

Escola de 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.....	2
Localização.....	3
Exigências Legais e Específicas.....	3
Estrutura.....	5
Pessoal.....	5
Equipamentos.....	6
Matéria Prima/Mercadoria.....	7
Organização do Processo Produtivo.....	7
Automação.....	9
Canais de Distribuição.....	9
Investimentos.....	9
Capital de Giro.....	10
Custos.....	10
Diversificação/Agregação de Valor.....	11
Divulgação.....	11
Informações Fiscais e Tributárias.....	12
Eventos.....	13
Entidades em Geral.....	13
Normas Técnicas.....	14
Glossário.....	15
Dicas de Negócio.....	16
Características Específicas do Empreendedor.....	17
Bibliografia Complementar.....	17
Fonte de Recurso.....	17
Planejamento Financeiro.....	17
Produtos e Serviços - Sebrae.....	17

1. Apresentação de Negócio

É indiscutível o papel da educação na formação de pessoas. Porém, os indivíduos, dentro de uma nova realidade (já não tão nova assim), necessitam muito mais que informações sobre as coisas que os rodeiam. Deve conhecer a si mesmo, sua relação com a aprendizagem e com os seus semelhantes.

Desde os projetos de reforma educacional proposta por Rui Barbosa no séc. XIX, a transmissão e a transformação das informações em conhecimento eram considerados fatores cruciais para o desenvolvimento e modernização do país. Propunha um sistema de educação voltado para a vida, formando cidadãos civilizados e, conseqüentemente, uma nação civilizada. Esse modelo proposto criticava o ensino marcado pela retórica e a memorização. “A escola difundida deveria estar voltada para a vida, esta deveria estar carregada de conteúdos científicos, formando o trabalhador e o cidadão”,(in <http://www.anped.org.br/23/textos/0208t.PDF>).

“O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

TÍTULO I

Da Educação

Art. 1º A educação abrange os processos formativos que se desenvolvem na vida familiar, na convivência humana, no trabalho, nas instituições de ensino e pesquisa, nos movimentos sociais e organizações da sociedade civil e nas manifestações culturais.

§ 1º Esta Lei disciplina a educação escolar, que se desenvolve, predominantemente, por meio do ensino, em instituições próprias.

§ 2º A educação escolar deverá vincular-se ao mundo do trabalho e à prática social...”.

FONTE: Presidência da República

O texto da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional esclarece a abrangência da educação, que deve estar inserida em vários níveis das relações humanas. Além disso, a educação escolar “deverá vincular-se ao mundo do trabalho e à prática social”. Desta forma, justifica-se a necessidade de um ensino muito mais amplo, preparando os indivíduos para a vida em sociedade e para escolher os caminhos mais adequados a serem percorridos dentro da complexidade e metamorfose do mundo atual. Esses desafios estão consoantes com os pilares básicos da educação moderna, segundo Relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o Século XXI.

A tecnologia da informação (TI) tornou-se uma fonte de vantagem competitiva para as empresas do século XXI. Cada vez mais os empregadores exigem uma mão-de-obra capacitada para operar neste novo ambiente tecnológico, vital para a eficiência dos processos e para a prestação de serviços de qualidade. No Brasil, um dos principais gargalos de crescimento refere-se, justamente, ao baixo nível de educação e qualificação profissional da população brasileira. A capacitação tecnológica de crianças e profissionais surge como uma excelente oportunidade de negócios para micro e pequenos empresários. Cursos de

informática, que abordam desde os conceitos básicos de processamento de dados até os treinamentos avançados em softwares e sistemas de gestão, possuem demanda constante de empresas nacionais e multinacionais. Da mesma forma, os pais não hesitam em matricular seus filhos em escolas de informática para capacitá-los a um mercado de trabalho extremamente competitivo. E os editais de concursos públicos, para níveis médio e superior, solicitam dos candidatos conhecimentos gerais e específicos sobre informática. Os programas governamentais de inclusão digital, o barateamento dos equipamentos de informática, a proliferação do uso de computadores em domicílios e empresas e o fenômeno da internet anunciam a chegada da era digital. A prestação de serviços nesta área permite ao empresário surfar na onda tecnológica e auferir lucros em um mercado dinâmico e efervescente.

Este documento não substitui o plano de negócio. Para elaboração deste plano consulte o SEBRAE mais próximo.

2. Mercado

Por educação estamos tratando do ato de educar, orientar, acompanhar, nortear, mas também o de trazer de "dentro para fora" as potencialidades do indivíduo (Grinspun, 1998, apud Peliano, Jose Carlos Pereira, in <http://www.pt.org.br/assessor/mecunb.htm>). O mundo moderno exige dos indivíduos, além de conhecimento amplo sobre uma infinidade de assuntos, uma constante expansão de horizontes, capacidade de reaprender para acompanhar o dinamismo cotidiano e permanente relação com outros indivíduos, vencendo barreira internas e externas para o seu sucesso. Essa consciência emana de ideais já consolidados, porém forma poucas as práticas nessa linha de pensamento.

