

**ORIENTAÇÕES  
PARA RECUPERAÇÃO  
DE PEQUENOS  
NEGÓCIOS  
ATINGIDOS PELAS  
CHUVAS**



# FICHA TÉCNICA

© 2021. Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Minas Gerais – Sebrae Minas

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS

É permitida a reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio, desde que divulgada a fonte.

## INFORMAÇÕES E CONTATOS

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Minas Gerais – Sebrae Minas  
Av. Barão Homem de Melo, 329, Nova Granada – CEP 30.431-285 - Belo Horizonte - MG  
Telefone: 0800 570 0800 | Site: [www.sebrae.com.br/minasgerais](http://www.sebrae.com.br/minasgerais)

### Sebrae Minas

Presidente do Conselho Deliberativo | ROBERTO SIMÕES

Superintendente | AFONSO MARIA ROCHA

Diretor Técnico | JOÃO CRUZ REIS FILHO

Diretor de Operações | MARDEN MÁRCIO MAGALHÃES

### Unidade de Articulação para Desenvolvimento Econômico

Gerente | ALESSANDRO FLÁVIO BARBOSA CHAVES

Equipe Técnica | ARIANE MAIRA CHAVES VILHENA | ARYADNE BARROSO DA SILVA | POLLYANA OLIVEIRA MARQUES

### Unidade de Relacionamento com Clientes

Gerente | MÔNICA XAVIER SEGANTINI DE CASTRO

Equipe | DENISE MONTEIRO SAPPER

### Unidade de Marketing e Comunicação

Gerente | LEONARDO IGLESIAS RIBEIRO

Equipe | HELENA LEITE DOLABELLA | SIMONE GUEDES GANEM | BRUNO MARQUES OLIVEIRA

069 Orientações para recuperação de pequenos negócios atingidos pelas chuvas.  
Belo Horizonte: SEBRAE/MG, 2022.  
28 p.: il.

Nota de conteúdo: Compilação de edições anteriores atualizadas.

1. Regulamentação 2. Emergência. I. Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Minas Gerais. II. Título.

CDU: 346.57

# O Sebrae Minas participa do **SOS CHUVAS**

Uma campanha coordenada pelo Servas,  
com a participação de diversas instituições  
do estado, com o objetivo de levar ajuda  
humanitária emergencial às vítimas das  
chuvas em Minas Gerais.

**Você também pode participar!**

Saiba como fazer sua doação em  
[sebrae.com.br/minasgerais](http://sebrae.com.br/minasgerais)

Uma campanha do:



GOVERNO  
DIFERENTE.  
ESTADO  
EFICIENTE.

Em parceria com:



**POLÍCIA  
MILITAR**  
DE MINAS GERAIS

**POLÍCIA  
CIVIL**  
MINAS GERAIS



**SEBRAE**

## Apoio

O Sebrae Minas oferece, neste material, dicas práticas e objetivas para auxiliar vocês, empresários impactados com eventos naturais como enchentes, alagamentos, deslizamentos, entre outras.

As atualizações são realizadas constantemente no intuito de oferecer conteúdo de forma emergencial e também preventiva.

## Atendimento ao cliente

Neste momento, é importante você sempre contar com o suporte do Sebrae Minas. A entidade pode auxiliá-lo na reestruturação da gestão de seu negócio. Escolha o melhor canal e entre em contato para orientações. Há atendimentos gratuitos à distância e presenciais.

**Atendimento por telefone:** 0800 570 0800

**WhatsApp:** (31) 99822-8208

**Atendimento presencial:** Clique [AQUI](#) e encontre a agência de atendimento mais próxima.

**Sebrae na sua Empresa:** Atendimento gratuito na sua empresa, solicite pelo número 0800 570 0800

**Atendimento via web:** Clique [AQUI](#) e converse online com o Sebrae.

**Materiais gratuitos para baixar na Biblioteca Digital:** [Baixe AQUI](#).

1ª parte

## COMO A LEGISLAÇÃO PODE AJUDAR

Algumas medidas poderão auxiliá-lo a usufruir de possíveis benefícios nas cidades que tiveram situação de emergência ou calamidade pública declarada, por meio de Decreto, nas áreas afetadas por Tempestade, conforme IN/MI 2, de 20 de dezembro de 2016, do Ministério da Integração Nacional.

