

## Manual do Parceiro

**Todo o conteúdo desse material pode ser encontrado em nosso site!  
Acesse [www.pevservicos.com](http://www.pevservicos.com)**



# Seja bem-vindo, parceiro!

Preparamos este material para que você utilize como um guia para tirar dúvidas sobre como deve funcionar nossa parceria e também para que você conheça melhor nossos processos, ok?

Segue abaixo nossa agenda de temas:

- ★ Requisitos da Parceria
- ★ Tipos de Solicitação
- ★ Dicas para aprovação de orçamentos
- ★ Execução de serviços
- ★ Finalização e pagamento dos serviços
- ★ Retenção de Impostos (INSS/ISS)

# Requisitos da parceria

## O que significa ser parceiro da PEV?

Como nosso parceiro, você se torna propagador de nossos valores junto aos clientes que atendemos em equipe! Por isso, é essencial que sua empresa se encaixe dentro de alguns pré-requisitos que estão listados abaixo:

- ★ Ser Pessoa Jurídica/MEI.
- ★ Emitir Nota Fiscal dos serviços.
- ★ Ter as certificações necessárias para realizar o tipo de serviço oferecido.
- ★ Oferecer garantia do serviço por pelo menos 3 meses.
- ★ Aceitar pagamento em data fixa do mês.
- ★ Usar camisa neutra no primeiro serviço aprovado, enquanto não tiver camisa com logo da PEV
- ★ Não cobrar visita técnica.
- ★ Trabalhar com orçamento via fotos e vídeos.
- ★ Enviar orçamentos completos que contemplem materiais e mão de obra
- ★ Trabalhar com canais de comunicação compatíveis com o nosso suporte (email e WhatsApp)
- ★ Atuar nas cidades que atendemos.
- ★ Usar sempre camisa da PEV durante os trabalhos (com logomarca PEV)

# Tipos de Solicitação

É importante saber que, dentro da demanda de Parceiros, há dois possíveis tipos de processo em que nossos prestadores são acionados e/ou indicados por nós, para atender as nossas Administradoras de imóveis.

## Reparos durante a locação

**Quando o inquilino está morando no imóvel e precisa de algum reparo.** Se o proprietário não tiver nenhum profissional de sua confiança para indicar, oferecemos a elaboração de orçamentos com os parceiros cadastrados em nossa base.

**O proprietário será responsável pela aprovação ou não do orçamento,** uma vez que o custo do serviço será descontado do seu repasse.

## Reparos ao final da locação

(Proteção PEV via ADM)

Quando o inquilino desocupa o imóvel mas não o devolve da mesma forma que o encontrou no início da locação, **nós assumimos o compromisso de realizar os reparos por meio da Proteção da Administradora cliente.**

Para isso, precisamos de 3 orçamentos e 3 prestadores de serviços diversos. **O orçamento com valor mais competitivo e que atenda à todos os ajustes solicitados será aprovado.**

**IMPORTANTE:** Não nos responsabilizamos por nenhum orçamento ou serviço adicional que não tenha sido previamente aprovado e não recomendamos que o prestador realize qualquer ajuste extra sem comunicar antes ao setor de contratos da PEV.

## Para **REPAROS DURANTE A LOCAÇÃO...**

- 1.** Inquilino entra em contato com a Administradora relatando um problema no imóvel;
- 2.** Contratamos um ou mais prestadores de serviço parceiros para que o serviços seja do mais alto padrão e qualidade máxima de acabamento.
- 3.** A aprovação de orçamento deve ser concedida pela administradora. Já o agendamento e execução do serviço são realizados com a representante da PEV e encaminhados o prestador ao endereço destino.
- 4.** Após execução do serviço, o prestador deve preencher o formulário de serviço finalizado com a NF e diagnóstico do problema para que seja programado o pagamento.



## Para **REPAROS AO FINAL DA LOCAÇÃO...**

- 1.** Proprietário entra em contato com a administradora relatando um problema no imóvel após desocupação do inquilino;
- 2.** Solicitamos a pelo menos 3 prestadores de serviço parceiros que nos enviem orçamentos para que se inicie a concorrência de orçamentos e resolução do problema;
- 3.** Após receber os 3 orçamentos, aprovamos o que estiver completo e com valor mais competitivo e aprovamos a execução do serviço.
- 4.** Entraremos em contato com o prestador aprovado para agendar a execução do serviço.
- 5.** Após execução do serviço, o prestador deve enviar a nota fiscal, juntamente aos dados bancários para ser efetuado o pagamento no 15º dia útil do mês seguinte.