Segundo dados da ABES – Associação Brasileira das Empresas de Software, o mercado brasileiro de software e serviços ocupou a 13ª posição no mercado mundial, tendo movimentado, em 2006, aproximadamente, US\$ 9,09 bilhões, equivalente a 0,97% do PIB naquele ano. Deste total, foram movimentados US\$ 3,26 bilhões em software e US\$ 5,83 bilhões em serviços relacionados, incluindo cursos e treinamentos em informática. Estudos apontam para um crescimento médio anual superior a 12% até 2010.

As empresas costumam aplicar em treinamento pouco mais de 6% do seu orçamento de TI, divididos em cursos técnicos e gerenciais. O mercado de treinamento em TI registra uma evolução muito acentuada nos últimos anos, com uma abundante oferta de cursos e certificações. Observa-se uma carência de cursos específicos para a complementação da formação de técnicos e executivos da área de gestão de tecnologia. Mais do que bit e bytes, o novo profissional de TI precisa conhecer o negócio da empresa e seus principais produtos. Atualmente, o segmento de atuação das escolas de informática é extremamente competitivo, sem espaço para os amadorismos dos antigos cursos de computação. Qualidade e custo acessível são fundamentais para a sobrevivência das empresas que desejam atuar no setor. O público consumidor exige garantia de qualidade, atendimento personalizado, agilidade, conforto e excelência em todos os aspectos, da prospecção inicial até a avaliação final do treinamento. Embora competitivo, o mercado é bem promissor e continua em expansão. A melhor forma de se destacar é identificar as deficiências das escolas atuantes e oferecer atrativos para os clientes. Um fator de vantagem competitiva é a disponibilização de cursos flexíveis, com módulos complementares e possibilidade de aprendizado à distância. Desta forma, o professor pode adequar as aulas à conveniência dos alunos, sem afetar a qualidade de aprendizado. Esta modalidade de ensino exige um intenso

acompanhamento e monitoramento dos professores, além de disciplina dos alunos.

Outro nicho de mercado rentável é a parceria com fabricantes de hardware e desenvolvedores de software para o treinamento autorizado. Neste caso, os fabricantes e desenvolvedores terceirizam o treinamento de seus clientes para escolas de informática. A associação com grandes nomes da tecnologia confere uma grife à escola e funciona como uma autenticação de qualidade, garantindo um mercado consumidor de cursos e treinamentos. Devido ao risco intrínseco ao negócio, recomenda-se a realização de ações de pesquisa de mercado para avaliar a demanda e a concorrência. Seguem algumas sugestões: Pesquisa em fontes como prefeitura, guias, IBGE e associações de bairro para quantificação do mercado alvo. Pesquisa a guias especializados e revistas de tecnologia e treinamento. Trata-se de um instrumento fundamental para fazer uma análise da concorrência, selecionando concorrentes por bairro, faixa de preço e especialidade. Visita aos concorrentes diretos, identificando os pontos fortes e fracos dos estabelecimentos que trabalham no mesmo nicho. Participação em seminários especializados.

3. Localização

A localização do ponto comercial é uma das decisões mais relevantes para escola de informática. Dentre todos os aspectos importantes para a escolha do ponto, deve-se considerar prioritariamente a densidade populacional, o perfil dos consumidores locais, a concorrência, os fatores de acesso e locomoção, a visibilidade, a proximidade com fornecedores, a segurança e a limpeza do local. Alguns detalhes devem ser observados na escolha do imóvel: O imóvel atende às necessidades operacionais referentes à localização, capacidade de instalação do negócio, possibilidade de expansão, características da vizinhança e disponibilidade dos serviços de água, luz, esgoto, telefone e internet. O ponto é de fácil acesso, possui estacionamento para veículos, local para carga e descarga de mercadorias e conta com serviços de transporte coletivo nas redondezas. O local está sujeito a inundações ou próximo a zonas de risco. 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. O que a legislação local determina sobre o licenciamento das placas de sinalização.

4. Exigências Legais e Específicas

Para registrar uma empresa, a primeira providência é contratar um contador – profissional legalmente habilitado para elaborar os atos constitutivos da empresa, auxiliá-lo na escolha da forma jurídica mais adequada para o seu projeto e preencher os formulários exigidos pelos órgãos públicos de inscrição de pessoas jurídicas.

O contador pode informar sobre a legislação tributária pertinente ao negócio. Mas, no momento da escolha do prestador de serviço, deve-se dar preferência a profissionais indicados por empresários com negócios semelhantes.