Até o momento, o Governo de Minas Gerais decretou situação de emergência e/ou calamidade pública em alguns municípios do Estado.

Verifique a situação do seu município acessando **AQUI o boletim diário da Defesa Civil**.

## Orientação Geral

É importante que você faça o Boletim de Ocorrência na delegacia da Polícia Militar mais próxima e providencie o laudo técnico da Defesa Civil ou do Corpo de Bombeiros referente às mercadorias perdidas e avariadas. Esses documentos servirão de prova perante o Fisco Estadual/Municipal; perante à Justiça ou, ainda, perante a entidade seguradora, se for o caso.

## Documentos Fiscais

A parte fiscal da empresa deve ser reestabelecida após eventos atípicos como os ocorridos no final do ano e início deste.

Fique atento quanto à perda e/ou deterioração de documentações fiscais

emitidos pela empresa: perda de livros fiscais – livros de entradas e saídas, registro de ICMS, prestação de serviços; livros contábeis – diário e razão; notas fiscais; comprovantes de despesas; registro de funcionários; impostos; folha de pagamento; blocos de venda ou prestação de serviços, etc.).

## Documentos fiscais - extravio, danificação ou desaparecimento

Verifique as comunicações que devem ser feitas junto ao órgão da Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) de sua jurisdição.

Procure a Prefeitura local no caso de perda dos blocos de prestação de serviços danificados para solicitar a inutilização dos mesmos.

Informe o fato à Secretaria de Estado de Fazenda de Minas Gerais (SEF-MG) caso tenha algum documento fiscal extraviado, danificado ou desaparecido.

Para auxiliá-lo, conte com o apoio das Salas Mineiras do Empreendedor (no campo *Sebrae no Seu Estado*), Secretaria de Fazenda do Estado/Município ou procure um profissional de contabilidade.

## Receita Federal no município

A Receita Federal oferece serviços contábeis<sup>1</sup> e fiscais gratuitos para pessoas físicas e jurídicas de menor poder aquisitivo através Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF).

Serviços de regularização do CPF, consulta CNPJ do Microempreendedor Individual, conferencia a situação da sua Declaração de Imposto de Renda, do ITR e solicitar vários outros serviços da Receita Federal sem sair da cidade, procure os Pontos de Atendimento Virtual (PAV) disponíveis.

---

1 Os serviços não substituem um escritório de contabilidade.

## Serviços Disponibilizados no PAV:

CAEPF – Inscrição ou Alteração de Dados  
CNO – Inscrição, Alteração ou Anulação por Multiplicidade  
Consulta Pendência Fiscal PF, PJ, Imóvel Rural  
Consulta Pendência Malha Fiscal Pessoa Física  
Consulta Restituição e Situação DIRPF  
Cópia de Processo, exceto de PJ lucro real/presumido/arbitrado  
Cópia Declaração e Recibos para Pessoa Física – DIRPF, DIRF Beneficiário e DITR  
Cópia Declaração e Recibos – GFIP, Perdcomp, Dacon, Dmed  
CPF - Comprovante de Inscrição, Inscrição, Alteração e Regularização  
Emissão de Documento de Arrecadação – DARF e GPS  
Impugnação, Recurso, Manifestação de Inconformidade  
Juntada de Documentos  
Procuração RFB  
Protocolo de Documentos  
Protocolo de Documentos – CNPJ – Inscrição, Alteração e Baixa  
Protocolo de Documentos – Retificação de Documentos de Arrecadação - REDARF/  
RETGPS  
Conversão de Processo Eletrônico para Digital – esse serviço pode ser solicitado através do Chat da Receita Federal do Brasil.  
CAFIR - Inscrição, Alteração, Cancelamento ou Reativação – esse serviço pode ser solicitado através do e-CAC  
Protocolo de Documentos – Certidão de Obra – esse serviço pode ser solicitado através do e-CAC  
Protocolo de Documentos – Certidão de Regularidade Fiscal – esse serviço pode ser solicitado através do e-CAC

**Link do Portal e-CAC:** <https://cav.receita.fazenda.gov.br/autenticacao/login>

## Recuperação de Notas Fiscais já emitidas

**Nota Fiscal Eletrônica do Consumidor (NFC-e) e/ou Nota Fiscal Eletrônica (NF-e):** procure o profissional de contabilidade para os procedimentos de recuperação.

