

Assistência técnica em informática



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.....	2
Exigências Legais e Específicas.....	3
Estrutura.....	4
Pessoal.....	5
Equipamentos.....	6
Matéria Prima/Mercadoria.....	6
Organização do Processo Produtivo.....	7
Automação.....	8
Canais de Distribuição.....	8
Investimentos.....	9
Capital de Giro.....	10
Custos.....	10
Diversificação/Agregação de Valor.....	11
Divulgação.....	12
Informações Fiscais e Tributárias.....	12
Eventos.....	15
Entidades em Geral.....	15
Glossário.....	16
Dicas de Negócio.....	16
Características Específicas do Empreendedor.....	17
Bibliografia Complementar.....	18
Fonte de Recurso.....	18
Planejamento Financeiro.....	18
Produtos e Serviços - Sebrae.....	20
Sites Úteis.....	20

1. Apresentação de Negócio

A Tecnologia da Informação (TI) mudou completamente a forma como as pessoas trabalham, se comunicam e se divertem. O microcomputador é o equipamento básico gerador desta revolução digital, tornando-se personagem indispensável no processo produtivo das empresas. Os recursos de TI representam redução de custos de comunicação, agilidade na transmissão de conteúdos informativos, integração de pessoas e um importante meio de entretenimento. Crianças, jovens e adultos passam horas em frente a computadores ou outros equipamentos tecnológicos. Sejam ele PCs, *notebooks*, *tablets* ou *smartphones*, o fato é que esses instrumentos tecnológicos são os canais de acesso de um processo que não tem volta. Muito pelo contrário, pois o número de usuários vem aumentando muito rapidamente, particularmente no que se refere aos dispositivos móveis.

No campo dos negócios, a paralisação de uma empresa por conta de uma pane em sua rede de computadores pode causar prejuízos incalculáveis, incluindo a queda de produtividade, perda de vendas e até de clientes. Por isso, pessoas físicas e empresas não poupam esforços, nem recursos financeiros, para garantir o bom funcionamento de seus negócios que, hoje em dia, são extremamente dependentes da tecnologia. Dessa forma, a manutenção dos equipamentos se torna essencial para o bom desempenho.

Dessa forma, define-se uma Assistência Técnica em Informática como uma empresa que oferta serviços de manutenção e instalação de componentes eletrônicos, desde a recuperação de arquivos e instalação de programas até a formatação de computadores.. Esses serviços podem ser prestados em uma loja física ou a domicílio. A seguir a alguns serviços e produtos que podem ser ofertados: Reparos; manutenções; *upgrade*; montagem; instalação de *hardwares* e *softwares*; configuração correio eletrônico; configuração *firewall*; configuração de rede de internet; eliminação vírus; recuperação de dados; e venda de equipamentos de informática.

Ocorre que, na maioria das vezes, a manutenção é corretiva, ou seja, o serviço de assistência técnica é acionado apenas quando o computador apresenta algum problema técnico que impede seu perfeito desempenho. Existe, portanto, um amplo campo de trabalho associado à manutenção preventiva.

Este documento não substitui o Plano de Negócio. Para elaboração do Plano, consulte o Sebrae mais próximo

2. Mercado

Segundo dados da ABES (Associação Brasileira das Empresas de Software), o mercado *hardware*, *software* e de serviços associados no Brasil se mantém na 9ª posição no mundo, e superou as expectativas para 2018, chegando a US\$47 bilhões, um crescimento de 9,8% em relação a 2017, mais que o dobro da previsão para o ano, que foi de 4,1%.

Contudo, mesmo com os excelentes resultados, as micro e pequenas empresas de assistência técnica enfrentam desafios nesse mercado. O avanço da tecnologia e a maior competitividade da indústria permitiram a elevação do padrão de qualidade dos computadores, reduzindo o índice de defeitos técnicos dos equipamentos. Além disso, a redução dos preços dos componentes de informática desestimula o conserto de alguns defeitos, pois muitas vezes é mais fácil substituir o dispositivo. Tais fatores prejudicam o

mercado de assistência técnica, que depende do volume de atendimentos de manutenção e atualização destes equipamentos. Em consequência, as pequenas empresas de assistência técnica têm de se adaptar aos desafios impostos pelo mercado.

Mercado consumidor

O mercado consumidor de serviço de assistência técnica pode ter como clientes pessoas físicas, utilizando seus computadores e outros aparelhos tecnológicos pessoais, ou pessoas jurídicas, prestando assistência em equipamentos de empresas. E tanto no campo da correção como na prevenção de problemas. É preciso obter o maior número de informações possíveis sobre o perfil e as expectativas do seu futuro cliente. Com a redução dos índices de defeitos e dos preços dos componentes, a tendência é uma aproximação maior entre prestadores de serviços e clientes, por meio da oferta de equipamentos, programas e serviços com preços e capacidades adequados para atender às demandas de empresas de menor porte e de pessoas físicas. Recomenda-se a realização de pesquisas para avaliar o perfil dos potenciais clientes.

Mercado concorrente

O serviço de assistência técnica passou por grandes transformações nos últimos anos, provocando mudanças inclusive no perfil da concorrência, que antes envolvia principalmente empresas do mesmo porte. Agora, grandes fabricantes de microcomputadores e dispositivos móveis começaram a entrar também no ramo de prestação de serviços. Algumas delas se aventuraram no segmento de assistência técnica, oferecendo serviços a preços competitivos e acessíveis, o que aumentou a concorrência.

Mercado Fornecedor

Os fornecedores são os responsáveis pelo suprimento da empresa, no que se refere a componentes eletrônicos, equipamentos, softwares e outros materiais necessários. Poderão ser definidos mediante alguns critérios estabelecidos pelo empreendedor como: disponibilidade, qualidade, preço, condições de pagamento, agilidade na entrega, garantia e tecnologia.