# Dicas para aprovação de orçamentos

Agora que já falamos sobre os possíveis tipos de solicitação, é importante que os parceiros tenham condições de realizar os serviços orçados. Por isso, separamos algumas dicas para aumentar as chances de realização de serviços conosco.

## Como fazer para que os orçamentos sejam aprovados?

### **Não deixe de responder às solicitações!**

Quando uma solicitação é enviada, é importante que o prestador informe se vai ser possível atendê-la. Se não for, não tem problema! De qualquer forma, é importante dar esse parecer para que o processo mantenha o fluxo normal sem atraso.

### **Atente-se aos prazos**

Quanto mais rápido resolvermos os problemas deles, mais felizes ficarão. Fique atento aos prazos que você deve cumprir a cada etapa do processo.

- Confirmação de atendimento em até 24 horas;
- Envio do orçamento em até 2 dias;
- Agendamento da execução para o primeiro horário disponível.
- Se houver qualquer atualização sobre o caso, lembre-se de nos avisar.

### **Ofereça um diagnóstico detalhado**

É importante explorar ao máximo no orçamento todos os detalhes do orçamento: qual o

diagnóstico do problema, o serviço que será feito e os valores descritos do material e da mão de obra.

Dessa forma, o cliente terá mais informações a respeito do serviço a ser realizado, o que inspira mais segurança na hora de escolher com qual orçamento seguir.

## Como fazer para que os orçamentos sejam aprovados?

### **Dê o seu melhor preço**

Ao apresentar um valor de orçamento competitivo, maiores são as chances de ter o serviço aprovado. Por isso, vale oferecer o seu melhor valor de mão de obra e material - sem deixar de lado a qualidade do serviço, é claro.

### **Ofereça um diagnóstico detalhado**

É importante explorar ao máximo no orçamento todos os detalhes do orçamento: qual o diagnóstico do problema, o serviço que será feito e os valores descritos do material e da mão de obra. Dessa forma, o cliente terá mais informações a respeito do serviço a ser realizado, o que inspira mais segurança na hora de escolher com qual orçamento seguir.

**Para saber se seu orçamento foi aprovado, o prestador deve constantemente acompanhar os emails enviados pelo gestor da PEV Corp** É por esse canal que todas as solicitações serão enviadas e aprovadas, e qualquer novidade sobre os serviços serão comunicadas.

# Execução dos Serviços

Assim que o serviço for aprovado, o prestador de serviço deve ser encaminhado ao local de serviço já sabendo a data de realização. Recomendamos a seguinte abordagem ao chegar no imóvel do cliente para realizar os serviços:

*“Oi, [Nome do cliente],*

*Eu me chamo [seu nome] e sou o técnico*

*representante da PEV Serviços.*

*Estou aqui para realizar o serviço que já foi agendado para iniciarmos hoje...*

## **REGRAS OBRIGATÓRIAS PARA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS:**

- 1 - Se identificar como técnico representante da PEV Serviços;
- 2 - Usar sempre camisa da PEV Serviços durante o trabalho;
- 3 - Se não possuir camisa da PEV , usar sempre camisa neutra sem propagandas ou marcas de outras empresas;
- 4 - Disponibilizar sempre um número de whatsapp para contato;
- 5 - Não esquecer de enviar fotos e registros dos serviços executados;
- 6 - Assinar Termo de Confidencialidade sobre os serviços contratados;
- 7 - Não intrometer-se nas negociações entre a PEV e o cliente final;
- 8 - Não solicitar números de telefones ou whatsapp dos clientes da PEV;
- 9 - Serviços adicionais deverão ser informados para aprovação da PEV;
- 10 - Emitir nota fiscal para a PEV ao finalizar os serviços finalizados;

# MUDANÇA NO CRONOGRAMA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

## Houve mudanças no escopo do serviço. E agora?

Caso seja necessário o uso de algum material ou mão de obra além do que ficou definido no orçamento aprovado, o prestador deverá informar a PEV e aguardar a aprovação antes de seguir com essa alteração, especialmente se isso implicar na mudança do valor orçado inicialmente. É de extrema importância respeitar esse fluxo para que não haja imprevistos na aprovação do serviço finalizado e no pagamento.

# Finalização e pagamento dos serviços



O tempo necessário para conclusão do reparo vai variar de acordo com o tipo de serviço em questão. Nesse sentido, é importante que o parceiro procure alinhar junto ao setor de contratos da PEV uma data para realização dos serviços o quanto antes.

