucesso a emissão de um certificado de garantia ou um sistema de manutenção preventiva. Em determinados períodos, a cada três meses ou anualmente, é realizada uma visita ao cliente para verificar se o controle das pragas alcançou o resultado esperado.

Um folheto com dicas e recomendações para manter um ambiente livre das pragas, a divulgação de notícias e opiniões de especialistas, além de manter o cliente informado contribui para a ampliação dos níveis de satisfação dos clientes.

É importante realizar pesquisa nos 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.

16. Divulgação

Os meios para divulgação de uma Dedetizadora variarão de acordo com o porte do empreendimento e do público-alvo escolhido. Para uma empresa de pequeno porte podem ser utilizados panfletos, a serem distribuídos nas caixas de correspondências dos potenciais clientes e nos locais de grande fluxo de pessoas. O serviço de mala direta é um sistema bastante adequado para esse segmento empresarial. Deve-se procurar bancos de dados a preços razoáveis para não onerar os custos com propaganda. Contatos telefônicos também são adequados para divulgar e oferecer os serviços de uma Dedetizadora.

Na medida do interesse e das possibilidades, poderão ser utilizados anúncios em jornais de bairro, jornais de grande circulação, rádio, revistas, *outdoor* e internet. A divulgação através de um *site* na internet representa uma possibilidade de comunicação muito interessante, onde se expõe a relação dos clientes da empresa, com depoimentos de alguns sobre a qualidade dos serviços prestados. As redes sociais (*facebook*, *WhatsApp*, *Instagram*), são também ótimas ferramentas de comunicação com o cliente e têm, de modo geral, custo zero.

Outros recursos poderão ser utilizados e, se for de interesse do empreendedor, um profissional de marketing e comunicação poderá ser contratado para desenvolver campanha específica.

17. Informações Fiscais e Tributárias

O segmento de Dedetizadora, entendido pela CNAE/IBGE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas), sob o número 8122-2/00, como a atividade de imunização e controle de pragas urbanas, poderá optar pelo SIMPLES Nacional - Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - Instituído pela Lei Complementar nº 123/2006, e alterada pela Lei Complementar 155, de 2016. Iniciando a vigência a partir de janeiro de 2018 - desde que a receita bruta anual de sua atividade não ultrapasse a R\$ 900.000,00 (novecentos mil reais) para microempresa e R\$ 4.800.000,00 (quatro milhões e oitocentos mil reais) para empresa de pequeno porte e respeitando os demais requisitos previstos na Lei.

Nesse regime, o empreendedor poderá recolher os seguintes tributos e contribuições, por meio de apenas um documento fiscal – o DAS (Documento de Arrecadação do Simples Nacional), que é gerado no Portal do SIMPLES Nacional (<http://www8.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional/>):

- IRPJ (imposto de renda da pessoa jurídica);
- CSLL (contribuição social sobre o lucro);
- PIS (programa de integração social);
- COFINS (contribuição para o financiamento da seguridade social);
- ICMS (imposto sobre circulação de mercadorias e serviços);
- ISSQN (imposto sobre serviços de qualquer natureza);
- INSS (contribuição para a Seguridade Social).

Conforme a Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela LC 155, de 2016, as alíquotas do SIMPLES Nacional, para esse ramo de atividade, variam de 4% a 19,5%, dependendo da receita bruta auferida pelo negócio.

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\$ 81.000,00 (oitenta e um 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 da atividade deve constar e ser tributado conforme a tabela da Resolução CGSN nº 94/2011 – Alterada pela Resolução CGSN Nº 135, DE 22 de agosto de 2017. Para mais informações sobre essa modalidade consulte o *site* do portal do empreendedor: <http://www.portaldoempreendedor.gov.br/>.

Importante consultar a Resolução CGSN nº 133/2017 (foi publicada no Diário Oficial da

União (DOU) de 16/06/2017), alterando e revogando diversos dispositivos da Resolução CGSN nº 94/2011, que dispõe sobre o Simples Nacional.