3. Localização

A localização do ponto comercial é uma das decisões mais relevantes para uma empresa de assistência técnica em informática. No geral, a localização deve ser decidida levando em consideração alguns aspectos, tais como:

a) Aspectos urbanísticos e de infraestrutura:

- Segurança da região;
- Proximidade a áreas de risco de alagamentos ou enchente;
- Infraestrutura de serviços públicos e recolhimento de lixo;
- Disponibilidade dos serviços de água, luz, telefone e internet.

b) Aspectos estratégicos:

- Proximidade de outras empresas do setor;
- Proximidade a fornecedores;

c) **Adequação aos clientes:**

- Facilidade de acesso;
- Disponibilidade de estacionamento interno ou no entorno.

d) **Adequação aos funcionários:**

- Proximidade de estações e pontos de transporte coletivo;
- Infraestrutura de serviços (restaurantes, farmácias, bancos).

e) **Aspectos econômicos financeiros:**

- Preço de aluguel e qualidade dos imóveis disponíveis;
- Prazo e condições do contrato;
- Necessidade de reformas e adaptações.

Antes de assinar um contrato de aluguel ou aquisição do imóvel, é essencial verificar, também, outros detalhes:

- O imóvel atende às necessidades operacionais referentes à capacidade de instalação do negócio e tem possibilidade de expansão?
- O imóvel está legalizado e regularizado junto aos órgãos públicos municipais?
- A planta do imóvel está aprovada pela Prefeitura?
- Houve alguma obra posterior, aumentando, modificando ou diminuindo a área primitiva?
- As atividades a serem desenvolvidas no local respeitam a Lei de Zoneamento ou o Plano Diretor do Município?
- Os pagamentos do IPTU referente ao imóvel encontram-se em dia?

4. Exigências Legais e Específicas

Para abrir uma empresa, o empreendedor poderá ter seu registro de forma individual ou em um dos enquadramentos jurídicos da sociedade. 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:

- Junta Comercial;
- Secretaria da Receita Federal (CNPJ);
- Secretaria Estadual de Fazenda;
- Registro na prefeitura municipal, para obter o alvará de funcionamento;
- Enquadramento na Entidade Sindical Patronal (empresa ficará obrigada a recolher por ocasião da constituição e até o dia 31 de janeiro de cada ano, a Contribuição Sindical Patronal);

- 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.

Além das exigências acima, para a instalação do negócio é necessário realizar consulta prévia de endereço na Prefeitura Municipal/Administração Regional, sobre a Lei de Zoneamento. É necessário, também, observar as regras de proteção ao consumidor, estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC).

A Lei 123/2006 (Estatuto da Micro e Pequena Empresa) e suas alterações estabelecem o tratamento diferenciado e simplificado para micro e pequenas empresas. Isso confere vantagens aos empreendedores, inclusive quanto à redução ou isenção das taxas de registros, licenças e outros.

O empreendedor deve estar atento, também, à Lei de Informática nº 10.176/01: que dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de tecnologia da informação.

5. Estrutura

Nesse ramo, é possível oferecer serviços de assistência técnica a domicílio, não necessitando assim de um espaço físico, apenas das ferramentas necessárias. No entanto, quando se pretende atender em uma loja física, a estrutura necessária é maior. Para uma estrutura básica de uma assistência técnica em informática de pequeno porte, com um ponto comercial e um laboratório técnico, estima-se ser suficiente uma área de 100m². O espaço pode ser dividido em:

- Recepção e área de atendimento;
- Laboratório de serviços em *hardware*;
- Almoxarifado;
- Área administrativa;
- Copa;
- Banheiro.

A empresa de assistência técnica também pode vender alguns produtos de *hardware*, *software* e periféricos (lembrando que, para exercer o comércio, é necessário obter a Inscrição Estadual). Para isso, o empreendedor deve planejar um espaço destinado à exposição de produtos na área de atendimento.

Ao pensar o *layout* da empresa, o empreendedor deve levar em consideração a ambientação, decoração, circulação, ventilação e iluminação. Na área externa, deve-se atentar para a fachada, letreiros, entradas, saídas e estacionamento. Convém conferir, junto à Prefeitura ou Administração Municipal, a legislação local sobre placas externas de identificação.

Para estabelecer o melhor arranjo físico, bem como design de fachada e ambiente, é interessante contar com o apoio de um profissional qualificado (arquiteto, ou *designer*), que poderá ajudar a definir as alterações a serem feitas no imóvel escolhido para garantir o melhor funcionamento da empresa. Ele também orientará o empreendedor em questões sobre ergometria, fluxo de operação, *design* dos móveis, iluminação, ventilação entre outros aspectos.

6. Pessoal

O número necessário de funcionários para o empreendimento varia de acordo com o tamanho do negócio. Para amenizar os custos iniciais com folha de pagamento, convém optar pela contratação de uma equipe enxuta, assim, a proposta para uma empresa de assistência técnica em informática de pequeno porte é começar com três funcionários, sendo um sendo um recepcionista e dois técnicos, além do dono do negócio. Sua principais funções e responsabilidades são:

Recepcionista técnico: responsável pelo atendimento presencial e telefônico aos clientes. As características do profissional da recepção devem ser principalmente a prestatividade e a cordialidade, pois ele estará na porta de entrada da empresa, refletindo sua imagem perante o público externo. Esse funcionário deve ter habilidade para identificar as demandas, encaminhá-las ao laboratório técnico e agendar as entregas;

Técnico em informática: responsável pelo conserto dos equipamentos. Deve ter conhecimento em manutenção de *hardwares*, *softwares* e redes.

Gerente Administrativo: responsável pelas atividades administrativas, financeiras, de controle de estoque e comercialização. Deve ter conhecimentos na gestão do negócio e no processo produtivo do mercado. Precisa manter contato com fabricantes de *hardware* e *software*. Em empresas de pequeno porte essa função, normalmente, é desempenhada pelos sócios.

Depois de realizar a seleção adequada dos funcionários, será necessário proporcionar treinamento e capacitação a equipe, a fim de garantir uniformidade na abordagem de trabalho. Um treinamento inicial fundamental refere-se a como os colaboradores precisam se comunicar com os clientes e quais são as etapas de um bom atendimento. Estabeleça os principais problemas que podem acontecer e como eles poderão ser solucionados — a quem reportar, qual é o nível de responsabilidade e a melhor forma de agir, por exemplo.