**Nota fiscal MEI de Serviço (Bloco de Notas):** faça o comunicado de extravio das Notas fiscais na Prefeitura da sua cidade e veja os procedimentos necessários para reimprimir o bloco.

**Nota fiscal MEI de Comércio/Indústria/Transporte entre estados ou municípios:** procure a Secretaria de Estado da Fazenda do Estado mais próxima.

**Clique [AQUI](#) e acesse os endereços e telefones.**

## Perda de Notas Fiscais de fornecedores

Caso tenha dificuldade no levantamento das mercadorias perdidas, solicite aos seus fornecedores o reenvio das últimas notas fiscais de compras.

Em caso de Nota Fiscal Eletrônica, solicitar ao seu fornecedor o arquivo XML e o DANFE (Documento Auxiliar de Nota Fiscal Eletrônica).

### Observações:

Se surgirem dúvidas, procure um profissional de contabilidade ou o Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF) da região.

Aproveite e confira [AQUI](#) os telefones dos NAF.

## Perda do estoque de mercadoria, com ou sem retenção de ICMS

Emita Nota Fiscal com CFOP (Código Fiscal da Operação) - 5.927, para baixa de estoque da mercadoria que se perdeu.

*5.927 - Lançamentos efetuados a título de baixa de estoque decorrente de perda, roubo ou deterioração.*

## Observação:

Os valores (preços) de cada um dos itens constantes nas Notas Fiscais de lançamento de baixa devem ter o mesmo valor (preço) da Nota Fiscal de entrada (origem), assim como os respectivos impostos. Se tiver alguma dúvida, procure um profissional de contabilidade de sua confiança.

# **Pedido de restituição de ICMS (Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços) por substituição tributária em caso de furto; roubo ou qualquer outro tipo de perda**

É preciso enviar os seguintes documentos:

- Requerimento de Restituição do ICMS - Substituição Tributária - formulário modelo 06.01.01, preenchido e assinado de acordo com documento de identidade (em 02 vias);
- Originais das notas fiscais preenchidas, conforme o caso, nos termos dos Artigos 27, 28 ou 29, todos do Anexo XV RICMS/02. Deve ser emitida uma nota fiscal para cada período de referência;
- Planilha Resumo do Pedido de Restituição de ICMS/ST, em arquivo eletrônico e de forma impressa conforme modelo disponibilizado pela SEF-MG (obrigatória para contribuintes que não emitem documentos fiscais por processamento eletrônico de dados);
- Planilha Resumo Geral por Produto, em arquivo eletrônico e de forma impressa conforme modelo disponibilizado pela SEF-MG (obrigatória para contribuintes que emitem documentos fiscais por processamento eletrônico de dados);

- Planilha de Notas Fiscais de Saídas Restituíveis, que justificam a solicitação de restituição, em arquivo eletrônico e de forma impressa conforme modelo disponibilizado pela SEF-MG;
- Comprovante de entrega do(s) arquivo(s) eletrônico(s) contendo os registros obrigatórios previstos no Anexo VII do RICMS/02, inclusive os tipos 88STES e 88STITNF;
- Laudo de Perícia/Bombeiro, quando se tratar de incêndio, enchente e desmoronamento;
- Laudo da Seguradora.

Procure o profissional de contabilidade de sua empresa para que ele faça o levantamento dos documentos necessários e inicie o requerimento de restituição de ICMS ST.

Para informações detalhadas acesse:

[http://www.fazenda.mg.gov.br/empresas/restituicao/docicms\\_st.html](http://www.fazenda.mg.gov.br/empresas/restituicao/docicms_st.html)

### **Observação:**

Este procedimento é válido para micro e pequenas empresas.

## **IPTU**

Em alguns municípios mineiros, os proprietários de imóveis afetados pelas chuvas ocorridas nas últimas semanas podem solicitar o perdão do pagamento do Imposto Predial Territorial Urbano à Prefeitura. Verifique se sua cidade se encaixa nesta situação.