Para legalizar a empresa, é necessário procurar os órgãos responsáveis para as devidas inscrições. As etapas do registro são: -Registro de empresa nos seguintes órgãos: -Junta Comercial; -Secretaria da Receita Federal (CNPJ); -Secretaria Estadual da Fazenda; - Prefeitura do Município para obter o alvará de funcionamento; -Enquadramento na Entidade

Sindical Patronal (a empresa ficará obrigada ao recolhimento anual da Contribuição Sindical Patronal). -Cadastramento junto à Caixa Econômica Federal no sistema “Conectividade Social – INSS/FGTS”. -Corpo de Bombeiros Militar. -Visita a prefeitura da cidade onde pretende montar a sua escola (quando for o caso) para fazer a consulta de local. -Obtenção do alvará de licença sanitária – adequar às instalações de acordo com o Código Sanitário (especificações legais sobre as condições físicas). Em âmbito federal a fiscalização cabe a Agência Nacional de Vigilância Sanitária, estadual e municipal fica a cargo das Secretarias Estadual e Municipal de Saúde (quando for o caso). -Preparar e enviar o requerimento ao Chefe do DFA/SIV do seu Estado para, solicitando a vistoria das instalações e equipamentos. -Registro do produto (quando for o caso). As principais exigências legais aplicáveis a este segmento são: -Lei de Programa de Computador nº 9.609/98: promulgada em 19/02/98, substituiu a Lei 7646/87 e entrou em vigor na data de sua publicação, dando liberdade de produção e comercialização de softwares de fabricação nacional ou estrangeira. -Lei de direitos autorais nº 9.610/98: substituiu a Lei 5.988/73 e entrou em vigor 120 dias após sua publicação. Foi promulgada em 19 de fevereiro de 1998. Assegurou a integral proteção dos direitos dos seus autores e estabeleceu penas rigorosas a quem viole esses direitos. Desta forma, piratear programas de computador tornou-se crime, passível de pena de seis meses a dois anos de prisão. -Lei de Informática nº 10.176/01: altera a Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991, a Lei nº 8.387, de 30 de dezembro de 1991, e o Decreto-Lei nº 288, de 28 de fevereiro de 1967, dispendo sobre a capacitação e competitividade do setor de tecnologia da informação. As empresas que fornecem serviços e produtos no mercado de consumo devem observar as regras de proteção ao consumidor, estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC). O CDC, publicado em 11 de setembro de 1990, regula a relação de consumo em todo o território brasileiro, na busca de equilibrar a relação entre consumidores e fornecedores. O CDC somente se aplica às operações comerciais em que estiver presente a relação de consumo, isto é, nos casos em que uma pessoa (física ou jurídica) adquire produtos ou serviços como destinatário final. Ou seja, é necessário que em uma negociação estejam presentes o fornecedor e o consumidor, e que o produto ou serviço adquirido satisfaça as necessidades próprias do consumidor, na condição de destinatário final. Portanto, operações não caracterizadas como relação de consumo não estão sob a proteção do CDC, como ocorre, por exemplo, nas compras de mercadorias para serem revendidas pela casa. Nestas operações, as mercadorias adquiridas se destinam à revenda, e não ao consumo da empresa. Tais negociações se regulam pelo Código Civil brasileiro e legislações comerciais específicas. Alguns itens regulados pelo CDC são: forma adequada de oferta e exposição dos produtos destinados à venda, fornecimento de orçamento prévio dos serviços a serem prestados, cláusulas contratuais consideradas abusivas, responsabilidade dos defeitos ou vícios dos produtos e serviços, os prazos mínimos de garantia, cautelas ao fazer cobranças de dívidas. Vale lembrar também que: -Comete crime o empresário que importar, expor ou manter em estoque programas estrangeiros que não tenham sido registrados na SEPIN - Secretaria de Política de Informática e Automação, órgão ligado ao Ministério da Ciência e Tecnologia. A lei prevê pena de detenção de até quatro anos, além de multa. -Os produtos e equipamentos importados adquiridos pelo empreendedor devem entrar no país com toda a documentação legal em ordem. Caso contrário, o empreendedor pode ser enquadrado como cúmplice em crime de contrabando. -O Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI), autarquia federal vinculada ao Ministério da Indústria, Comércio e Turismo, é o órgão responsável pelos registros dos programas de computador. Para que possa garantir a exclusividade na produção uso e comercialização de um programa de computador, o interessado deve comprovar a autoria do mesmo através do registro no INPI. Em relação aos principais impostos e contribuições que devem ser recolhidos pela Escola de Informática vale uma consulta ao contador sobre da Lei Geral da Micro e Pequena Empresa (disponível em <http://www.leigeral.com.br>), em vigor a partir de 01 de julho de 2007.

5. Estrutura

Para uma estrutura mínima de venda, estima-se ser necessária uma área de 150 m², com flexibilidade para ampliação conforme o desenvolvimento do negócio. Os ambientes devem ser divididos em sala de aula, recepção e banheiro. As salas devem ser confortáveis, com boa iluminação e ausência de ruídos. O empreendedor deve fazer adaptações nas instalações elétricas de modo a proporcionar a perfeita adequação aos equipamentos de informática.