Os níveis salariais básicos são definidos pelos sindicatos de cada categoria, a partir daí o empresário poderá adequar políticas de remuneração considerando outros critérios, como os níveis de competências pessoais. Deve-se estar atento para a Convenção Coletiva do Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Conservação e Assistência Técnica de Eletrodomésticos e Eletroeletrônicos do seu estado ou município, utilizando-a como balizadora dos salários e orientadora das relações trabalhistas. Recomenda-se a adoção de uma política de retenção de pessoal, oferecendo incentivos e benefícios de natureza financeiros ou outros. Assim, a empresa poderá diminuir os níveis de rotatividade e obter vantagens como a criação de vínculo entre funcionários e clientes e ainda a diminuição de custos com recrutamento e seleção, treinamento de novos funcionários, custos com demissões.

Lembre-se que o empreendedor pode contar com cursos e consultorias do Sebrae nas áreas de atendimento ao cliente, Gestão de Pessoas e Liderança.

7. Equipamentos

Um projeto básico de uma empresa de assistência técnica em informática de pequeno porte contempla:

Itens

Estimativa R\$

Computador e impressora

R\$ 2.500,00

Multímetro

R\$ 600,00

Osciloscópio

R\$ 2.000,00

Caixas de ferramentas

R\$ 800,00

Bancadas de trabalho*

R\$ 1.500,00

Telefone

R\$ 100,00

Balcão de atendimento

R\$ 800,00

Prateleiras

R\$ 600,00

Armário com porta

R\$ 300,00

Cadeiras

R\$ 800,00

Investimento total

R\$ 10.000,00

As bancadas de trabalho devem ter tomadas de força instaladas e estarem forradas com manta antiestática.

Vale lembrar que os valores acima são meras estimativas, que podem variar de acordo com as configurações dos equipamentos.

É aconselhável que o empreendedor disponha de um veículo para locomoção do técnico para realização de atendimento externo ou para transportar equipamentos quando essa facilidade for ofertada.

8. Matéria Prima/Mercadoria

A gestão de estoques apresenta particularidades de acordo com o tipo do negócio – comércio ou prestação de serviço. De qualquer forma, deve-se buscar a eficiência nesta gestão. O estoque de mercadorias deve ser suficiente para o funcionamento adequado da empresa, mas mínimo, para reduzir o impacto no capital de giro.

Fique atento, pois a falta de mercadorias pode representar a perda de uma venda. Por outro lado, manter mercadorias estocadas por muito tempo é deixar dinheiro parado. É essencial o bom desempenho na gestão de estoques, com foco no equilíbrio entre oferta e demanda. Esse equilíbrio deve ser sistematicamente conferido, com base, entre outros, nos três seguintes indicadores de desempenho:

1 - Giro dos estoques: número de vezes em que o capital investido em estoques é recuperado por meio das vendas. É medido em base anual e tem a característica de representar o que aconteceu no passado. Quanto maior for a frequência de entregas dos fornecedores, em menores lotes, maior será o índice de giro dos estoques, também chamado de índice de rotação de estoques.

2 - Cobertura dos estoques: indicação do período de tempo que o estoque, em determinado momento, consegue cobrir as vendas futuras, sem que haja suprimento;

3 - Nível de serviço ao cliente: demonstra o número de oportunidades de venda que podem ter sido perdidas, no varejo de pronta entrega (segmento em que o cliente quer receber a mercadoria ou o serviço imediatamente após a escolha), pelo fato de não existir a mercadoria em estoque ou não se poder executar o serviço com presteza.

No processo operacional de assistência técnica de computadores são usadas peças e componentes de informática. O empreendedor deve buscar fornecedores confiáveis, que comercializem produtos legalizados e de boa qualidade, visto que neste mercado há um grande volume de pirataria e contrabando, e exigir sempre a Nota Fiscal dos componentes adquiridos para evitar problemas com a fiscalização.

É recomendado manter um estoque mínimo dos itens mais usados no laboratório técnico, que são aqueles empregados no conserto ou *upgrade* das máquinas, como, por exemplo, placa-mãe, processador, memória RAM, disco rígido, placa de vídeo, placa de rede, modem e placa de som.

É importante mensurar bem o estoque mínimo, tanto no quesito itens que o compõem, como na quantidade, pois além de imobilizar o capital de giro, eles podem ficar obsoletos em um curto espaço de tempo. O melhor é manter um canal aberto com os fornecedores para que haja disponibilidade e agilidade quando o empreendedor necessitar adquirir algum item.

Na opção de a empresa atuar com a comercialização de produtos, que agregam valor aos serviços, o empreendedor deverá atentar as leis e contrato social, para evitar problemas legais.

9. Organização do Processo Produtivo

O processo produtivo de uma empresa é constituído basicamente pelo conjunto de atividades a serem desenvolvidas na produção de um bem ou serviço. Devido a sua importância para a empresa, é necessário que seja executado com planejamento, a fim de que se mantenha um padrão de qualidade. Em uma empresa de assistência técnica em informática, esse processo é constituído basicamente das seguintes etapas:

1) **Diagnóstico:** trata-se do primeiro contato com o cliente, na loja ou externamente. O recepcionista técnico deve ouvir atentamente os problemas do cliente, avaliar o

equipamento e realizar o diagnóstico identificando o problema, bem como as possibilidades de reparo. O diagnóstico deve ser preciso e testes devem ser realizados, sempre que possível. Muitas vezes o cliente descreve um problema, mas a análise minuciosa apresenta outros. Para compensar os custos de deslocamento e o maior número de horas despendidas pelo técnico, o empreendedor pode cobrar uma taxa de visita.

2) **Elaboração de Orçamento:** após a realização do diagnóstico preciso, o técnico deve cotar os custos dos componentes que devem ser instalados, estipular o tempo de conserto e elaborar um orçamento e submetê-lo à anuência do cliente.