## **Contrato de Seguro**

Verifique se seu estabelecimento possui um contrato de seguro vigente e com coberturas que englobem situações de ressarcimento no caso de prejuízos decorrentes de fenômenos da natureza, por exemplo.

Entre em contato com sua seguradora para obter mais informações.

**ATENÇÃO:** Caso você tenha feito algum financiamento de equipamentos, maquinários e imóveis, procure seu banco para verificar possíveis seguros feitos no momento da contratação.

## Paralisação e prevenção de acidente de trabalho

Em decorrência das chuvas, se sua empresa for interditada ou embargada, seus empregados devem receber os salários como se estivessem em efetivo exercício e todos os encargos devem ser pagos normalmente.

Durante o período de limpeza, certifique-se que o estabelecimento está seguro e cuide para que todos os funcionários estejam em segurança.

## FGTS

O Saque Calamidade do FGTS é uma modalidade em que o trabalhador tem direito a sacar o saldo da conta do FGTS por necessidade pessoal, urgente e grave decorrente de desastre natural que tenha atingido a sua área de residência. O valor só é liberado quando a situação de emergência ou o estado de calamidade pública tenha sido decretado por meio de decreto do governo do Distrito Federal, Município ou Estado e publicado em prazo não superior a 30 dias do primeiro dia útil seguinte ao da ocorrência do desastre natural, se este for assim reconhecido, por meio de portaria do Ministério do Desenvolvimento Regional.

**Acesse [AQUI](#) o site da Caixa e saiba mais.**

## 2ª parte

# A ELABORAÇÃO DO PLANEJAMENTO FINANCEIRO

O planejamento financeiro é prioritário por ser necessário dimensionar, em termos de valores, o que deve ser feito para que o negócio volte a funcionar adequadamente. É preciso definir qual o montante de investimento, assim como a necessidade de capital de giro para a operacionalização do negócio.

## 1. Investimentos

Relacione na *planilha 1 – Investimentos fixos* os equipamentos, máquinas, móveis, utensílios, ferramentas, computadores e veículos a serem adquiridos para reposição, a quantidade necessária, o valor estimado de cada um e o total a ser desembolsado.

### Observe:

- **Evite imobilizações desnecessárias.** Quando possível, alugue ao invés de construir ou comprar;
- **Considere a possibilidade de terceirizar** algumas atividades, isso reduzirá a necessidade de compra de máquinas e equipamentos;
- **Pesquise e avalie as diversas opções de aquisição** (leilões, classificados, lojas de usados);
- **Fique atento ao estado de conservação e à garantia** do que irá comprar, para evitar prejuízos.

## Planilha 1 - Investimentos fixos

<b>Investimentos fixos</b>			
<b>A - Máquinas e equipamentos</b>			
Descrição	Quantidade	Valor Unitário	Total
SUB-TOTAL (A)			
<b>B - Móveis e utensílios</b>			
Descrições	Quantidade	Valor unitário	Total
SUB TOTAL (B)			
<b>C - Veículos</b>			
Descrição	Quantidade	Valor unitário	Total
SUB-TOTAL (C)			
<b>D - Informática</b>			
Descrições	Quantidade	Valor unitário	Total
SUB-TOTAL (D)			
<b>TOTAL DOS INVESTIMENTOS FIXOS</b>		<b>SUB-TOTAL (A+B+C+D)</b>	

## 1.2. Investimentos pré-operacionais

Estes investimentos compreendem os gastos realizados antes de a empresa reabrir as portas.

Preencha a *planilha 4 – Investimentos pré-operacionais* estimando as despesas com reforma (pintura, instalação elétrica, troca de piso, etc.) e gastos relacionados a divulgação da reabertura da empresa.

*Planilha 4 - Investimentos pré-operacionais*

<b>Investimentos Pré-operacionais</b>	<b>R\$</b>
Reformas	
Divulgação para reabertura	
<b>TOTAL</b>	<b>0,00</b>

## 1.2. Capital de giro

Para projetar o capital de giro necessário para retomar as atividades, é preciso estimar estoques, compras e vendas. Acesse **AQUI** a ferramenta e siga as instruções.