O local de trabalho deve ser limpo e organizado sem caixas empilhadas e mercadorias amontoadas. A parede e o teto devem estar conservados e sem rachaduras, goteiras, infiltrações, mofo e descascamentos. O piso deve ser de alta resistência, durabilidade e de fácil manutenção. Paredes pintadas com tinta acrílica facilitam a limpeza. Cores claras facilitam a iluminação e proporcionam um ambiente mais limpo e agradável. Texturas e tintas especiais na fachada externa personalizam e valorizam o ponto.

Sempre que possível, deve-se aproveitar a luz natural. No final do mês, a economia da conta de luz compensa o investimento. Quanto às artificiais, a preferência é pelas lâmpadas fluorescentes, que economizam energia e proporcionam boa iluminação.

Estacionamento para carros e outros tipos de transportes como bicicletas, motos, e vans da própria empresa devem ser contemplados na escolha do imóvel a ser ocupado, uma vez que, os serviços serão executados na sede do cliente.

6. Pessoal

O número de funcionários varia de acordo com o tamanho do empreendimento. Para a estrutura anteriormente sugerida, a empresa de Escola de Informática exige a seguinte equipe:

Gerente: responsável pelas atividades administrativas, financeiras, e da comercialização. Deve ter conhecimento da gestão do negócio, do processo produtivo e do mercado. Deve conhecer em profundidade o perfil dos clientes para definir como atendê-los. Pode ser o proprietário.

Vendedor ou comercial: responsável pelo atendimento aos clientes e venda dos produtos. Suas principais qualidades devem ser: Conhecer em profundidade os serviços oferecidos;

Entender as necessidades dos clientes;

Conhecer a cultura e o funcionamento da empresa;

Conhecer as tendências do mercado;

Desenvolver relacionamentos duradouros com os clientes;

Transmitir confiabilidade e carisma;

Atualizar-se sobre as novidades do segmento;

Zelar pelo bom atendimento após a compra.

Técnico em informática: responsável pelo bom funcionamento dos equipamentos, realizando a manutenção preventiva, a configuração de máquinas, o conserto de hardware e a substituição de peças defeituosas.

Instrutores: responsáveis por ministrar os cursos, conforme orientação pedagógica determinada. Precisam ter capacidade didática para a transmissão de conhecimentos e domínio técnico sobre o conteúdo.

Os dois primeiros cargos podem ser executados, inicialmente pela mesma pessoa a fim de reduzir custos. No caso do cargo técnico deve-se procurar uma pessoa com competência em redes de informática que seja capaz de executar todo o serviço. Deve-se considerar o prazo de capacitação técnica de um profissional destes para que a empresa esteja apta a substituí-lo, eventualmente, de maneira a não impactar as aulas.

De acordo com o horário de funcionamento das turmas, pode ser necessária a contratação de mais instrutores e a utilização de vários períodos de treinamento. Esta expansão do negócio precisa ser planejada conforme o aumento do faturamento.

O atendimento é um item que merece uma atenção especial do empresário, visto que nesse segmento de negócio há uma tendência ao relacionamento de longo prazo com o cliente e à indicação de novos clientes. A qualificação dos profissionais aumenta o comprometimento com a empresa, eleva o nível de retenção de funcionários, melhora o desempenho do negócio e diminui os custos trabalhistas com a rotatividade de pessoal. O treinamento dos colaboradores deve desenvolver as seguintes competências: Capacidade de percepção para entender e atender as expectativas dos clientes;

Agilidade e presteza no atendimento;

Capacidade de apresentar e vender os produtos da loja;

Motivação para crescer juntamente com o negócio.

Deve-se estar atento para a convenção coletiva do sindicato dos trabalhadores nessa área, utilizando-a como balizadora dos salários e orientadora das relações trabalhistas, evitando, assim, conseqüências desagradáveis. O empreendedor pode participar de seminários, congressos e cursos direcionados ao seu ramo de negócio, para manter-se atualizado e sintonizado com as tendências do setor. O SEBRAE da localidade poderá ser consultado para aprofundar as orientações sobre o perfil do pessoal e treinamentos adequados.

7. Equipamentos

Um projeto básico certamente contará com: Móveis e materiais de escritório. Telefone. Aparelho de fax. Mesas de computador. Cadeiras. Microcomputadores. Impressora. Datashow. Softwares de treinamento. A disposição dos móveis e computadores é importante para proporcionar conforto aos alunos e um ambiente adequado de aprendizagem. Portanto, ao fazer o layout da escola de informática, 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. Os microcomputadores devem possuir uma capacidade mínima de processamento que permita o acompanhamento eficaz das aulas e o desempenho das tarefas necessárias.