3) **Execução do serviço:** após a aprovação do orçamento pelo cliente, o técnico pode iniciar o serviço. Caso não haja no estoque os componentes necessários para o conserto ou atualização do equipamento, o técnico deve providenciar a cotação e compra das peças com os fornecedores e distribuidores cadastrados. Normalmente, a execução do serviço é dividida em duas bancadas: uma para a troca de componentes (*hardware*) e a outra para a configuração, instalação e teste de programas (*software*).

3) **Entrega:** após o reparo, pode-se proceder a devolução do equipamento. O cliente pode recolher o equipamento na empresa ou recebê-lo em domicílio, conforme estabelecido na Ordem de Serviço.

Vale lembrar, que todas as fases do processo produtivo, a empresa precisa aproveitar ao máximo seus recursos, sejam pessoas, tecnologias ou equipamentos. Não basta ter os recursos, é necessário realizar a gestão do processo produtivo buscando melhorar a prestação do serviço como todo.

10. Automação

É interessante que o empresário possua um sistema gestão integrada para realizar o gerenciamento do negócio, bem como, o acompanhamento dos serviços de cada cliente. Com o crescimento da empresa e aumento do fluxo de trabalho, os sistemas automatizados de gestão tornam-se fundamentais, pois facilitam o controle dos processos, possibilitam a identificação rápida de eventuais gargalos, e aumentam a produtividade, pois ajudam a evitar perdas durante a atividade.

Há uma diversidade de *softwares* de gerenciamento específicos para pequenos negócios. Antes de fazer a escolha do sistema, o empreendedor deve avaliar o preço cobrado, aplicabilidade e nível de segurança que oferecem, o serviço de manutenção, a conformidade em relação à legislação fiscal municipal e estadual; a facilidade de suporte e as atualizações oferecidas pelo fornecedor.

O empreendedor deverá optar por *softwares* de custo acessível e compatível com uma pequena empresa. Em alguns casos, é possível baixar programas em sites que oferecem *downloads* gratuitos.

11. Canais de Distribuição

Os canais de distribuição referem-se ao meios utilizados para chegar ao cliente final. Diante do aumento da competitividade nos diferentes mercados, desenvolver estratégias bem claras e objetivas para alcançar o cliente se tornou condição de sobrevivência.

O grande desafio é atrair a atenção do cliente e, em meio a tantas opções, ser o escolhido para prestar o serviço que ele demanda naquele momento. Por essa razão, quanto maiores forem os meios de fazer esse *link*, maiores serão as chances de sucesso na disputa. Então, trata-se de fazer investimentos constantes na promoção de vendas, adotar uma política de preços que considere aspectos internos (custos) e externos (praticados pelos concorrentes), ter um leque de produtos e serviços atrativo e abrangente, prestar serviços de boa qualidade e disponibilizar várias portas de entrada para o cliente.

Nesta atividade, o canal direto com o cliente, é realizado na sede da empresa, com eventual possibilidade de atendimento em domicílio. Mas o primeiro contato pode se dar via telefone, e-mail, redes sociais, aplicativos de mensagens, *site* institucional ou pessoalmente.

12. Investimentos

Investimento inicial compreende todo o capital empregado para iniciar e viabilizar o negócio até o momento de sua auto sustentação. Pode ser caracterizado como: investimento fixo, investimentos pré-operacionais e capital de giro.

Investimento fixo: compreende o capital empregado na compra de imóveis, equipamentos, móveis, utensílios, instalações, reformas, entre outros;

Investimento pré-operacional: compreende todos os gastos ou despesas realizadas com projetos, pesquisas de mercado, registro da empresa, projeto de layout e design de fachada, honorários profissionais e outros;

Capital de giro: é o capital necessário para suportar todos os gastos e despesas iniciais, geradas pela atividade produtiva da empresa. Destina-se a viabilizar as compras iniciais, pagamento de salários nos primeiros meses de funcionamento, impostos, taxas, honorários de contador, despesas de manutenção e outros. Saiba mais no capítulo "**Capital de Giro**"

O valor a ser investido num novo negócio envolve um conjunto de fatores identificados ao longo do processo de instalação do empreendimento e varia de acordo com o porte e os produtos e serviços que serão oferecidos. Para uma empresa de assistência técnica em informática, o empreendedor deverá dispor de aproximadamente R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) para fazer frente aos seguintes itens de investimento:

Itens

R\$

Despesas de registro da empresa, honorários profissionais, taxas.

R\$ 3.000,00

Mobiliário para a área administrativa

R\$ 2.000,00

Equipamentos

R\$ 10.000,00

Capital de giro

R\$ 5.000,00

Investimento total

R\$ 20.000,00

Vale lembrar, que os valores acima são estimativas, que variam de acordo com a região e o

tipo de equipamentos.

Antes de montar sua 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 os segmentos de clientes, os atores com quem se relacionará, as atividades-chave, as parcerias necessárias, sua estrutura de custos e fontes de receita.

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 sua necessidade de capital de giro. Portanto, manter estoques mínimos regulados e saber o limite de prazo a conceder ao cliente pode melhorar muito a necessidade de imobilização de dinheiro em caixa. 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 reservar recursos próprios (se houver) para capital de giro e deixar financiamentos para máquinas e equipamentos. Mas se ainda assim for necessário levantar capital, o empreendedor deve procurar empréstimos que ofereçam prazos mais longos, taxas menores, e, se possível, período de carência.

No caso de uma empresa de assistência técnica em informática, é aconselhável que o empresário reserve em torno de **30% do total do investimento inicial** para o capital de giro, que seja suficiente para cobrir com folga os custos fixos da empresa.

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 variáveis e custos fixos.

Custos variáveis - São aqueles que variam diretamente com a quantidade produzida ou vendida, na mesma proporção. Tais como:

- Componentes, insumos e materiais aplicados aos serviços;
- Mão de obra operacional;
- Despesas com deslocamentos para serviços (combustível);
- Impostos;
- Comissões.

