



**Serviços de reparos  
residenciais**



## **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**

Roberto Chamoun

### **Projeto Gráfico**

Staff Art Marketing e Comunicação Ltda.

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

## Apresentação do Negócio

Uma empresa de reparos residenciais atua em um dos mercados que mais crescem em todo o mundo, “a falta de tempo das pessoas”.

Apesar da demanda numerosa, serviços formais de reparos residenciais são relativamente difíceis de serem encontrados. Isto por que, predomina no mercado brasileiro a informalidade do “biscateiro”, profissionais, em geral, sem especialização e trabalho regular, que vive do chamado “bico”.

Para atender um público mais exigente e residências cada vez mais sofisticadas, poucas são as ofertas de serviços regulares e especializados, onde a regra comum são os diagnósticos "infallíveis" apresentados, por prestadores de serviço pouco qualificados. Eles oferecem trabalhos aparentemente baratos, sem respaldo técnico consistente ou real conhecimento, apenas movidos pelo interesse em "pegar o serviço". São em muitos casos pessoas inabilitadas, sem estrutura profissional ou empresarial para oferecerem soluções confiáveis, responder pela eficácia duradoura do reparo ou ainda assumir os riscos, típicos desses trabalhos, como acidentes, danos a terceiros, dívidas fiscais ou trabalhistas, etc.

Por esta razão uma empresa de serviços residenciais bem organizada pode ser uma boa opção para aqueles empreendedores que buscam estabelecer um negócio de baixo investimento num nicho de mercado carente por soluções desta natureza.

## Mercado

As empresas de serviços de reparos residenciais têm conquistado mercado devido à crescente falta de tempo dos consumidores e por, de certa forma, poder oferecer maior segurança jurídica nos serviços prestados.

A vida atribulada nas grandes cidades faz com que muitas pessoas na hora de realizar um reparo em sua residência optem por contratar uma empresa especializada, evitando eventuais contratemplos na contratação de trabalhadores “informais”.

Embora não existam estatísticas oficiais, os chamados “biscateiros” exercem uma concorrência significativa para os empreendedores deste segmento, pois mesmo sem oferecerem as mesmas garantias que os profissionais formais e especializados, i.e, a oferta de um serviço profissional, qualificado e menos sujeito a falhas e problemas legais futuros, eles são um fenômeno dos tempos de crise econômica e estão em todo o lugar.

Mesmo assim, as grandes cidades demandam serviços formais de reparos e limpeza residencial e, representam seus principais mercados. Lembrando que serviços desta natureza também podem ser estendidos a centros periféricos através de unidades volantes.

## Localização

A instalação da empresa de prestação de serviços de pequenos reparos residenciais deve privilegiar locais com grande concentração de residências. Por esta razão, bairros com predominância de condomínios ou muitos prédios e apartamentos são uma boa opção para instalação do empreendimento.

Lembramos que a estruturação de uma empresa de reparos residenciais não exige abertura de loja para o público, nem a aquisição de ponto comercial. Alguns empresários do ramo idealizaram o negócio para ser tocado de sua própria casa, apenas com o apoio de um computador e de um telefone.

Mas caso o empresário deseje instalar-se em ponto comercial ele deve observar os seguintes detalhes:

- a) Certifique-se de que o imóvel em questão atende as suas necessidades operacionais quanto à localização, capacidade de instalação, características da vizinhança - se é atendido por serviços de água, luz, esgoto, telefone etc.
- b) Comodidades que possam tornar mais conveniente e menos onerosa a gestão do negócio tais como: proximidade de terminais e estações de passageiros ou dos locais de residência dos empregados.
- c) Cuidado com imóveis situados em locais sujeitos a inundações ou próximos às zonas de risco. Consulte a vizinhança a respeito.
- d) Confira a planta do imóvel aprovada pela Prefeitura, e veja se não houve nenhuma obra posterior, aumentando, modificando ou diminuindo a área primitiva, que deverá estar devidamente regularizada.

As atividades econômicas da maioria das cidades são regulamentadas pelo Plano Diretor Urbano (PDU). É essa Lei que determina o tipo de atividade que pode funcionar em determinado endereço. A consulta de local junto à Prefeitura deve atentar para:

- se o imóvel está regularizado, ou seja, se possui HABITE-SE;
- se as atividades a serem desenvolvidas no local, respeitam a Lei de Zoneamento do Município, pois alguns tipos de negócios não são permitidos em qualquer bairro;
- se os pagamentos do IPTU referente o imóvel encontram-se em dia;
- no caso de serem instaladas placas de identificação do estabelecimento, será necessário verificar o que determina a legislação local sobre o licenciamento das mesmas.