### **A – ESTOQUE**

#### ***Atenção: Estoque afetado***

- Separe os estoques em perdas, itens para liquidação ou itens sem danos para que consiga mensurar melhor as novas compras.
- Fique atento(a) às notas fiscais conforme descrito acima, nas informações sobre legislação.

#### ***Novos estoques***

- Preencha a *planilha 2 – Estimativa do estoque inicial* identificando os materiais ou as mercadorias que devem ser compradas.
- Procure formar os estoques dando preferência aos itens de maior giro, ou seja, aqueles que têm maior saída e aceitação.
- Faça uma ampla pesquisa junto aos seus fornecedores, explique a situação atual e identifique oportunidades de novas negociações.

*Planilha 2 - Estimativa do estoque inicial*

<b>A - Estimativa do Estoque Inicial</b>				
ITEM	Descrição	PREVISÕES		
		Quant.	Valor unitário	Total
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
<b>Total (A) - Estoque inicial</b>				

**B – VENDAS****Atenção: Vendas já realizadas**

- Caso não tenha um sistema on-line procure junto ao banco ou operadoras de cartões os relatórios dos valores a receber.
- Separe os valores por períodos (preferência mensal).
- Identifique também se seus clientes foram afetados e tente negociar.

- Se a empresa estiver fechada tente encontrar os clientes por meio de redes sociais e se coloque a disposição para negociações e recebimentos virtuais como *PIX* e links de pagamentos.

### ***Projeção de vendas***

- Nesse primeiro momento a empresa pode ter diminuições de faturamento devido a organização da própria cidade. Considere essa sazonalidade na projeção.
- Considere também margens menores dos produtos em liquidação.
- Trabalhe também com encomendas, assim conseguirá prazos melhores nas compras.

### **C – GASTOS**

Este é um período de muitos gastos para a empresa, seja pelas dívidas já existentes ou pelas novas que chegaram de forma inesperada. Nesse momento é importante ter tudo na ponta da caneta para não complicar mais no futuro.

- Assim que possível entre em contato com os fornecedores, isso transmite confiança e segurança, facilitando novos acordos.
- Renegocie com o fornecedor as compras em aberto que foram perdidas, estipulando novos valores e prazos de pagamento.
- Tente negociar os custos fixos como aluguel, água, condomínio, mas cuidado para não acumular todas as contas em uma única data, para não gerar problemas de pagamentos futuros. Caso tenha dúvidas baixe **AQUI** a ferramenta fluxo de caixa ou entre em contato com o Sebrae para te auxiliar.
- Seja cauteloso ao levantar os custos fixos, trabalhando com alguma “margem de segurança” na hora de estimá-los;

- Considere o pró-labore, que é a remuneração do dono pelo seu trabalho, como um custo mensal. Lembre que, caso não haja outra fonte de renda para o empreendedor, é pelo pró-labore que ele irá pagar seus compromissos pessoais;
- Procure, sem perder a qualidade, reduzir ao máximo os custos fixos. Adote práticas que contribuam para a diminuição do desperdício e do retrabalho;
- Procure negociar parcelas menores e, carências e prazos de pagamento maiores para que não prejudique o fluxo de caixa. Mas fique atento aos juros e multas.
- Verifique as condições de renegociação e adiamento de parcelas oferecidas por sua instituição financeira em casos de calamidade pública, pois algumas oferecem propostas diferenciadas e isenções de taxas em alguns serviços.
- Evite o cheque especial e atrasos em faturas de cartão de crédito. Opte por linhas de empréstimo no começo, para se evitar a inadimplência e dificuldades do crédito.
- Identifique os juros e multas dos boletos e dê preferência por aqueles com maiores taxas para começar a renegociar.
- Faça orçamentos com novos fornecedores para tentar reduzir custos e obter melhores margens de contribuição.
- Verifique na prefeitura possíveis serviços de apoio à empresa.
- Conte com o Sebrae para te auxiliar nesse momento com materiais e consultorias financeiras para se organizar.

## 3ª parte

# A elaboração do Planejamento de Acesso ao Crédito

## Instruções para financiamento

O Sebrae está atuando junto as instituições financeiras melhores condições de crédito para que você empresário consiga se reestruturar. Além do FAMPE – Fundo de Aval da Micro e Pequena Empresa, que te auxilia na garantia, também possuímos o Sebraetec que também subsidiava parte de projetos de inovação como designer, produção, qualidade entre outros.