Custos fixos - São os gastos que permanecem constantes, independentemente de aumentos ou diminuições na quantidade produzida e vendida. Os custos fixos fazem parte da estrutura do negócio. Veja alguns exemplos de custos fixos mensais de uma empresa de assistência técnica em informática que esteja em suas atividades iniciais

Salários e pró-labore	R\$ 4.500,00
Aluguel	R\$ 1.500,00
Luz, telefone e acesso à internet	R\$ 600,00
Manutenção de software	R\$ 200,00
Materiais de escritório e limpeza	R\$ 100,00
Honorários Contábeis	R\$ 500,00
Propaganda e publicidade da empresa	R\$ 300,00
Total	R\$ 7.700,00

Um dos fatores fundamentais para o sucesso do empreendimento é a forma como os custos serão gerenciados. Por isso, na tarefa de controlá-los, o administrador deve procurar preços menores na hora de comprar, negociar prazos mais extensos para pagamento de fornecedores, evitar gastos e despesas desnecessárias, manter equipe de pessoal enxuta, cercar-se de medidas que reduzam a inadimplência dando preferência por cartões de crédito e débito como forma de recebimento das vendas.

É aconselhável que o empreendedor mantenha relatórios gerenciais em que possa fazer comparativos mês a mês. Fazendo o levantamento destas informações poderá decidir precisamente onde deverá trabalhar para diminuir seus gastos

15. Diversificação/Aggregação de Valor

Agregar valor significa oferecer produtos e serviços complementares ao produto principal, diferenciando-se da concorrência e atraindo o público-alvo. Não basta oferecer algo que os produtos concorrentes não têm. É necessário que esse "algo a mais" seja reconhecido pelo cliente como uma vantagem competitiva e aumente seu nível de satisfação com o produto ou serviço prestado. As pesquisas quantitativas e qualitativas podem ajudar na identificação de benefícios de valor agregado.

No caso de uma empresa de assistência técnica, há várias oportunidades de diferenciação, como:

- Comercialização de produtos de informática - *hardware*, *software* e periféricos;
- Disponibilização de equipe para atendimento a pequenas empresas;
- Parcerias com grandes empresas para assumir o departamento de suporte terceirizado, inclusive com a alocação de técnicos na própria empresa;
- Oferta de cursos de manutenção e assistência técnica em informática;
- Instalação de serviços de suporte técnico remoto por telefone e internet;
- Representação autorizada de fabricantes de componentes de informática.

16. Divulgação

A divulgação é um componente fundamental para o sucesso de uma empresa de assistência técnica e deve ser adequadas ao orçamento da empresa, à sua região de abrangência e às peculiaridades do local. Abaixo, sugerem-se algumas ações acessíveis e eficientes:

- Criar um site institucional disponibilizando inclusive atendimento *online* para que os clientes possam tirar dúvidas, fazer consultas, acompanhar o andamento do trabalho etc. É fundamental divulgar o site nos mecanismos de busca;

- Atuar nas redes sociais;
- Disponibilizar comunicação por aplicativos de mensagem para agilizar a comunicação com clientes e fornecedores;
- Confeccionar folders e *flyers* para a distribuição em empresas e residências;
- Participar de feiras tecnológicas em escolas, faculdades e eventos empresariais;
- Oferecer brindes como forma de cativar os clientes;
- Firmar parcerias com escolas e lojas de informática;
- Lançar promoções para o *upgrade* de máquinas;

Outras alternativas de divulgação podem ser adotadas, sempre considerando a relação custo x benefício: propaganda em rádio, TV, jornais locais, *outdoors*, revistas, carro ou bicicleta de som etc.

A estratégia ideal de divulgação será aquela que tem linguagem adequada ao público-alvo da oficina, tem maior penetração e credibilidade junto ao cliente e se encaixa ao orçamento do empresário. O empreendedor deve sempre entregar o que foi prometido e, quando puder, superar as expectativas do cliente. Afinal, a melhor propaganda é aquela feita pelos próprios clientes, que, bem atendidos, ficam satisfeitos e indicam a empresa para outras pessoas. Lembre-se que a propaganda boca a boca é fator de fortalecimento das marcas.

17. Informações Fiscais e Tributárias

As informações fiscais e tributárias serão diferenciadas em decorrência da opção do regime tributário escolhido pelo empreendedor.

Empresa optante do SIMPLES Nacional

O segmento de **ASSISTÊNCIA TÉCNICA EM INFORMÁTICA**, assim entendido pela **CNAE/IBGE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas) 9511-8/00** como atividade de reparação e manutenção de computadores, inclusive portáteis e de equipamentos de informática periféricos, poderá optar pelo SIMPLES Nacional - Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas ME (Microempresas) e EPP (Empresas de Pequeno Porte), instituído pela Lei Complementar nº 123/2006, desde que a

receita bruta anual de sua atividade não ultrapasse a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) para micro empresa 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**:

- **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 prestação de serviços)
- **INSS** (contribuição para a Seguridade Social relativa à parte patronal).

Conforme a Lei Complementar nº 123/2006 e alterações, este ramo de atividade é tributado pelo anexo III do SIMPLES Nacional e as alíquotas variam de 6% a 33%, dependendo da receita bruta auferida pelo negócio.

Empresa **NÃO** optante do SIMPLES Nacional

Alguns empreendedores podem não optar pelo Simples Nacional, ou o tipo de atividade não é permitido, veja o Anexo VI da Resolução CGSN Nº 140/2018. (ART. 8º, § 1º). Para estes casos há os regimes de tributação abaixo:

A) Lucro Presumido: É a apuração do tributo sobre 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 sobre o lucro das pessoas jurídicas que não estiverem obrigadas à apuração pelo Lucro Real. Nesse regime, a apuração dos tributos 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 32%, 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.

Ainda incidem sobre a receita bruta os seguintes tributos, que são apurados mensalmente:

- **PIS - 0,65%** - sobre a receita bruta total;
- **COFINS – 3%** - sobre a receita bruta total.