## **Exigências legais específicas**

A prestação de serviços de limpeza residencial, assim como, a instalação de estantes, girovisão, pintura e pequenos reparos de paredes, cercas, divisórias, etc. são atividades empresariais que não depende de responsabilidade técnica.

Para estas atividades o empreendimento não está obrigado a obter registros ou autorização em órgãos ou entidades específicos, tampouco é obrigado a registrar-se em conselhos de classe fiscalizadores de profissão regulamentada. Para funcionamento regular, o empreendimento está sujeito à obtenção dos registros exigíveis das sociedades empresárias em geral.

Atenção especial deve ser dada a formatação de serviços nas áreas de Engenharia e Arquitetura (tais como reformas estruturais e reparos diretos nas redes de eletricidade, gás, água, etc. do imóvel), pois segundo artigo da Lei Federal 6496/77 nenhuma obra ou serviço nestas áreas poderá ser iniciada sem que tenha sido registrada a respectiva Anotação de Responsabilidade Técnica - ART.

A Lei Federal 6496/77, expressa ainda que a falta de registro de ART em empreendimentos nestas áreas, ensejará a notificação por exercício ilegal da profissão, se não houver participação de profissional Engenheiro ou Arquiteto habilitado.

### Código de Defesa do Consumidor

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

## Estrutura

O imóvel escolhido para instalar sua empresa de pequenos reparos residenciais pode ser uma loja, sala comercial ou mesmo uma residência adaptada para a atividade, com cerca de 50m<sup>2</sup>. O local, idealmente, deve possuir uma área destinada para o escritório da firma e contatos comerciais, além de uma área operacional com armários para guarda dos equipamentos e vestiário para os empregados.

## Pessoal

Uma empresa de prestação de serviços de pequenos reparos residenciais deve contar com os seguintes profissionais:

Gestor e Auxiliar Administrativo - responsáveis pelo atendimento dos chamados, esclarecimento de dúvidas e prospecção de clientes, assim como pela parte administrativa do negócio incluindo: administração de pessoal, compras de materiais de consumo e de expediente, gestão das contas a pagar e receber, etc.

Supervisor Operacional – Responsável pela coordenação, visita as instalações dos clientes e estratégia operacional dos trabalhos realizados pelos seguintes profissionais de campo:

Eletricista

Bombeiro / Encanador

Marceneiro

Faxineiro (a) Residencial

É importante a formação de uma equipe de “prontidão” para eventuais faltas, substituições ou mesmo complementação do quadro fixo de

empregados nos períodos de maior fluxo de trabalho.

O treinamento dos trabalhadores e conscientização destes quanto a responsabilidade envolvida na prestação de serviços, é uma atividade muito importante em uma empresa deste tipo. Saber detectar as necessidades dos clientes é fator relevante para a empresa de reparos residenciais alcançar sucesso no mercado.

## Equipamentos

Os equipamentos indispensáveis para a prestação de serviços de reparos residenciais são:

Equipamentos para Serviços de Limpeza

Enceradeira;

Aspiradores de pó e líquidos;

Máquina de hidrojato;

Vassouras de diversos tipos, rodos, esfregões, mop's pó e água, panos, escovas e discos para enceradeiras, esponjas de limpeza, baldes, escada e carrinho funcional;

Equipamentos para Serviços de Reparos

Martelo, chaves de fendas normais e chaves Phillips, alicates, chave de parafuso ajustável, chave para tubulações, pincéis, serra manual ou elétrica, furadeira manual ou elétrica.

Os equipamentos utilizados na limpeza e reparos deverão estar em boas condições de uso. Para isso, é necessário fazer a manutenção dos mesmos após a utilização.

Importante: Atenção especial deve ser dada ao uso equipamentos dos EPI - equipamentos de proteção individual, incluindo o uso de luvas, capacetes, calçados e uniformes adequados para o exercício da

atividade.

Nos trabalhos em fachadas de edificações, além das precauções relativas à segurança do empregado, é aconselhável saber da prefeitura local se há a necessidade de colocação de proteção na calçada ou de isolamento da área durante a execução do serviço, para evitar acidentes com terceiros.