8. Matéria Prima/Mercadoria

A gestão de estoques no varejo é a procura do constante equilíbrio entre a oferta e a demanda. Este equilíbrio deve ser sistematicamente aferido através de, entre outros, os seguintes três importantes indicadores de desempenho: Giro dos estoques: o giro dos estoques é um indicador do número de vezes em que o capital investido em estoques é recuperado através das vendas. Usualmente é medido em base anual e tem a característica de representar o que aconteceu no passado. Obs.: Quanto maior for a frequência de entregas dos fornecedores, logicamente em menores lotes, maior será o índice de giro dos estoques, também chamado de índice de rotação de estoques. Cobertura dos estoques: o índice de cobertura dos estoques é a indicação do período de tempo que o estoque, em determinado momento, consegue cobrir as vendas futuras, sem que haja suprimento. Nível de serviço ao cliente: o indicador de nível de serviço ao cliente para o ambiente do varejo de pronta entrega, isto é, aquele segmento de negócio em que o cliente quer receber a mercadoria, ou serviço, imediatamente após a escolha; demonstra o número de oportunidades de venda que podem ter sido perdidas, pelo fato de não existir a mercadoria em estoque ou não se poder executar o serviço com prontidão. Portanto, o estoque dos produtos deve ser mínimo, visando gerar o menor impacto na alocação de capital de giro. O estoque mínimo deve ser calculado levando-se em conta o número de dias entre o pedido de compra e a entrega dos produtos na sede da empresa. Como o serviço prestado lida com a transmissão de conhecimento, não há o consumo direto de matéria prima, nem a produção de mercadorias. Os produtos comercializados referem-se aos cursos e treinamentos vendidos. Os cursos mais comuns são: Montagem e manutenção de micros. Configurações avançadas. Segurança da Informação. Banco de dados SQL. Banco de dados Oracle. Manutenção de impressoras. Linux. Web designer. Web developer. Web master. ASP. Java. .Net. Visual Basic. Infra-estrutura Cisco. Microsoft Windows. Microsoft Word. Microsoft Excel. Microsoft Powerpoint. Microsoft Access. Microsoft Outlook. Microsoft Project. Corel Draw. PhotoPaint. HTML. Dreamweaver. Fireworks.

- Flash. Há uma tendência no mercado em oferecer cursos complementares, na forma de pacotes promocionais de carreira profissional. É uma maneira de aumentar as vendas e atender as exigências de capacitação do mercado de trabalho. Seguem algumas sugestões de carreiras: Administrador de banco de dados. Programador em . Net. Programador em Java. Web designer.
- Especialista em segurança da informação. Outros cursos que possuem apelo no mercado são as certificações profissionais, com avaliações realizadas pelo próprio fabricante do software ou certificadores autorizados. Tais certificações são exigidas por muitas empresas e realmente agregam valor ao currículo profissional dos alunos. Os principais fabricantes certificadores são: Apple. IBM. Microsoft. Sun. Oracle. Cisco.

9. Organização do Processo Produtivo

O processo produtivo de uma Escola de informática pode ser agrupado em cinco grandes etapas:

1) Prospecção de negócios:

Uma das fases mais importantes para o negócio. A prospecção de negócios é um indicador da tendência de vendas futuras. Prospeccionar muitas vendas em relação à capacidade instalada pode indicar riscos na qualidade de atendimento e implementação do serviço. E a baixa prospecção de negócios pode indicar alguma sazonalidade do mercado ou mesmo a necessidade de diminuição da capacidade instalada.

A manutenção de uma extensa rede de contatos de pessoas e empresas assegura uma fonte de demanda perene.

2) Acompanhamento da oportunidade de negócio:

Neste momento do negócio, devem-se estabelecer critérios de qualificação da oportunidade de venda em pelo menos três níveis: nível um (50% de chance de venda); nível dois (70% de chance de venda); nível três (mais de 80% de chance de venda). Com esta qualificação da oportunidade de venda o empreendedor poderá intensificar e priorizar ações de venda, promoções e atendimentos personalizados naquelas oportunidades mais “quentes”.

3) Venda: A organização é fundamental para o cliente encontrar com rapidez o que procura. Neste momento o orçamento deve estar à mão, além do contrato, que garante os níveis de serviço acordado e garantias oferecidas no momento da fase de orçamento.

4) Execução do serviço:

O instrutor deve estar treinado para a perfeita execução das aulas, roupa com aparência respeitável e com crachá de identificação. Ele deverá estar apto a cumprir com toda a proposta de valor determinada pelo empreendedor. Atributos de valor como educação, higiene, pró-atividade e comprometimento com o serviço devem fazer parte desta proposta de valor.