Assim que o serviço for finalizado, basta **enviar as fotos (ou vídeos, no caso de reparos que envolvam funcionamento de itens) de todos os reparos executados por e-mail a PEV para que receba a aprovação final.**

### **Como são feitos os pagamentos do serviço finalizado?**

**O pagamento é efetuado por meio de transferência bancária para os dados preenchidos no formulário de cadastro, mediante aprovação do proprietário do imóvel e apresentação da Nota Fiscal do serviço (recibos não serão aceitos).**



## Novo Fluxo de Pagamentos Proteção e Band-aids

Antes, o pagamento de todos os serviços era em data fixa, sendo realizado sempre no dia 15 do mês seguinte à aprovação.

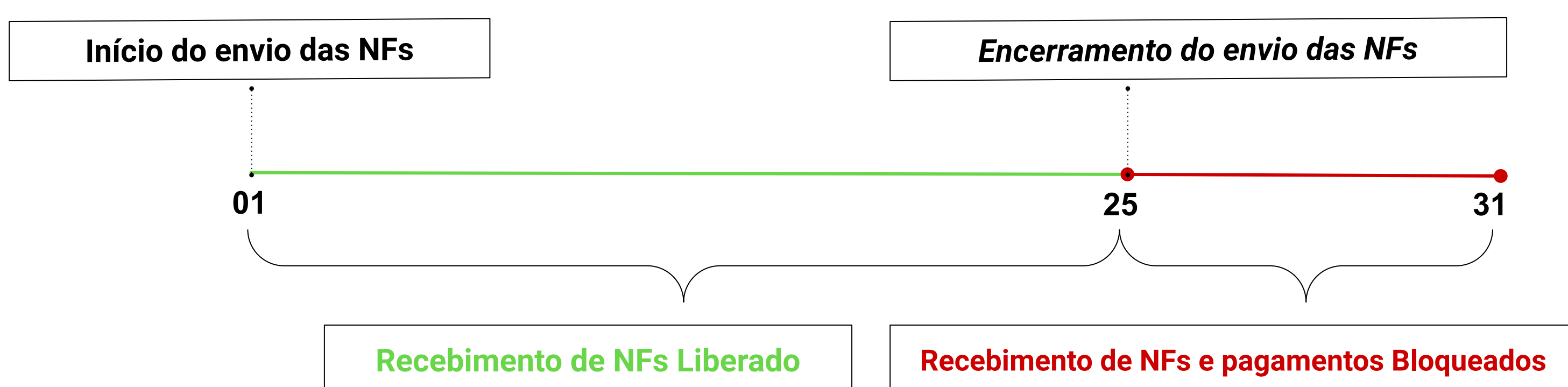
Pensando em melhorar esse prazo, estabelecemos o Novo Fluxo de Pagamentos de Proteção e Band-aids, o qual apresenta as seguintes melhorias:

- **Com a proposta de flexibilidade, o pagamento é realizado com prazo mínimo de 20 dias corridos da finalização do serviço de Proteção e Band-aids.** As NFs de **Proteção** e **Band-aids** poderão ser enviadas até o dia **25** do mês imediatamente **após a aprovação do serviço finalizado**.
- Eficiência operacional. À medida em que os casos forem finalizados, os analistas farão a validação dos dados de pagamento e enviarão as NFs para o formulário do Financeiro.

### Veja alguns exemplos de períodos para pagamento

NFs submetidas dos dias 01 a 05, os pagamentos acontecem dentro do mês. Já as NF submetidas de 06 a 25, os pagamentos são no próximo mês. As NF emitidas à partir do dia 26 deverão ser canceladas e reemitidas no próximo mês.

- Se a confirmação de recebimento da NF ocorrer no dia 03 → **Pagamento será programado para o dia 23.**
- Se a confirmação de recebimento da NF ocorrer no dia 08 → **Pagamento será programado para o dia 1º do próximo mês.**
- Se a confirmação de recebimento da NF ocorrer no dia 15 → **Pagamento será programado para daqui a 20 dias.**



## Prazo para pagamentos de reparos durante a locação e projetos (Ongoing)

As NFs de **Ongoing**, ou seja, **reparos durante a locação**, seguem com o pagamento em **data fixa**. A transferência é realizada **sempre no dia 15 do mês seguinte à finalização**. Ou seja, se o serviço foi finalizado entre o dia 1º e 31 do mês de maio, ele será pago no dia 15 de junho e assim por diante.

## Perdi o prazo. E agora?

Para os casos em que formulários sejam preenchidos fora do prazo estipulados, as medidas seguirão conforme abaixo:

- **Reparos durante a locação:** os formulários passarão normalmente pela validação e, estando aprovados, o pagamento será programado para que a transferência ocorra no dia 15 do mês subsequente ao envio.
- **Demais tipos de orçamento:** será necessário aguardar a virada do mês para entrar no próximo fluxo de pagamento e emitir novamente a nota fiscal.