Ao solicitar um empréstimo é importante que tenha em mãos o levantamento dos investimentos e gastos projetados, para que consiga negociar melhor o crédito. Separe os investimentos fixos (máquinas, equipamentos e reformas), investimentos pré-operacionais (despesas com reforma, como pintura, instalação elétrica, troca de piso, etc. e gastos relacionados a divulgação da reabertura da empresa. Além disso, apresente o valor que necessita para capital de giro (estoques, valores devidos a funcionários e fornecedores).

Com essa separação, ficará mais fácil identificar os recursos necessários junto aos bancos, com possibilidades de reduções de taxas ou melhoria de prazos.

Levante também os recebíveis como cheques pré-datados, boletos e vendas em cartão que podem ser usados como garantia nas operações, isto

pode reduzir ainda mais a taxa de juros. Negocie com o seu gerente e compare as condições oferecidas por outras Instituições Financeiras.

## Dicas

- **Empréstimos:** Após apurar os novos investimentos e a necessidade de capital de giro, entre em contato com as instituições financeiras para renegociar. Algumas instituições possuem linhas específicas para esses momentos.
- **Verifique se a empresa está apta a atender as condições e se gerará resultados que possibilitem a quitação do financiamento.** Caso contrário, busque alternativas, mesmo que, para isso, tenha que reestruturar um projeto menor que a empresa anterior.
- **Financiamentos:** Identifique se no contrato há cláusula de seguro.
- **Existem plataformas de financiamento coletivo** que auxiliam em captação de recursos para empresa, seja por doação ou empréstimo.
- **As instituições financeiras Sicoob, Caixa Econômica Federal e BDMG estão oferecendo condições especiais** para empresas localizadas em municípios que decretaram emergência ou calamidade pública.

## BDMG

Micro Empresas e Empresas de Pequeno Porte podem solicitar ao Sebrae uma simulação de crédito junto ao BDMG, preencha o cadastro **AQUI** que entraremos em contato com você.

## Garantias

As garantias podem ser um empecilho para conseguir o crédito empresarial nesse momento, diante disso o Sebrae por meio do FAMPE – Fundo de

Aval da Micro e Pequena Empresa – pode facilitar o acesso ao crédito das MPE's, fornecendo as garantias complementares em operações de crédito junto as Instituições Financeiras conveniadas.

Em Minas Gerais as Instituições Financeiras conveniadas são: BDMG, Caixa, [Sicoob](#) e Banco Original.

Procure a sua instituição de relacionamento, verifique as condições ofertadas pelos parceiros do FAMPE em MG, e compare as condições ofertadas por cada um deles para tomar a melhor decisão de acesso a crédito.

É importante ressaltar que a análise e concessão do crédito é de responsabilidade da Instituição Financeira, não cabendo ao Sebrae interferir nesse processo, entrando apenas como avalista da operação de crédito.

## Sebraetec

O empresário que necessita de serviços tecnológicos para inovação, por meio da melhoria de processos, produtos e serviços ou da introdução de inovação de mercado em seu negócio pode procurar o SEBRAE para ser atendido pelo Programa SEBRAETEC. São consultorias nas temáticas de design, produção e qualidade, desenvolvimento tecnológico e sustentabilidade. O atendimento é individualizado, sob medida para cada empresa e com acompanhamento do Sebrae para assegurar a qualidade do trabalho executado. Além disso, o Sebrae subsidia boa parte do atendimento, ou seja, paga a maior parte da conta.

**Para mais informações, acesse [AQUI](#).**

## 4ª parte

# A elaboração do Planejamento de Marketing

## Como o marketing pode ajudar

Após iniciar o planejamento financeiro dessa nova etapa da empresa e dar baixa nos estoques para evitar o pagamento de impostos sobre mercadorias perdidas, é hora de pensar pontos ligados ao marketing. As sugestões a seguir foram pensadas de forma a evitar erros comuns nesse momento de grande tensão e urgência na resolução dos problemas. O objetivo é fazer com que o retorno financeiro seja mais rápido, recuperando a perda inesperada.