Outros regimes de tributação

Para os empreendedores que preferem não optar pelo Simples Nacional, há os regimes de tributação abaixo:

Lucro Presumido: É o lucro que se presume através da receita bruta de vendas de mercadorias e/ou prestação de serviços. Trata-se de uma forma de tributação simplificada utilizada para determinar a base de cálculo dos tributos das pessoas jurídicas que não estiverem obrigadas à apuração pelo Lucro Real. Nesse regime, a apuração dos impostos é feita trimestralmente.

A base de cálculo para determinação do valor presumido varia de acordo com a atividade da empresa. Sobre o resultado da equação: Receita Bruta x % (percentual da atividade), aplica-se as alíquotas de:

- **IRPJ - 15%**. Poderá haver um adicional de 10% para a parcela do lucro que exceder o valor de R\$ 20 mil, no mês, ou R\$ 60 mil, no trimestre, uma vez que o imposto é apurado trimestralmente;
- **CSLL - 9%**. Não há adicional de imposto.
- **PIS - 1,65%** - sobre a receita bruta total, compensável;
- **COFINS - 7,65%** - sobre a receita bruta total, compensável.

Incidem também sobre a receita bruta os impostos estaduais e municipais:

- **ICMS** - Em regra geral, as alíquotas variam conforme o estado, entre 17 e 19%. Alguns produtos ou serviços possuem alíquotas reduzidas ou diferenciadas.
- **ISS** - Calculado sobre a receita de prestação de serviços, varia conforme o município onde a empresa estiver sediada, entre 2 e 5%.

Além dos impostos citados acima, sobre a folha de pagamento incidem as contribuições previdenciárias e encargos sociais (tanto para o lucro real quanto para o lucro presumido):

- **INSS - Valor devido pela Empresa** - 20% sobre a folha de pagamento de salários, pró-labore e autônomos;
- **INSS - Autônomos** - A empresa deverá descontar na fonte e recolher entre 11% da remuneração paga ou creditada a qualquer título no decorrer do mês a autônomos, observado o limite máximo do salário de contribuição (o recolhimento do INSS será feito através da Guia de Previdência Social - GPS).
- **FGTS** - Fundo de Garantia por tempo de serviço, incide sobre o valor da folha de salários a alíquota de 8%.

Lucro Real: É o lucro líquido do período de apuração ajustado pelas adições, exclusões ou

compensações estabelecidas em nossa legislação tributária. Este sistema é o mais complexo, que deverá ser bem avaliado por um contador. As alíquotas para este tipo de tributação são:

- **IRPJ - 15%** sobre a base de cálculo (lucro líquido). Haverá um adicional de 10% para a parcela do lucro que exceder o valor de R\$ 20 mil, multiplicado pelo número de meses do período. O imposto poderá ser determinado trimestralmente ou anualmente;
- **CSLL - 9%**, determinada nas mesmas condições do IRPJ;
- **PIS - 1,65%** - sobre a receita bruta total, compensável;
- **COFINS - 7,65%** - sobre a receita bruta total, compensável.

Incidem também sobre a receita bruta os impostos estaduais e municipais:

- **ICMS** - Em regra geral, as alíquotas variam conforme o estado, entre 17 e 19%. Alguns produtos ou serviços possuem alíquotas reduzidas ou diferenciadas.
- **ISS** - Calculado sobre a receita de prestação de serviços, varia conforme o município onde a empresa estiver sediada, entre 2 e 5%.

Além dos impostos citados acima, sobre a folha de pagamento incidem as contribuições previdenciárias e encargos sociais (tanto para o lucro real quanto para o lucro presumido):

- **INSS - Valor devido pela Empresa** - 20% sobre a folha de pagamento de salários, pró-labore e autônomos;
- **INSS - Autônomos** - A empresa deverá descontar na fonte e recolher entre 11% da remuneração paga ou creditada a qualquer título no decorrer do mês a autônomos, observado o limite máximo do salário de contribuição (o recolhimento do INSS será feito através da Guia de Previdência Social - GPS).
- **FGTS** - Fundo de Garantia por tempo de serviço, incide sobre o valor da folha de salários a alíquota de 8%.

Recomendamos que o empreendedor consulte sempre um contador, para que ele o oriente sobre o enquadramento jurídico e o regime de tributação mais adequado ao seu caso.