**IMPORTANTE:** Vale reforçar que a data de compensação do depósito vai depender do fluxo de operação bancária, podendo ser concluído em até 2 dias úteis, sendo pago no dia 15 do mês subsequente.

# Retenção de Impostos (INSS/ISS)

# Sobre o INSS

Toda empresa, ao contratar serviços de outra empresa mediante cessão de mão-de-obra ou empreitada, mesmo em regime de trabalho temporário, deverá reter **11% do valor bruto da nota fiscal** e recolher à Previdência Social a importância retida, em documento de arrecadação identificado com a denominação social e o CNPJ da empresa contratada.

## Quais os serviços estarão sujeitos a retenção de INSS?

Todos os serviços podem ser consultados no [site da receita](#), em “Seção III Dos Serviços Sujeitos à Retenção” Art. 117 e 118.

## Em quais casos não se aplica a retenção de impostos?

1. Se o emissor da NF for MEI;
2. Se a NF for emitida contra um CPF de pessoa física (proprietário).

## Sou optante pelo Simples Nacional, estou sujeito a retenção?

Sim, as Microempresas e Empresas de Pequeno Porte optantes pelo Simples Nacional que se enquadrem no Anexo IV da Lei Complementar 123/2006 (serviços de limpeza e conservação, bem como vigilância, construção de imóveis e obras de engenharia em geral), permanecem sujeitas à retenção.



## Como faço para ser dispensado da retenção do INSS?

**Se a sua empresa se enquadrar nos itens I ou II abaixo, nenhuma ação é necessária e o imposto não será retido.**

I - o valor correspondente a 11% dos serviços contidos em cada nota fiscal for inferior ao limite mínimo - R\$ 10,00 - estabelecido pela RFB para recolhimento em documento de arrecadação.

II - a contratação envolver somente serviços profissionais relativos ao exercício de profissão regulamentada por legislação federal, ou serviços de treinamento e ensino definidos no inciso X do art. 118, desde que prestados pessoalmente pelos sócios. Por exemplo: o próprio dono ou sócio da empresa dá palestras e treinamentos de seus conhecimentos para a instrução ou capacitação de pessoas.

**Se sua empresa se enquadrar em todos os requisitos do item III:**

**É necessário comprová-las para a PEV Serviços através da apresentação desta declaração assinada por seu representante legal ou contador, sob as penas da lei. Essa declaração deve ser enviada todo mês, atualizada, dentro do prazo estabelecido para preenchimento do formulário de serviços finalizados.**

III - a contratada não possuir empregados, o serviço for prestado pessoalmente pelo titular ou sócio e o seu faturamento do mês anterior for igual ou inferior a 2 (duas) vezes o limite máximo do salário-de-contribuição. Por exemplo: o próprio dono ou sócio da empresa realiza todos os serviços, e nela não existe nenhum funcionário registrado. O faturamento total da empresa referente ao mês anterior for inferior a R\$ 11.291,60.

**Atenção! Caso seja enviado a PEV Serviços uma declaração que não contenha informações verdadeiras e houver fiscalização e penalização, repassaremos a multa aplicada ao prestador de serviço.**

## Modelo de declaração para dispensa da retenção de INSS:

### DECLARAÇÃO

A **(empresa)**, com sede **(endereço completo)**, inscrita no CNPJ sob o nº **00.000.000/0000-00** na qualidade de contratada, neste ato representada por seu sócio (a) - Sr(a). **(nome completo)**, observando o Artigo 148, Inciso II § 1 da Instrução Normativa INSS MPS/SRP nº 3 de 14 de julho de 2005, vem declarar a **(nome da pessoa jurídica contratante)**, para fins de dispensa da retenção de INSS, que:

- a) *O faturamento do mês anterior foi igual ou inferior a duas vezes o limite máximo do salário de contribuição, cumulativamente.*
- b) *Os serviços foram prestados pessoalmente pelos sócios da empresa,*
- c) *Não possui empregados*

*Por ser verdade firma a presente para que produza os efeitos legais.*

*(assinado pelo contador)*

*Cidade, dia, mês e ano.*

## Sobre o ISS

A retenção o ISS é válida principalmente para os prestadores de outros estados ou municípios, pois ela é aplicada para aqueles que não possuem cadastro de seu CNPJ junto a prefeitura de São Paulo.