Na parte administrativa a empresa deve contar com:

- Computadores;
- Telefone fixo;
- Rádios ou telefones celulares;
- Impressoras; e
- Móveis de escritório (armários, cadeiras, mesas, etc).

É importante o emprego de um automóvel adaptado para o transporte de empregados, escadas, vassouras, etc. de sua empresa até o local de realização do serviço.

## **Matéria Prima / Mercadoria**

A prestação de serviço de pequenos reparos residenciais não envolve a transformação de matérias-primas ou a venda de mercadorias. Porém alguns materiais são consumidos no processo, dentre eles:

### **MATERIAL PARA REPAROS**

Fios elétricos de diversos tipos e espessuras;

Canaletas,

Pregos;

Parafusos;

Arruelas;

Dobradiças;

Fixadores variados;

Colas e adesivos para madeira e plástico.  
Etc.

## PRODUTOS QUÍMICOS E MATERIAIS DE LIMPEZA

Os produtos químicos utilizados são divididos em classes distintas, de acordo com o seu potencial de hidrogênio- pH:

Produtos ácidos - utilizados para limpar sujeiras provenientes de composição mineral;

Produtos neutros - não realizam limpezas agressivas, e sim por simples remoção; produtos

Alcalinos - utilizados para remover todo tipo de sujeira pesada.

Já os produtos de limpeza são classificados nos grupos:

Detergentes (ácidos, neutros, alcalinos);

Os desinfetantes (cloro líquido, compostos clorados e base de quaternário de amônia); as ceras (de carnaúba e de petróleo, sintéticas, base seladora e impermeabilizante); Removedor de ceras base água/acrílicas;

limpador multiuso, xampu para carpetes, Limpa-vidros, sabonetes líquidos para lavar as mãos, polidores de metais, limpador amoniacal, alvejantes clorados, limpa-pedras, etc.

## Organização do processo produtivo

A empresa poderá atuar executando diversos serviços, através de equipes de profissionais treinados, devidamente uniformizados, que executarão os mais variados tipos de trabalho, dentre eles:

Reparos, instalação ou relocação de tomadas, extensão de fios, etc.

Manutenção e reparos de sifão, bicas, chuveiros, válvulas de vaso sanitário, tec.

Pintura e reparos de paredes, cercas, divisórias, etc.

Limpeza residencial em geral, incluindo ar condicionado, cortinas, piscina, janelas, caixas d'água e gordura, etc.

Instalação de varais, chuveiros, bancadas, estantes, divisórias, quadros, giro-visão, ventiladores de teto, fogões, lavadoras, etc.

Os serviços são oferecidos aos clientes, conforme contrato firmado entre as partes, mão-de-obra necessária, equipamentos e materiais indispensáveis para a execução das tarefas, veículos e equipes de apoio, sempre de plantão, para dar o suporte exigido para evolução dos trabalhos.

## **Automação**

Este é um serviço de uso intensivo de mão-de-obra com baixo nível de automação.

## **Canais de distribuição**

Por tratar-se de uma prestação de serviço, realizada na residência do cliente, o próprio local onde esta instalada a empresa de reparos residenciais funciona como canal de distribuição. É comum a utilização de viaturas especialmente adaptadas para a prestação do serviço de reparos residenciais e atendimento volante.

## **Investimentos**

O investimento varia muito de acordo com o porte do empreendimento e do quantitativo de que dispõe o investidor. Considerando uma empresa de serviços de reparos residenciais de pequeno porte, montada numa área de 50 m<sup>2</sup>, será necessário um investimento de cerca de R\$ 50 mil.

Com esse valor, é possível montar uma central com atendentes, comprar um carro para o transporte da equipe, assim como adquirir

equipamentos e produtos para limpezas e reparos.

## Capital de giro

Capital de giro é um montante de recursos financeiros que a empresa precisa manter para garantir a dinâmica do seu processo de negócio. Neste ramo, o processo de negócio envolve a prestação de serviços, onde muitas vezes o empreendedor precisará da colaboração de profissionais nas áreas de eletricidade, carpintaria, bombeiro hidráulico, etc., onerando a sua folha de pagamentos e obrigações da empresa.