## Cadastro de clientes

O cadastro de clientes é uma listagem com telefones, e-mails, endereços, *WhatsApp* e redes sociais, além de informações sobre os produtos ou serviços que os clientes costumam buscar na sua empresa.

Uma empresa com esse cadastro faz divulgações mais baratas e direcionadas, e entra em contato com os clientes sempre que tiver algo novo a oferecer ou comunicar. Todos os empreendimentos que não têm o cadastro como atividade diária estão perdendo chances de negócios ao não utilizarem essa ferramenta.

Na comunicação com os clientes evite mencionar o ocorrido. Caso ele traga o assunto do acidente, é importante ser claro ao dizer que a empresa foi afetada, mas as atividades estão voltando à normalidade. Em seguida, o profissional deve atender à demanda que motivou o contato.



## Observe:

Grande parte da divulgação pode ser feita de forma mais barata, via e-mail, panfletos na caixa de correios, mensagem por WhatsApp e aplicativos para clientes já cadastrados.

Caso o cliente tenha autorizado, mantenha a comunicação por aplicativos de mensagens, como WhatsApp, Telegram etc., pois facilitam a interação e rapidez na informação. Telefonemas também são formas de divulgação, mas não são muito bem-vindos, principalmente quando usados em excesso.

Existem estratégias e ações que são utilizadas para qualquer negócio, independentemente do perfil dos clientes. São ações por redes sociais como Facebook, Instagram, Twitter, Pinterest, LinkedIn e outras. As Redes Sociais são muito fortes, importantes e de rápida absorção quando bem planejadas, independente dos produtos e serviços que estejam sendo oferecidos. O empresário e sua equipe devem avaliar a possibilidade de utilização dessas redes sociais, mas sempre de forma estratégica e analisando os resultados.

<b>ROTEIRO PARA AÇÕES DE DIVULGAÇÃO</b>	
<b>Este roteiro auxilia na tomada de decisão para uma boa divulgação da sua empresa.</b>	
Qual (ais) o(s) objetivo (s) da divulgação?	
Quais os produtos e/ou serviços serão divulgados?	
Qual (ais) estratégias (s) será (ão) usadas para a divulgação?	
Quando a divulgação será feita?	
Qual é a verba disponível para a divulgação?	
Quais os meios de comunicação serão utilizados (rádio, televisão, internet, redes sociais, aplicativos, jornal, revista, mala direta, panfleto, carro de som, etc)?	

Para obter mais ferramentas que possam auxiliá-lo nesse tópico de divulgação da empresa, acesse **AQUI** o kit na nossa Biblioteca Digital gratuitamente.

## Promoção

A promoção é uma forma de fazer com que o cliente compre no momento em que a empresa quer ou precisa vender. Nesse sentido, o empreendimento oferece alguma vantagem, durante tempo limitado, criando no cliente a sensação de que adquirir o produto ou serviço naquele momento é mais vantajoso.

### Observe:

Parte do estoque restante pode ser vendido como peças com leves defeitos, a preços menores. Esse tipo de promoção requer cuidado. Procure vender as peças em outro espaço que não o da empresa atingida para evitar que a imagem do negócio continue ligada ao acidente.

É importante observar também que se há uma procura pelo produto maior que a oferta na região, não há necessidade, a princípio, de diminuir os preços.

PLANO DE PROMOÇÃO					
<b>A função do plano promocional é ajudar a empresa a coordenar quais serão as melhores ações de promoção, assim como manter a orientação das suas ações para produzir os resultados desejados.</b>					
Qual o objetivo da campanha promocional da empresa?					
Qual (ais) produto (s) ou serviço (s) serão divulgados na promoção?					
Qual o período da promoção?					
<b>Determine de que maneira você irá divulgar seu produtos e/ou serviços:</b>	<b>Marque com um X as ferramentas que serão utilizadas</b>	<b>Período da Promoção</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Ação</b>	<b>Responsável</b>
Brindes Promocionais e sorteios					
Concursos					
Amostra grátis					
Condições especiais de vendas					
Cupons					
Displays e demonstração no ponto de venda					
Experimentação gratuita					
Descontos (de acordo com os volumes comprados)					
Participação em feiras e eventos					
Garantias					
Jogos					
Pacotes com preços promocionais					
Recompensa por fidelidade					
Reembolso pós venda					
Quais os meios de comunicação da loja para informar os clientes das promoções?					
Quais os materiais de divulgação serão utilizados (cartazes, banners, outdoor, faixas, folders entre outros)?					