O processo produtivo de um treinamento de TI depende da didática de ensino. Basicamente, um curso de informática passa pelas fases de transmissão de conteúdo, resolução de dúvidas, avaliação final e feedback de resultados. Transmissão de conteúdo: fase em que o instrutor repassa os conhecimentos aos alunos. Além da própria aula, o instrutor pode utilizar livros, apostilas, conteúdos on line, dentre outros. Resolução de dúvidas: embora destacado como fase, este processo deve ser aplicado juntamente com a transmissão de conteúdo. Avaliação final: esta fase pode ser caracterizada como uma certificação profissional, aplicada por uma empresa certificadora autorizada, uma prova de conhecimentos sobre o conteúdo ou uma prova prática de desenvolvimento de um sistema ou construção de um projeto tecnológico. Feedback de resultados: muitas vezes negligenciada, esta tarefa é fundamental para avaliar o desempenho dos instrutores, da estrutura administrativa da escola, do atendimento aos alunos e do conteúdo e metodologia utilizados. Permite a correção de eventuais erros e o aprimoramento constante do serviço prestado.

5) Pós-venda:

Um bom serviço de pós-venda pode garantir a longevidade do negócio. Estar sempre em contato com seus clientes garante que a empresa sempre será lembrada e recomendada.

10. Automação

Atualmente, existem diversos sistemas informatizados (softwares) que podem auxiliar o empreendedor na gestão de uma escola de informática (vide <http://www.baixaki.com.br> ou <http://www.superdownloads.com.br>). Seguem algumas opções: SIAE – Sistema Integrado de Automação Escolar. DKSoft – Sistema para o gerenciamento de escolas de idiomas e informática. Acadêmico 1.0. Acadesc – Sistema de Administração Escolar. College – Administração Escolar 1.0. Administrativo e Financeiro Escolar – Escolas Brasil. Extreme Alunos 3.5.

- Controle de Alunos 3.6. Antes de se decidir pelo sistema a ser utilizado, o empreendedor deve avaliar o preço cobrado, o serviço de manutenção, a conformidade em relação à legislação fiscal municipal e estadual, a facilidade de suporte e as atualizações oferecidas pelo fornecedor, verificando ainda se o aplicativo possui funcionalidades tais como: Controle dos dados sobre faturamento/vendas, gestão de caixa e bancos (conta corrente). Controle de alunos. Acompanhamento de manutenção e depreciação dos equipamentos. Organização de compras e contas a pagar. Emissão de pedidos. Controle de taxa de serviço. Lista de espera. Relatórios e gráficos gerenciais para análise real do faturamento da escola.

11. Canais de Distribuição

O canal de distribuição de uma escola de informática abrange as modalidades de ensino presencial, ensino à distância e ensino semipresencial. O ensino presencial refere-se às aulas tradicionais ministradas em laboratório de informática, com a presença do professor. Esta modalidade é indicada para os cursos mais básicos, destinados a pessoas com baixa familiaridade com a tecnologia da informação. Recomenda-se também a utilização do ensino presencial para crianças, evitando problemas como dispersão e falta de motivação. O acompanhamento direto do professor facilita o aprendizado e transmite segurança aos alunos menos experientes. O e-learning (ensino à distância) utiliza a internet para a transmissão de conteúdo, discussões através de fóruns e chats e avaliação de aprendizado. Com uma base de usuários de mais de 21 milhões de internautas, a adoção do ensino à distância no Brasil tem registrado um crescimento vertiginoso nos últimos anos. O conteúdo dos cursos de informática contribui para a implantação desta modalidade. Suas principais vantagens são: Redução de custos. Padronização do ensino. Aumento do intercâmbio de conhecimento, através de fóruns e chats. Quebra das barreiras geográficas. Gestão e mensuração dos programas de investimento. Integração com outros sistemas. Rápida atualização dos conteúdos. Personalização dos conteúdos transmitidos. Facilidade de acesso e flexibilidade de horários. Flexibilidade para o usuário determinar o ritmo do treinamento. Disponibilidade permanente do conteúdo. Redução do tempo necessário para o aprendizado. Ampla capacidade de treinamento de alunos. Capilaridade. Diversificação da oferta de cursos. Há uma tendência para a utilização de tecnologias de ensino à distância aliadas ao ensino presencial. Esta modalidade, chamada de semipresencial, busca combinar as vantagens das duas abordagens, dividindo o curso em aulas presenciais e módulos à distância.

12. Investimentos

O investimento varia muito de acordo com o porte do empreendimento. Uma escola de informática estabelecida numa área de 50m² exige um investimento inicial estimado em R\$

30 mil, aproximadamente, a ser alocado majoritariamente nos seguintes itens: Reforma do local. Móveis e materiais de escritório. Telefone. Aparelho de fax. Mesas de computador. Cadeiras. Microcomputadores. Impressora. Datashow. Softwares de treinamento. Abertura da empresa. Marketing inicial. Estoque inicial. Para uma informação mais apurada sobre o investimento inicial, sugere-se que o empreendedor utilize o modelo de plano de negócio disponível no SEBRAE.