Alem dos salários, outros fatores impactam negativamente o capital de giro da empresa, tais como alugueis, impostos e a necessidade de formação de um estoque de materiais de consumo a ser utilizados nos reparos e nas limpezas das residências.

Do ponto de vista das receitas, elas em geral são recebidas à vista ou em 30 dias, através de cheques pré-datados, favorecendo o ciclo financeiro do empreendimento.

Vale lembrar que a gestão do capital de giro de uma empresa envolve outros fatores que requerem a atenção do empreendedor. Para evitar e corrigir eventos, que, potencialmente, venham provocar a necessidade de novos aportes de recursos financeiros, o empreendedor deve atentar, dentre outros fatores, para:

- evitar custos fixos elevados atentando para despesas de energia, aluguel, material de limpeza, dentre outras que possam gerar desembolsos recorrentes acima do desejado.
- Atuar para aumentar a base de clientes.
- Praticar preços que não cubram os custos incorridos ou conceder descontos que possam comprometer a margem de lucro do negócio.

O empreendedor deverá ter um controle orçamentário rígido de forma a não consumir recursos sem previsão. Além disso, ele 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, favorecendo a formação de “reservas” próprias (e reduzindo a necessidade de uso de capital de giro de terceiros ou aportes de recursos feitos pelo empreendedor) e agregando maior valor ao novo negócio.

## Custos

Os custos para manutenção de um empreendimento deste tipo devem ser estimados considerando os itens abaixo:

1. Salários
2. Aquisição de materiais de consumo (limpeza e reparos residenciais);
3. Aluguel e taxa de condomínio;
4. Água, Luz, Telefone;
5. Tributos, impostos, contribuições e taxas;
6. Assessoria contábil;
7. Propaganda e Publicidade da empresa;
8. Manutenção de automóvel
9. Recursos para manutenções corretivas dos equipamentos;

## Diversificação / Agregação de valor

São inúmeras as possibilidades de diversificação para uma empresa de reparos residenciais. Elas vão desde a prestação de serviços

específicos de maior valor agregado, tais como limpeza de carpetes e estofados, consertos de cortinas, até reparos de equipamentos tais como luminárias, filtros, portas de garagem, bombas d'água, etc.

## **Divulgação**

Atualmente as empresas seguradoras têm oferecido aos seus clientes de apólices residenciais serviços de pequenos reparos residenciais como política comercial de aumento de vendas. Por esta razão formar parcerias com seguradoras, assim como, administradora de imóveis, lojas de ferragens, etc. é uma ótima forma de divulgação dos serviços e de formação de uma clientela.

A propaganda deve concentrar-se no bom atendimento ao cliente, pois se trata de um segmento onde a divulgação "boca a boca" funciona significativamente. Neste sentido é importante estabelecer contato com zeladores e porteiros dos prédios da região. Também poderão ser utilizados folhetos e anúncios em jornal de bairro.

## **Informações Fiscais e Tributárias**

O segmento de serviço de reparos residenciais, assim entendidos os serviços fotocópias de reparo, limpeza e manutenção de residências e instalação de acessórios e utilidades domésticas, 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, caso a receita bruta de sua atividade não ultrapassar R\$ 240.000,00 (microempresa) ou R\$ 2.400.000,00 (empresa de pequeno porte) e respeitando os demais requisitos previstos na Lei.

Ressalta-se que se a pessoa jurídica realizar atividades que envolvam formação profissional ou profissão regulamentada (como engenheiros e arquitetos), referidas atividades não poderão ser incluídas no regime simplificado, por expressa vedação legal emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil, através do artigo 17, incisos XI e XIII da Lei Complementar nº 123/2006.

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):

- 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);
- ISS (imposto sobre serviços de qualquer natureza); e,
- INSS (contribuição para a seguridade social).

Conforme o Anexo III da referida Lei Complementar nº 123/2006, as alíquotas do SIMPLES Nacional, para o ramo de atividade de serviços prestados, vão de 6% até 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, o empreendedor utilizará, como receita bruta total acumulada, a receita do próprio mês de apuração multiplicada por 12 (doze).

Se a atividade contemplar serviços de limpeza e conservação, a pessoa jurídica deve utilizar para cálculo de seus tributos o Anexo IV, da Lei Complementar no. 128/2008, cujas alíquotas do SIMPLES Nacional, para o ramo de atividade de serviços prestados, vão de 4,5% a 16,85%, dependendo da receita bruta auferida pelo negócio e do fator a ser calculado (relação entre folha de salários e receita bruta), previsto nesse Anexo. Na hipótese específica desse segmento, também não está

incluída a contribuição para a seguridade social (INSS), que deverá ser recolhida a parte, nas alíquotas previstas pela Previdência Social.