B) Lucro Real: É o cálculo do tributo sobre o lucro líquido e a empresa realmente obteve no período de apuração, ajustado pelas adições, exclusões ou compensações estabelecidas em nossa legislação tributária. Este sistema é o mais complexo, mas poderá ser mais vantajoso em comparação com lucro presumido e por isso, 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;

Ainda incidem sobre a receita bruta os seguintes tributos, que são apurados mensalmente:

- **PIS - 1,65%** - sobre a receita bruta total, compensável;
- **COFINS - 7,65%** - sobre a receita bruta total, compensável.

Incidem também sobre a receita bruta o imposto municipal:

- **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).
 - **RAT** – Risco de Ambiente do Trabalho – de 1% a 3% sobre a folha de pagamento de salários dependendo do grau de risco da atividade econômica, recolhida junto com a guia de INSS.
 - **INSS Terceiros** – Contribuições Sociais recolhidas junto com a guia de INSS, calculada sobre a folha de pagamento com alíquota entre 0,8% a 7,7% dependendo da atividade econômica, destinadas aos serviços sociais e de formação profissional tais como: SESI, SESC, SENAI, SEBRAE, Incra, dentre outros.
 - **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.

Microempreendedor Individual (MEI)

Se a receita bruta anual não ultrapassar R\$ 81.000 (oitenta e um mil reais), o empreendedor poderá optar pelo registro como MEI, visto que essa atividade se encontra entre as permitidas - **9511-8/00 REPARAÇÃO E MANUTENÇÃO DE COMPUTADORES E DE EQUIPAMENTOS PERIFÉRICOS**. Desde que o empreendedor não seja sócio de outra empresa e tenha até 1 (um) funcionário. Para se enquadrar como MEI, sua atividade deve constar na tabela do Anexo XI da Resolução CGSN 140/2018. Neste caso, o recolhimento dos tributos e contribuições serão efetuados em valores fixos mensais conforme abaixo:

l) Sem empregado

- 5% do salário mínimo vigente – a título de contribuição previdenciária
- R\$ 1,00 de ICMS – Imposto Sobre Circulação de Mercadorias (para empresas de comércio e indústrias)
- R\$ 5,00 de ISS (para empresas de prestação de serviços)

II) Com um empregado (o MEI poderá ter um empregado, desde que o salário mínimo ou piso da categoria). O empreendedor recolherá, 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.

Ao ultrapassar o limite de faturamento, o MEI migrará para microempresa, tendo duas hipóteses:

1º) Se o faturamento for maior que R\$ 81.000 no ano, porém não ultrapassar o limite de 20%, que corresponde a R\$ 97.200, o MEI deverá recolher o DAS na condição de MEI até o mês de dezembro e recolher um DAS complementar, referente ao excesso de faturamento. A partir do mês de janeiro subsequente passa a recolher o imposto Simples Nacional como microempresa, com percentuais de acordo com a atividade exercida.

2º) Se o faturamento foi superior a R\$ 97.200 e inferior a R\$ 4,8 milhões, O MEI passará a condição de microempresa (faturamento até R\$ 360 mil) ou empresa de pequeno porte (faturamento entre R\$360 mil e R\$ 4,8 milhões), retroativo ao mês de janeiro ou ao mês da inscrição (formalização), caso o excesso da receita bruta tenha ocorrido durante o próprio ano-calendário da formalização. Passa, então, a recolher tributos devidos na forma do Simples Nacional, com percentuais de acordo com a atividade exercida.

Nas duas hipóteses acima, deverá solicitar obrigatoriamente o desequadramento como MEI no portal do Simples Nacional.

Fundamentos legais: Lei 123/2006, Lei 147/2014 e Resolução CGSN 140/2018.

18. Eventos

Os cursos, congressos, feiras e eventos de negócios em geral são oportunidades para o empreendedor atualizar-se sobre os cenários e tendências de mercado do setor, realizar e fechar parcerias, além de obter informações para formular suas estratégias com foco na melhoria da competitividade. A seguir algumas sugestões de eventos referentes a este setor:

- Campus Party Brasil
- Redes WeGov
- Congresso da Sociedade Brasileira de Computação
- Computer on the Beach
- Rio Info

19. Entidades em Geral

A seguir, são indicadas as principais entidades que têm alguma relação com o setor no qual está inserida esta atividade. Elas podem auxiliar o empreendedor fornecendo informações inerentes ao negócio:

- ASSESPRO - Associação Brasileira de Tecnologia de Informação
- ABES - Associação Brasileira das Empresas de Software

- Registro BR – Registro e Hospedagem de Endereço na Internet
- FENAINFO – Federação Nacional das Empresas de Informática -

20. Glossário

- Backup - Cópia de segurança.
- Banco de Dados ou Data Base ou Base de Dados - É um conjunto de informações sobre um assunto específico, agrupadas de forma lógica, que permite fácil acesso.
 - Boot - Reiniciar o computador, partindo do estágio de desligado.
 - Breakpoint ou Ponto de Parada - Locais marcados dentro do código fonte do programa, onde tal programa interrompe a execução, permitindo assim que o programador examine a rotina, os valores de variáveis, etc. A marcação geralmente é feita por um programa de depuração.
 - Bug - Inseto. Gíria de programadores que significa erro de programação que causa a quebra inesperada de um sistema/aplicativo.
 - Criptografia por Chave Pública - Técnica de segurança altamente confiável que consiste em criptografar a informação de uma transmissão através de uma via pública como a Internet.
 - Data - Dados. Elemento básico da informação geralmente contido em um campo.
 - Default - Padrão.
 - File - Arquivo.
 - FTP - File Transfer Protocol (Protocolo de Transferência de Arquivo). É o serviço da Web que possibilita a transferência de arquivos magnéticos.
 - Gabinete - Local onde ficam os diversos componentes internos do micro (placa mãe, CPU, diversos dispositivos como o modem, etc.). O gabinete pode ser horizontal ou vertical.
 - Hardware – Equipamento/máquina.
 - Hipermídia - Todos os métodos de transmissão de informação baseadas em computadores, incluindo texto, imagem, vídeo, animação, som, etc. interligados e tratados como uma única coleção de informações.
 - Memória RAM - Random Access Memory (Memória de Acesso Randômico). É composta de diversos chips nos quais o computador armazena e lê dados temporariamente.
 - Modem - Dispositivo Modulador/Demodulador que permite a transmissão de dados entre equipamentos ligados.
 - Monitor - Dispositivo de saída de dados. Tela do microcomputador. O Monitor também pode ser um dispositivo de entrada de dados pelo simples toque da ponta de um dedo, como acontece nos caixas eletrônicos.
 - Mouse - Dispositivo de entrada de dados do tipo apontador.
 - Multimídia - Recurso controlado pelo computador, onde se reúnem dois diferentes recursos: um estático (texto, fotografia, gráfico) e outro dinâmico (vídeo, áudio, animação).
 - PC Personal Computer - Computador Pessoal, também chamado de microcomputador.
 - Placa Mãe - Circuito impresso que fica dentro do gabinete, onde ficam os soquetes para os chips, bem como os demais componentes eletrônicos do microcomputador.
 - Reset - Retornar ao estágio padrão, ou seja, original.
 - Software - Programa de computador.
 - Vírus - O vírus de computador não é um bicho e sim um programa feito para destruir o que tem armazenado no sistema operacional que foi “contaminado”.