Para obter mais ferramentas que possam auxiliá-lo com a promoção de seus produtos e serviços, acesse [AQUI](#) o kit na nossa Biblioteca Digital gratuitamente.

## Últimas dicas de marketing

### Uma nova localização?

Avalie se o mais viável é optar por um novo local para a empresa. Nesse caso, lembre-se que quanto mais acessível o local for para o seu tipo de público, maiores as chances de sucesso. Atente para as necessidades de carga e descarga, estacionamento, serviços como abastecimento de água, luz, telefone e Internet.

Verifique se o imóvel está regularizado e se a prefeitura permite atividade como a sua no local. As leis que regem a colocação de placas e sinalização também precisam ser checadas, afinal, a empresa deve ficar visível ao público em geral.

### A mesma localização?

#### Observe:

Revitalize o visual do imóvel. Muitas vezes é mais interessante esperar uma semana a mais e reabrir a todo vapor do que tentar conciliar reforma e atividade normal da empresa. A imagem do negócio será muito importante nessa nova fase.

### Produtos e serviços

Diminua o número de itens trabalhados, se for preciso. Os itens que possuem maior giro de vendas devem continuar no mix de produtos oferecidos. É possível reiniciar as atividades com menos produtos e manter a saúde financeira da empresa.

5ª parte

## Utilidades

### Procura de orientação em caso de emergência

Sempre que ocorrer ou houver iminência de ocorrência de desastre, a Defesa Civil Estadual deverá ser acionada pela população ou, ainda, pelos órgãos da administração municipal, estadual e federal.

#### Contatos da Defesa Civil:

**Telefone geral:** (31) 3915-0199

**Plantão:** (31) 99818-2400

#### Telefones de emergência

**Bombeiros** - 193

**Polícia** - 190

**Ambulância** - 192

**Defesa Civil** - 199

CONTATOS	ORIENTAÇÕES	OBSERVAÇÕES
SEFAZ/MG Secretaria de Estado da Fazenda de Minas Gerais	Telefones: 155 para todo o estado de Minas Gerais. (31) 3303-7995 para outros estados ou países e uso em celular.  Horário de atendimento: das 7h às 19h, de segunda a sexta-feira (exceto feriados).	Correio eletrônico: (somente para mensagens que incluam anexos)  centraldeatendimento@fazenda.mg.gov.br
Receita Federal do Brasil	Serviço telefônico da Receita Federal e da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional disponibilizado ao cidadão por meio do telefone: 146, para ligações realizadas no Brasil.	Este telefone é da central de atendimento.
Delegacia Regional do Trabalho	Central de atendimento Alô trabalho, telefone: 158	O canal de atendimento Central de Atendimento Alô Trabalho está preparado para atender a população, em âmbito nacional, no que diz respeito a informações como seguro-desemprego, abono salarial, carteira de trabalho, FGTS, entre outras. Ligações feitas a partir de telefones celulares são cobradas como tarifa local; ligações de telefone fixo são gratuitas.
Caixa Econômica Federal	Telefone: 0800 726 0101	A Caixa Econômica Federal disponibiliza atendimento em todos os municípios do estado de Minas Gerais.
Central do Banco do Brasil	Telefone: 0800 729 0722	Este telefone é da central de atendimento.
Banco de Desenvolvimento de Minas Gerais (BDMG)	Entre em contato através do telefone: (31) 3219 8000	Ou via fax: (31) 3273 5084



**0800 570 0800**

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

 [/sebrae.minas](https://www.instagram.com/sebrae.minas)

 [/sebraemg](https://www.facebook.com/sebraemg)

 [/sebraeminas](https://www.youtube.com/sebraeminas)

 [/sebraeminas](https://twitter.com/sebraeminas)

 [/company/sebraeminas](https://www.linkedin.com/company/sebraeminas)