18. Eventos

O empreendedor deve estar sempre em contato com as entidades e associações da área para obter informações sobre os eventos que irão ocorrer. Eventos como feiras, rodada de negócios, congressos, etc., são muito importantes para o empresário ficar por dentro das tendências de mercado, conhecer novos produtos e tecnologias, realizar parcerias e fazer bons negócios.

Onde procurar: www.ubrafe.org.br; www.expofeiras.gov.br e ainda no Catálogo Brasileiro de Exposições e Feiras, disponível na internet.

Alguns eventos importantes:

INFRA SP

Linhas de Produtos e/ou Serviços: infraestrutura, segurança, automação, limpeza, manutenção, construção, administração predial e *facility*.

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

CONDOMÍNIO SHOW

Feira de Novidades para Casa, Condomínio e Lazer

Linhas de Produtos e/ou Serviços: exposição de fabricantes, distribuidores, rodada de negócios, espaço tecnológico, espaço imobiliário, espaço gourmet, espaço pet, espaço kids, decoração, fitness, encontro de alunos, síndicos e palestras.

<http://www.portaldoscondominiosbrasil.com/>

HigiExpo – Feira de Produtos e Serviços para Higiene, Limpeza e Conservação Ambiental

www.higiexpo.com.br

ExpoPrag - Feira e Congresso Internacional de Controle de Vetores e Pragas

www.pragas.com.br

19. Entidades em Geral

Aqui estão listadas algumas instituições as quais o empreendedor necessitará se relacionar em algum momento da execução da sua atividade.

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

Para descobrir a unidade do SEBRAE mais próxima acesse:

<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/Contato> ou Tel.:0800 570 0800

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas

Av. Treze de Maio, 13 - 28º andar - Rio de Janeiro/RJ

CEP: 20031-901

Tel.: (21) 3974-2310

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

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

Abralimp - Associação Brasileira do Mercado Institucional de Limpeza

Av. Angélica, 321 – cj.22 – Santa Cecília - São Paulo/SP

Tel.: (11) 3079-2003

www.abralimp.org.br

Associação Brasileira de Controle de Vetores e Pragas – ABCVP

Avenida Pastor Martin Luther King Jr., 126 – torre 3.000 14º andar sala 1504 Office Nova América - Del Castilho, Rio de Janeiro/RJ Cep:20765-000

Tels: (21) 2577-6433 - (21) 3435-2477

E-mail: abcvp@abcvp.com.br

www.abcvp.com.br

Federação Brasileira das Empresas de Asseio e Conservação

Fone/Fax: (61) 3327-6390 E-mail febrac@febrac.org.br

www.febrac.com.br

ANVISA - AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA

Trecho 5, Área especial 57 – Brasília/DF - CEP: 71205-050

Tel.: 0800 642 9782

<http://www.portal.anvisa.gov.br>

Procurar na localidade:

Sindicato de Serviços para Higiene, Limpeza e Conservação Ambiental.

20. 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 Dedetizadora:

ABNT NBR 15584-1:2008 – Controle de vetores e pragas urbanas – Parte 1: Terminologia.

Esta parte da ABNT NBR 15584 define os termos para controle de vetores e pragas urbanas

ABNT NBR 15584-2:2008 – Controle de vetores e pragas urbanas – Parte 2: Manejo integrado.

Esta parte da ABNT NBR 15584 estabelece princípios para o manejo de vetores e pragas urbanas, que ofereçam riscos e danos à saúde humana e animal, bem como prejuízos ambientais e econômicos.

ABNT NBR 15584-3:2008 – Controle de vetores e pragas urbanas – Parte 3: Sistema de gestão da qualidade - Requisitos particulares para aplicação da ABNT NBR ISO 9001:2000 para empresas controladoras de pragas.

Esta Norma visa compatibilizar os requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2000 com os requisitos específicos aplicáveis às empresas controladoras de pragas (ECP).

2. Normas aplicáveis na execução de uma Dedetizadora:

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.

21. Glossário

Dedetizadora: A origem do nome dedetizadora tem relação com a utilização da substância química DDT – diclorodifeniltricloroetano, usada em larga escala nos inseticidas, e atualmente proibido o seu uso no Brasil.