Exemplo: Se a empresa do prestador estiver sediada no Rio de Janeiro e efetuar a prestação de serviço para um cliente de sediado em São Paulo, este prestador deverá efetuar previamente o cadastro de CPOM no município de São Paulo, para assim evitar a retenção de ISS pelo tomador daquele município, pois o município do Rio de Janeiro (sede do prestador) também exigirá o recolhimento do ISS.

Caso o prestador de serviço não faça o cadastro, nós teremos que reter de 2% a 5% do valor do serviço realizado para recolher este imposto (ISS) para nosso município (SP), causando a bitributação, pois o recolhimento do ISS também será exigido pelo município sede do prestador.

A realização deste cadastro é simples e pode ser realizada diretamente do [site da prefeitura de São Paulo](#).

**IMPORTANTE:** a retenção só deixará de ser aplicada a partir da data de deferimento do cadastro.



# TABELA DE CÓDIGOS DE SERVIÇO, CÁLCULO, LIVRO, DECLARAÇÃO E DOCUMENTOS FISCAIS DO IMPOSTO SOBRE SERVIÇO DE QUALQUER NATUREZA - ISS

ANEXO 1 DA INSTRUÇÃO NORMATIVA SF/SUREM Nº 8/2011

TABELA DE CÓDIGOS DE SERVIÇO, CÁLCULO, LIVRO, DECLARAÇÃO E DOCUMENTOS FISCAIS DO IMPOSTO SOBRE SERVIÇO DE QUALQUER NATUREZA – ISS

Legenda:

| Código de Serviço                | Item da Lei 13.701/03 | Descrição   | Natureza | Alíquota | Base de Cálculo  | Período de Apuração | Data de Vencimento                      | Documentos Fiscais (NOTA 1) | Livro Fiscal (Modelo) |
|----------------------------------|-----------------------|---|----------|----------|------------------|---------------------|---|-----------------------------|-----------------------|
| <b>GRUPO 1. CONSTRUÇÃO CIVIL</b> |                       |   |          |          |                  |                     |   |                             |                       |
| 01015                            | 7.02                  | Execução, por administração, empreitada ou subempreitada, de obra hidráulica e de outras obras semelhantes, inclusive sondagem, perfuração de poços, escavação, drenagem e irrigação (exceto o fornecimento de mercadorias produzidas pelo prestador de serviços fora do local da prestação dos serviços, que fica sujeito ao ICMS).  | PJ       | 5%       | Preço do Serviço | Mensal              | Dia 10 do mês seguinte ao de Incidência | NFS-e                       | 57                    |
| 01023                            | 7.02                  | Execução, por administração, empreitada ou subempreitada, de obras de construção civil, elétrica e de outras obras semelhantes, e respectivos serviços auxiliares ou complementares, inclusive terraplanagem, pavimentação, concretagem e a instalação e montagem de produtos, peças e equipamentos que se agreguem ao imóvel (exceto o fornecimento de mercadorias produzidas pelo prestador de serviços fora do local da prestação dos serviços, que fica sujeito ao ICMS). | PJ       | 5%       | Preço do Serviço | Mensal              | Dia 10 do mês seguinte ao de Incidência | NFS-e                       | 57                    |
| 01031                            | 7.04                  | Demolição.  | PJ       | 5%       | Preço do Serviço | Mensal              | Dia 10 do mês seguinte ao de Incidência | NFS-e                       | 57                    |
| 01058                            | 7.05                  | Reparação, conservação e reforma de edifícios, estradas, pontes, portos e congêneres (exceto o fornecimento de mercadorias produzidas pelo prestador dos serviços, fora do local da prestação dos serviços, que fica sujeito ao ICMS).  | PJ       | 5%       | Preço do Serviço | Mensal              | Dia 10 do mês seguinte ao de Incidência | NFS-e                       | 57                    |
| 01406                            | 7.10                  | Limpeza, manutenção e conservação de imóveis, chaminés, piscinas e congêneres, inclusive fossas.  | PJ       | 2%       | Preço do Serviço | Mensal              | Dia 10 do mês seguinte ao de Incidência | NFS-e                       | 57                    |

# Dúvidas?



[contato@pevservicos.com](mailto:contato@pevservicos.com) / [oil@pevservicos.com](mailto:oil@pevservicos.com)  
com o assunto *"Dúvidas de Processos"*



(21) 97478-7767 - Whatsapp  
(21) 3570-3319 - Atendimento



Em caso de dúvidas, não hesite em questionar os nossos representantes ou atendimento.

**SEDE PEV: rua Bambina, 141 - 3ºandar - Botafogo / Rio de Janeiro**