21. Dicas de Negócio

Seguem algumas dicas que podem ajudar o empreendedor no início das atividades de assistência técnica em informática:

- Um componente estratégico para o sucesso do empreendimento é o investimento na formação dos técnicos. Os funcionários devem transmitir conhecimento e confiança para que os clientes sintam-se seguros em deixar o seu equipamento sob seus cuidados.
- A postura do técnico no atendimento deve priorizar a empatia com o cliente, especialmente quando ele for leigo em informática. Nesses casos, o profissional deve apresentar o problema e as possíveis soluções em uma linguagem acessível, evitando termos técnicos.
- A estrutura física da empresa deve apresentar ambiente que remeta à tecnologia avançada, fugindo do rótulo de assistência técnica “de fundo de quintal”. Os serviços devem ser executados com alto padrão de qualidade; as entregas devem ser feitas pontualmente e os preços devem ser justos e competitivos.
- Uma importante fonte de receita pode ser obtida por contratos com empresas e órgãos públicos (nesse caso, sempre por meio de licitações). O laboratório técnico deve ter flexibilidade inclusive para prestar serviços nas próprias instalações dos clientes. Outra ação que pode alavancar o empreendimento para um novo patamar operacional é obter a representação ou tornar-se autorizado de um grande fabricante de componentes de informática. Estampar na fachada da loja a marca de um fabricante como Dell, Apple, IBM etc., juntamente com a denominação “Assistência técnica autorizada”, pode transmitir confiança e atrair clientes, inclusive proprietários de equipamentos de outras marcas. Esta representação oficial também auxilia na obtenção de peças originais a um custo menor e na venda de produtos do fabricante.
- Deve-se evitar adquirir peças falsificadas ou de procedência duvidosa. Caso o cliente não esteja disposto a pagar por um componente original, pode-se recorrer a similares, sempre com o fornecimento de informações referentes à diferença de desempenho e com a aprovação expressa do cliente.
- Como os produtos de informática têm uma renovação rápida e os preços tendem a cair, não se aconselha a manutenção de um estoque elevado de peças. Daí a importância de firmar parcerias com fornecedores que possam oferecer bons preços, prazo de pagamento e, principalmente, alto índice de cumprimento de prazo de entrega. Pedidos feitos pela Internet facilitam e agilizam o processo produtivo.
- Realizar ações de responsabilidade social contribui para promover a imagem da empresa e fortalecer seu relacionamento com a comunidade local. Podem ser oferecidas, por exemplo, oportunidades de inclusão digital por meio de cursos básicos gratuitos de manutenção e assistência técnica para crianças e jovens carentes e oficinas práticas. Neste caso, as aulas devem ser ministradas em horários ociosos, por técnicos voluntários.

22. Características Específicas do Empreendedor

As pessoas de sucesso apresentam comportamentos comuns, destacados num recente estudo realizado pela ONU. Algumas dessas características já nascem com os empreendedores e outras podem ser desenvolvidas por meio de aprendizado e da prática. Todas essas peculiaridades elas têm seu grau de importância, mas algumas se destacam como primordiais na essência deste negócio específico. São elas:

- Busca de oportunidades - ele deve estar atento às tendências em Tecnologia da Informação, acompanhar os movimentos deste mercado, identificar as novidades e adaptar constantemente sua oferta de produtos e serviços, assim como sua forma de atuação.
- Busca de Informações – deve conhecer muito bem o ramo que escolheu.

Preferencialmente o empreendedor deve ter trabalhado no segmento. Caso isso não aconteça, é preciso que faça muitas pesquisas e visitas aos concorrentes. Não economize neste quesito, pois mais tarde você será recompensado.

- Estabelecimento de metas – com visão de futuro, o empreendedor estabelece desafios a serem cumpridos e determina um ponto de chegada com prazo definido.
- Planejamento e monitoramento – deve organizar atividades de maneira objetiva, com prazos de execução definidos, estabelecendo métricas que permitam o monitoramento dos resultados.
- Comprometimento – essa característica está diretamente relacionada ao sacrifício pessoal. O empreendedor comprometido vai além dos seus interesses e coloca a empresa em primeiro lugar.
- Qualidade e eficiência – exige que os recursos disponíveis sejam usados da forma mais eficiente possível, de modo a alcançar os melhores resultados com o emprego do menor volume de insumos.
- Riscos calculados - o empreendedor deve ter bem desenvolvida a capacidade de assumir “riscos calculados”. Isso significa não ter medo de desafios, arriscar conscientemente e calcular detalhadamente cada passo em direção à formatação da empresa.
- Persistência – ela não permite que o empreendedor desista diante de obstáculos; exige que reavalie e insista ou mude seus planos para alcançar os objetivos, esforçando-se além da média para fazer dar certo.
- Independência e autoconfiança – não importa o tamanho dos problemas que enfrentará no andamento do processo de empreender. O empreendedor encontra dentro de si motivos para sempre seguir em frente, pois agindo assim, sua equipe nunca esmorecerá e o sucesso virá com certeza.
- Persuasão e rede de contatos – usa estratégias de convencimento de pessoas, levando-as a fazerem aquilo que considera importante para o seu negócio. Relaciona-se com pessoas que podem dar alguma contribuição positiva para o alcance dos seus objetivos e segundo

23. Bibliografia Complementar

MERCADO BRASILEIRO DE SOFTWARE. PANORAMA E TENDÊNCIAS. 2019. Disponível em:

<http://central.abessoftware.com.br/Content/UploadedFiles/Arquivos/Dados%202011/ABES-EstudoMercadoBrasileirodeSoftware2019.pdf> Acesso em Outubro de 2019.