Se o Estado em que o empreendedor estiver exercendo a atividade conceder benefícios de isenção e/ou substituição tributária para o ICMS, a alíquota poderá ser reduzida conforme o caso. Na esfera Federal poderá ocorrer redução quando se tratar de PIS e/ou COFINS.

**MICRO EMPREENDEDOR INDIVIDUAL** – Se a receita bruta anual não ultrapassar a R\$ 36.000,00, o empreendedor poderá se enquadrar como empreendedor Individual – MEI, ou seja, sem sócio. Neste caso, os recolhimentos dos tributos e contribuições serão efetuados em valores fixos mensais conforme abaixo:

O empresário não precisa recolher os tributos acima (nem pelo sistema unificado), exceto: ISS e ICMS independente do faturamento, quando devido de acordo com o ramo de negócio, para este caso:

#### I - Sem empregado

- R\$ 51,15 → a título de contribuição previdenciária do empreendedor
- R\$ 5,00 → a título de ISS Imposto sobre serviço de qualquer natureza.
- R\$ 1,00 mensais de ICMS – Imposto sobre Circulação de Mercadorias

#### II - Com um empregado

Neste caso 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.

Conclusão: Para este segmento, tanto como LTDA quanto MEI, a opção pelo Simples Nacional sempre será muito vantajosa sobre o

aspecto tributário, bem como nas facilidades de abertura do estabelecimento e para cumprimento das obrigações acessórias.

Fundamento Legal: Leis Complementares 123/2006, 127/2007, 128/2008 e Resoluções do CGSN – Comitê Gestor do Simples Nacional.

## Eventos

HIGIEXPO - Feira de Produtos e Serviços para Higiene, Limpeza e Conservação Ambiental

Tel: (11) 3816-4877 Fax: (11) 3816-2983

Endereço: Rua Henrique Monteiro, 234 - Cj. 31/32 - Pinheiros

Cidade: São Paulo - SP CEP: 05423-020

E-mail: [vivian@abralimp.org.br](mailto:vivian@abralimp.org.br)

Site: [www.higiexpo.com.br](http://www.higiexpo.com.br)

FEICCAD - Feira do Imóvel, Construção, Condomínios, Arquitetura e Decoração

Site do Evento: [www.adelstoneventos.com.br](http://www.adelstoneventos.com.br) E-mail do Evento:

[adelson@adelstoneventos.com.br](mailto:adelson@adelstoneventos.com.br)

Feira Casa e Construção

Local: Centro Regional de Eventos Pato Branco - Pato Branco - PR

Site: [www.feiracasaconstrucao.com.br](http://www.feiracasaconstrucao.com.br) E-mail:

[casaconstrucao@wln.com.br](mailto:casaconstrucao@wln.com.br)

Tel: (46) 3220-2300

E-mail: [casaconstrucao@wln.com.br](mailto:casaconstrucao@wln.com.br)

Site: [www.feiracasaconstrucao.com.br](http://www.feiracasaconstrucao.com.br)

Feira Jardim, Casa e Lazer

Site: [www.marktevents.com.br](http://www.marktevents.com.br)

E-mail: [marktevents@marktevents.com.br](mailto:marktevents@marktevents.com.br)



Marktevents Feiras de Negócios Ltda.  
Tel: (47) 3028-0002  
Endereço: Rua Trombudo Central, 332 - Saguauçu  
Cidade: Joinville - SC CEP: 89221-150  
E-mail: [marktevents@emarktevents.com.br](mailto:marktevents@emarktevents.com.br)  
Site: [www.marktevents.com.br](http://www.marktevents.com.br)

## Entidades em Geral

ABRALIMP - Associação Brasileira do Mercado Institucional de Limpeza  
Tel: (11) 3816-4877 Fax: (11) 3816-2983  
Endereço: Rua Henrique Monteiro, 234 - Cj. 31/32 - Pinheiros  
Cidade: São Paulo - SP CEP: 05423-020  
E-mail: [vivian@abralimp.org.br](mailto:vivian@abralimp.org.br)  
Site: [www.higiexpo.com.br](http://www.higiexpo.com.br)

FEBRAC - Federação Nacional das Empresas Prestadoras de Serviços de Limpeza e Conservação  
SBN – Quadra 1 – bloco B  
Edifício CNC sala 702  
Brasília – DF  
Fone/fax: (61) 3327-6390  
E-mail: [febrac@febrac.org.br](mailto:febrac@febrac.org.br)

## Normas Técnicas

As normas técnicas são documentos de uso voluntário, utilizados como importantes referências para o mercado.