Desinsetização: controle de insetos rasteiros e voadores, como baratas, pulgas, moscas, etc.

Desratização: controle de ratos. **Descupinização:** controle de cupins de solo ou de madeira seca.

22. Dicas de Negócio

- É importante, para se tornar mais competitivo, dimensionar o conjunto de serviços que serão agregados; avaliar o custo-benefício desses serviços é vital para a sobrevivência do negócio, porque pode representar um elevado custo sem geração do mesmo volume de receitas.
- Investir na qualidade global de atendimento ao cliente, ou seja, qualidade do serviço, ambiente agradável, profissionais atenciosos, respeitosos e interessados pelo cliente.
- Procurar fidelizar a clientela com ações de pós-venda que vão além das visitas de manutenção, como: remessa de cartões de aniversário, comunicação de novos serviços ofertados, contato telefônico lembrando de eventos e promoções.
- A presença do proprietário em tempo integral é fundamental para o sucesso do empreendimento, principalmente no início das atividades.
- O empreendedor deve estar sintonizado com a evolução do setor, pois esse é um negócio que requer inovação e adaptação constantes.

- Os empregados devem participar de cursos de aperfeiçoamento, congressos e seminários, para garantir a atualização da Dedetizadora.
- Observe se o executor do trabalho está devidamente uniformizado com equipamentos de segurança, como óculos, luvas, máscaras, botas e macacão.
- Verifique se os produtos estão registrados no Ministério da Saúde, a informação deve estar na embalagem.
- Retire crianças e animais de estimação do local durante a dedetização e mantenha-os afastados, pelo menos, por 6 horas após processo.

23. Características Específicas do Empreendedor

O empreendedor envolvido com atividades relacionadas ao controle de pragas domésticas precisa adequar-se a um perfil que garanta seu sucesso frente ao negócio. É aconselhável uma autoanálise para verificar qual a situação do futuro empreendedor frente a esse conjunto de características e identificar oportunidades de desenvolvimento.

A seguir relacionam-se, algumas características desejáveis ao empresário desse ramo.

- Ter paixão pela atividade e conhecer bem o ramo de negócio;
- Pesquisar e observar permanentemente o mercado onde está instalado, promovendo ajustes e adaptações no negócio;
- Ter atitude e iniciativa para promover as mudanças necessárias;
- Acompanhar o desempenho dos concorrentes;
- Saber administrar 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;
- Ter coragem para assumir riscos calculados;
- Estar sempre disposto a inovar e promover mudanças;
- Ter grande capacidade para perceber novas oportunidades e agir rapidamente para aproveitá-las;
- Ter habilidade para liderar a equipe de profissionais da empresa;

- Enxergar oportunidade, aonde outras pessoas só vêm ameaças. Aprender com os erros dos outros empresários, evitando assim perdas de tempo e dinheiro.

24. Bibliografia Complementar

AIUB, George Wilson et al. Plano de Negócios: Serviços. 2. ed. Porto Alegre: Sebrae, 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.

SEBRAE. *Como elaborar um plano de negócios*. Brasília, 2013. 159p.

SEBRAE. Dedetizadora – . Salvador: SEBRAE-BA. SILVA, José Pereira. Análise Financeira das Empresas. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006. (Série Ideias de Negócios).

Sites consultados:

http://www.analisesetorial.com.br/as01/scripts/referencia_navegacao_analises08.php?as_id=1&la_id=21&nac=23293154. Acesso em: 12 novembro 2017.

Receita Federal - <http://idg.receita.fazenda.gov.br/>. Acesso em 20 outubro 2017.

<https://meucontadoronline.com.br/novas-alteracoes-simples-nacional-2018/>. Acesso em: 22 outubro 2017.

COMITÊ Gestor aprova a Resolução 135 e a Recomendação 7. Disponível em: <<http://www8.receita.fazenda.gov.br/simplesnacional/Noticias/NoticiaCompleta.aspx?id=415ad600-7d43-4e55-971b-55df99e95ef3>>. Acesso em 22 outubro 2017.

25. Fonte de Recurso

26. Planejamento Financeiro

27. Produtos e Serviços - Sebrae