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. O capital de giro é regulado pelos prazos praticados pela empresa, são eles: prazos médios recebidos de fornecedores (PMF); prazos médios de estocagem (PME) e prazos médios concedidos a clientes (PMCC). Quanto maior o prazo concedido aos clientes 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. Se o prazo médio recebido dos fornecedores de matéria-prima, mão-de-obra, aluguel, impostos e outros forem maiores que os prazos médios de estocagem somada ao prazo médio concedido ao cliente para pagamento dos produtos, a necessidade de capital de giro será positiva, ou seja, é necessária a manutenção de dinheiro disponível para suportar as oscilações de caixa. Neste caso um aumento de vendas implica também em um aumento de encaixe em capital de giro. Para tanto, o lucro apurado da empresa deve ser ao menos parcialmente reservado para complementar esta necessidade do caixa. Se ocorrer o contrário, ou seja, os prazos recebidos dos fornecedores forem maiores que os prazos médios de estocagem e os prazos concedidos aos clientes para pagamento, a necessidade de capital de giro é negativa. Neste caso, deve-se atentar para quanto do dinheiro disponível em caixa é necessário para honrar compromissos de pagamentos futuros (fornecedores, impostos). Portanto, retiradas e imobilizações excessivas poderão fazer com que a empresa venha a ter problemas com seus pagamentos futuros. Um fluxo de caixa, com previsão de saldos futuros de caixa deve ser implantado na empresa para a gestão competente da necessidade de capital de giro. Só assim as variações nas vendas e nos prazos praticados no mercado poderão ser geridas com precisão. Geralmente para empresa Escola de Informática, o investimento em capital de giro, geralmente é ALTO. Geralmente os cursos são divididos em até seis vezes ou de acordo com a duração do curso. Imobilizações iniciais com apostilas e materiais para o curso podem gerar uma alta necessidade de capital de giro para este tipo de negócio. Para a hipótese aqui estudada admite-se uma necessidade de capital de giro em torno de 30% do faturamento do negócio.

14. Custos

Os custos são os gastos realizados na produção de um bem ou serviço e que são incorporados diretamente ao objeto de custo. O objeto de custo são os serviços prestados, portanto, os custos diretos da prestação do serviço aulas de informática serão: honorários profissionais, comissões de vendas, despesas de vendas, matéria-prima e outros insumos consumidos no processo de produção das aulas.

O cuidado na administração e redução de todos os custos envolvidos na prestação de serviços que compõem o negócio indica que o empreendedor poderá ter sucesso ou

insucesso, na medida em que encarar como ponto fundamental a redução de desperdícios, a compra pelo melhor preço e o controle de todas as despesas internas. Quanto menores os custos, maior a chance de ganhar no resultado final do negócio.

As despesas são os gastos mensais realizados para operar o negócio e devem ser estimadas considerando os itens abaixo:

Salários administrativos; R\$ 1.500,00

.Aluguel, taxa de condomínio, segurança; R\$ 2.500,00

Água, luz, telefone e acesso a internet; R\$ 700,00

Produtos para higiene e limpeza da empresa e funcionários; R\$ 300,00

Recursos para manutenções corretivas; R\$ 500,00

Assessoria contábil; R\$ 510,00

Propaganda e publicidade da empresa; R\$ 300,00

Despesas com vendas; R\$ 300,00

Despesas com armazenamento e transporte. R\$ 150,00

Seguem algumas dicas para manter os custos controlados:

- Comprar pelo menor preço;
- Evitar gastos e despesas desnecessárias;
- Manter equipe de pessoal enxuta e treinada.
- Reduzir a inadimplência, através da utilização de cartões de crédito e débito.

15. Diversificação/Agregação de Valor

Agregar valor significa oferecer produtos e serviços complementares ao produto principal, diferenciando-se da concorrência e atraindo o público-alvo. Não basta possuir algo que os produtos concorrentes não oferecem. É necessário que esse algo mais seja reconhecido pelo cliente como uma vantagem competitiva e aumente o 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 escola de informática, há várias oportunidades de diferenciação, tais como: Disponibilização de conteúdo na internet para ser acessado à distância. Parcerias com fabricantes para aplicação de provas de certificação autorizada. Convênios com empresas para colocação de alunos aprovados no mercado de trabalho. Oferta de pacotes de cursos para a formação profissional em forma de carreiras. Oferta de cursos com didática especializada em crianças e adolescentes.