As normas técnicas podem estabelecer requisitos de qualidade, de desempenho, de segurança (seja no fornecimento de algo, no seu uso

ou mesmo na sua destinação final), mas também podem estabelecer procedimentos, padronizar formas, dimensões, tipos, usos, fixar classificações ou terminologias e glossários, definir a maneira de medir ou determinar as características, como os métodos de ensaio.

As normas técnicas são publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT. Para maiores informações deve ser consultado o site da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT. [www.abnt.org.br](http://www.abnt.org.br).

Embora os serviços prestados por uma empresa de reparos residenciais não devam ultrapassar os limites estabelecidos para o exercício profissional nas áreas de engenharia e arquitetura, existem diversas normas técnicas que podem ser consideradas aplicáveis aos tipos de serviços realizados por uma empresa desta natureza. Caso especial são os serviços associados à área de construção civil (eletricidade, carpintaria e hidráulica) onde existem normas relacionadas tanto aos materiais utilizados quanto ao emprego de técnicas e processos de trabalho.

Exemplos de normas aplicáveis:

Elementos de fixação - Buchas plásticas de expansão - Especificação NBR14270 - Data 01/1999.

Interruptores para instalação elétrica fixa doméstica e análoga - Especificação NBR6527 EB1224 - data 05/2000.

Chuveiros elétricos NBR12483 PB1545 - data 04/1992.

Aparelhos de conexão para instalações elétricas, domésticas e similares - Resistência ao envelhecimento e à umidade NBR7865 MB1750 - data 04/1983.

Dentre outras.

## **Glossário**

Abaular - Dar forma curva, arqueada, a uma superfície, a fim de proporcionar melhor escoamento da água ou acabamento estético.

Abraçadeira - Peça em ferro que segura às vigas do madeiramento ou parede.

Adoçar - Nivelar, aplainar, desbastar saliências ou alisar e aplainar madeiras.

Aldrava (ou Aldraba) - Tranca de ferro para escorar portas ou janelas; pequena tranqueta com dispositivo que permite que a porta possa ser aberta pelo lado de fora. Também argola que fica do lado de fora da porta e serve de instrumento para bater à porta.

Alfaia - Objetos, tais como paramentos, adornos e enfeites, que completam a decoração de uma casa.

Caibro - Peça de madeira que sustenta as ripas de telhados ou de assoalhos. Nos telhados, o caibro se assenta nas cumeeiras, nas terças e nos frechais.

Bandeira - Caixilho fixo ou móvel, situado na parte superior de portas e janelas. Pode ser fixo ou móvel, favorecendo a iluminação e a ventilação dos ambientes.

Barrado - Lambris, revestimento colocado nas partes inferiores das paredes.

Bizotado - Vidro que recebe corte em forma de bisel nas arestas não confundir com lapidação ou lapidado cuja dimensão é menor e serve para dar arremate nas arestas.

Boiler - Equipamento e local em que a água de um sistema de

aquecimento central é represada e mantida em determinada temperatura.

Calha - Canal que recebe as águas das chuvas e as leva aos condutores verticais. Pode ser confeccionado com: alumínio, ferro galvanizado, PVC, latão, concreto ou alvenaria.

Chanfrar - Cortar em diagonal os ângulos retos de uma peça. ( corte de canto )

Chumbar - Fixar com cimento ou demais aglomerantes. Prender, ligar, tapar com chumbo (chumbador).

Cinzel - Ferramenta manual de corte a martelo usada para gravar o metal ou esculpir a pedra.

Cumeeira - Parte mais alta do telhado, onde se encontram as superfícies inclinadas (águas).

Desempenadeira - Instrumento de pedreiro, feito em madeira, metal ou acrílico, usado para distribuir e aplainar a massa sobre as paredes.

Dry-wall - Paredes executadas com gesso acartonado impermeável, gesso cujo papel utilizado é verde e perfis metálicos.  
gases malcheirosos dos esgotos sanitários.