24. Fonte de Recurso

O empreendedor pode buscar junto às agências de fomento linhas de crédito que possam ser utilizadas para ajudá-lo no início do negócio. Algumas instituições financeiras também possuem linhas de crédito voltadas para o pequeno negócio e que são lastreadas pelo Fundo de Aval às Micro e Pequenas Empresas (Fampe), em que o Sebrae pode ser avalista complementar de financiamentos para pequenos negócios, desde que atendidas alguns requisitos preliminares. Maiores informações podem ser obtidas na página do Sebrae.

25. Planejamento Financeiro

Ao empreendedor não basta vocação e força de vontade para que o negócio seja um sucesso. Independentemente do segmento ou tamanho da empresa, necessário que haja um controle financeiro adequado que permita a mitigação de riscos de insolvência em razão do descasamento contínuo de entradas e saídas de recursos. Abaixo, estão listadas algumas

sugestões que auxiliarão na gestão financeira do negócio:

Fluxo De Caixa

O controle ideal sobre as despesas da empresa é realizado pelo acompanhamento contínuo da entrada e da saída de dinheiro através do fluxo de caixa. Esse controle permite ao empreendedor visão ampla da situação financeira do negócio, facilitando a contabilização dos ganhos e gestão da movimentação financeira. A medida que a empresa for crescendo dificultando o controle manual do fluxo de caixa, tornando difícil o acompanhamento de todas as movimentações financeiras, o empreendedor poderá investir na aquisição de *softwares* de gerenciamento.

Capital de Giro

Sempre será muito útil que se tenha certo o montante de recursos financeiros reservado para o negócio possa fluir sem sobressaltos, especialmente no início do projeto. O período entre a prestação de serviço e o recebimento, pode ser longo e a necessidade de recursos será suprida pelo capital de giro. No entanto, ter esse recurso disponível não é suficiente porquanto ser premissa sua boa gestão, ou seja, somente deverá ser utilizado para honrar compromissos imediatos ou lidar com problemas de última hora.

Princípio da Entidade

O patrimônio da empresa não se mistura com o de seu proprietário. Portanto, jamais se deve confundir a conta pessoal com a conta empresarial, isso seria uma falha de gestão gravíssima que pode levar o negócio à bancarrota. Ao não separar as duas contas, a lucratividade do negócio tende a não ser atingida, sendo ainda mais difícil reinvestir os recursos, gerados pela própria operação. É o caminho certo para o fracasso empresarial.

Despesas

O empreendedor deverá estar sempre atento as despesas de rotina como água, luz, material de escritório, internet, produtos de limpeza e manutenção de equipamentos. Embora pequenas, seu controle é essencial para que não reduzam a lucratividade do negócio.

Reservas/Provisões

Esse recurso funcionará como o fundo reserva, o qual será composto por um percentual do lucro mensal – sempre que for auferido. Para o fundo reserva em questão, poderá ser estabelecido um limite máximo. Quando atingido não haverá necessidade de novas alocações de recursos, voltando a fazê-las apenas no caso de recomposição de da reserva utilizada. Esse recurso provisionado poderá ser usado para cobrir eventuais desembolsos que ocorram ao longo do ano e para troca ou modernização de equipamentos.

Empréstimos

Poderão ocorrer situações em que o empresário necessitará de recursos para alavancar os negócios. No entanto, não deverá optar pela primeira proposta, mas estar atento ao que o mercado oferece, pesquisando todas as opções disponíveis. Deve ter cuidado especialmente com as condições de pagamento, juros e taxas de administração. A palavra-chave é renegociação, de forma a evitar maior incidência de juros.

26. Produtos e Serviços - Sebrae

O empreendedor pode aproveitar as ferramentas de gestão e conhecimento criadas para ajudar a impulsionar o seu negócio. Para consultar a programação disponível em seu estado, entre em contato pelo telefone 0800 570 0800.

Confira as principais opções de orientação empresarial e capacitações oferecidas pelo Sebrae:

Cursos online e gratuitos

Para desenvolver o comportamento empreendedor

Empretec – Metodologia da Organização das Nações Unidas (ONU) que proporciona o amadurecimento de características empreendedoras, aumentando a competitividade e as chances de permanência no mercado:

Para quem quer começar o próprio negócio

As soluções abaixo são úteis para quem quer iniciar um negócio. Pessoas que não possuem negócio próprio, mas que querem estruturar uma empresa. Ou pessoas que tem experiência em trabalhar por conta própria e querem se formalizar

Plano de Negócios – O plano irá orientá-lo na busca de informações detalhadas sobre o ramo, os produtos e os serviços a serem oferecidos, além de clientes, concorrentes, fornecedores e pontos fortes e fracos, construindo a viabilidade da ideia e na gestão da empresa

Para quem quer inovar

Ferramenta Canvas online e gratuita – A metodologia Canvas ajuda o empreendedor a identificar como pode se diferenciar e inovar no mercado

Sebraetec – O Programa Sebraetec oferece serviços especializados e customizados para implantar soluções em sete áreas de inovação.

ALI – O Programa Agentes Locais de Inovação (ALI) é um acordo de cooperação técnica com o CNPq, com o objetivo de promover a prática continuada de ações de inovação nas empresas de pequeno porte.

27. Sites Úteis