Fio Fase – É o fio de um circuito elétrico que, em condições normais, permanece energizado, ou seja, pode provocar choque elétrico uma vez em contato com o corpo humano.

Fio Terra – Fio que permite o escoamento das descargas elétricas, para a terra, eliminando o risco de choque elétrico em um equipamento, quando de uma eventual perda das condições de isolamento de seu circuito elétrico.

Frechal - Componente do telhado. Viga que assenta sobre o topo da parede, recebe e distribui uniformemente as pressões exercidas por elementos equidistantes, como caibros de telhados, barrotes de sobrados, prumos etc.

Macho fêmea - Tipo de encaixe onde uma peça traz uma saliência e a outra, uma reentrância.

Mão-Francesa - Elemento estrutural inclinado que apoia um componente em balanço em relação à parede vertical.

Reboco - Revestimento de parede feito com massa fina, podendo receber pintura diretamente ou ser recoberto com massa corrida. Quando feita com areia não peneirada recebe o nome de emboço; se feita com areia fina é denominada massa fina.

Recuo - O mesmo que afastamento.

Sifão - Peça formada por um compartimento que retém água, encontrado na saída das bacias sanitárias, nos ralos sifonados e em caixas de inspeção nas redes de esgotos.

Veneziana - Tipo de esquadria, porta ou janela, que permite a ventilação permanente dos ambientes, impedindo a visibilidade do exterior e a entrada da água da chuva. É formada por palhetas inclinadas e paralelas. Conhecida também como brise, persiana.

Trena - Fita métrica específica para medir terrenos.

Zarcão - Subproduto do chumbo, óxido salino de chumbo, de cor alaranjada. É usado como primeira demão na pintura de peças metálicas a fim de protegê-las. Evita a oxidação ou ferrugem.

## Dicas do Negócio

- Atenção especial deve ser dada a elaboração do orçamento e a determinação do valor de um serviço, o empreendedor deve considerar o tamanho do lugar (nos casos dos serviços de limpeza), os materiais utilizados, o montante do trabalho e o número de empregados necessários, fornecendo ao cliente o valor exato do serviço.
- É preciso cautela ao manusear produtos químicos, por causa da periculosidade e de eventuais danos que alguns deles podem ocasionar tanto ao patrimônio dos clientes quanto à saúde de seus empregados.
- Não se esqueça de utilizar e supervisionar o correto uso dos equipamentos de proteção individual por seus empregados sem abrir mão das orientações obtidas através de profissionais especializados.
- Conscientize seus empregados quanto ao correto uso do uniforme e identificação funcional (crachá), assegurando, dentre outros itens, a adequada higiene pessoal e apresentação dos empregados perante os clientes.
- Para cultivar a boa imagem da empresa e cativar a clientela é imprescindível oferecer nota de serviços ao consumidor, constando garantia pelos serviços prestados.

## Características específicas do empreendedor

A prestação de serviços na área de pequenos reparos residenciais envolve a necessidade de conhecimentos de marcenaria, eletricidade, instalações e conservação residencial.

Considerando-se ainda, tratar-se uma prestação de serviços, onde o relacionamento com o fornecedor interfere na percepção que o cliente tem do produto (e na decisão de compras futuras), também são necessárias características tais como:

Habilidade de comunicação e postura profissional no cumprimento de prazos e no atendimento aos clientes;  
Conhecimentos comerciais para prospectar clientes e negociar condições de preço e prazo;  
Capacidade de manter o ambiente de trabalho organizado.

## **Bibliografia Complementar**

Niskier, Julio - MANUAL DE INSTALAÇÕES ELETRICAS, Editora LTC, 1ª Edição - 2005 - 320 pág.

Creder, Helio - INSTALAÇÕES HIDRAULICAS E SANITARIAS, Editora LTC, 6ª Edição - 2006 - 440 pág.

Luciana Maria Liveraro. TUDO LIMPO. REVISTA MEU PRÓPRIO NEGÓCIO, 01/10/2005.

Ricardo Osman. PEGN, nº 200. FAXINA LUCRATIVA, 01/09/2005.

Na internet:

Biblioteca sobre Reforma doméstica:

Como tudo funciona - Howstuffworks – é legal saber.

<http://casa.hsw.uol.com.br/reforma-domes...>