16. Divulgação

A divulgação é um componente fundamental para o sucesso de uma escola de informática. As campanhas publicitárias devem ser adequadas ao orçamento da empresa, à sua região

abrangência e às peculiaridades do local. Abaixo, sugerem-se algumas ações mercadológicas acessíveis e eficientes: Confeccionar folders e flyers para a distribuição em escritórios e residências. Participar de feiras tecnológicas em escolas, faculdades e empresas. Oferecer brindes para alunos que indicam outros alunos. Oferecer descontos e pacotes promocionais para cursos combinados. O empreendedor deve sempre entregar o que foi prometido e, quando puder, superar as expectativas do cliente. Ao final, a melhor propaganda será feita pelos clientes satisfeitos e bem atendidos.

17. Informações Fiscais e Tributárias

O segmento de ESCOLA DE INFORMÁTICA, assim entendido pela CNAE/IBGE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas) 8599-6/03 como atividade de treinamento em informática, 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 R\$ 3.600.000,00 (três milhões e seiscentos mil reais) para empresa de pequeno porte e respeitando os demais requisitos previstos na Lei.

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

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

Conforme a Lei Complementar nº 123/2006, as alíquotas do SIMPLES Nacional, para esse ramo de atividade, variam de 6% a 17,42%, dependendo da receita bruta auferida pelo negócio. No caso de início de atividade no próprio ano-calendário da opção pelo SIMPLES Nacional, para efeito de determinação da alíquota no primeiro mês de atividade, os valores de receita bruta acumulada devem ser proporcionais ao número de meses de atividade no período.

Se o Estado em que o empreendedor estiver exercendo a atividade conceder benefícios tributários para o ICMS (desde que a atividade seja tributada por esse imposto), a alíquota poderá ser reduzida conforme o caso. Na esfera Federal poderá ocorrer redução quando se tratar de PIS e/ou COFINS.

Se a receita bruta anual não ultrapassar a R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais), o empreendedor, desde que não possua e não seja sócio de outra empresa, poderá optar pelo regime denominado de MEI (Microempreendedor Individual). Para se enquadrar no MEI o CNAE de sua atividade deve constar e ser tributado conforme a tabela da Resolução CGSN nº 94/2011 - Anexo XIII

(<http://www.receita.fazenda.gov.br/legislacao/resolucao/2011/CGSN/Resol94.htm>). Neste caso, os recolhimentos dos tributos e contribuições serão efetuados em valores fixos

I) Sem empregado

- 5% do salário mínimo vigente - a título de contribuição previdenciária do empreendedor;
- R\$ 5,00 a título de ISS - Imposto sobre serviço de qualquer natureza.

II) Com um empregado: (o MEI poderá ter um empregado, desde que o salário seja de um salário mínimo ou piso da categoria)

O empreendedor recolherá mensalmente, além dos valores acima, os seguintes percentuais:

- Retém do empregado 8% de INSS sobre a remuneração;
- Desembolsa 3% de INSS patronal sobre a remuneração do empregado.

Havendo receita excedente ao limite permitido superior a 20% o MEI terá seu empreendimento incluído no sistema SIMPLES NACIONAL.

Para este segmento, tanto ME, EPP ou MEI, a opção pelo SIMPLES Nacional sempre será muito vantajosa sob o aspecto tributário, bem como nas facilidades de abertura do estabelecimento e para cumprimento das obrigações acessórias.

Fundamentos Legais: Leis Complementares 123/2006 (com as alterações das Leis Complementares n°s 127/2007, 128/2008 e 139/2011) e Resolução CGSN - Comitê Gestor do Simples Nacional n° 94/2011.

18. Eventos

A seguir, são indicados os principais eventos sobre o segmento: Campus Party São Paulo - SP <http://www.campus-party.com.br> info@campusparty.com.br

CATI Congresso Anual de Tecnologia da Informação São Paulo – SP Fone: (11) 3281-3334 <http://www.fgvsp.br> cati@fgvsp.com.br CIO IT Focus Fone: (11) 3049-2000 <http://www.eventosidg.com.br> seminarios@idg.com.br Fenasoft São Paulo – SP <http://www.fenasoft.com.br> Softshow Exposição e Congresso de Software e Soluções em Tecnologia da Informação São Paulo – SP <http://www.softshow.com.br>

19. Entidades em Geral

A seguir, são indicadas as principais entidades de auxílio ao empreendedor: ASSESPRO Associação Brasileira das Empresas de Tecnologia de Informação Rio de Janeiro - RJ <http://www.assespro.org.br> contato@assespro.org.br Fone: (21) 2507-8506 ABES Associação Brasileira das Empresas de Software São Paulo - SP <http://www.abes.org.br> abes@abes.org.br Fone: (11) 5044-7900 ABNT Associação Brasileira de Normas Técnicas São Paulo – SP <http://www.abnt.com.br> atendimento.sp@abnt.org.br Fone: (11) 3017-3600 Ministério da Ciência e Tecnologia Brasília - DF <http://www.mct.gov.br> Fone: (61) 3317-7500 Receita Federal Brasília - DF <http://www.receita.fazenda.gov.br> SNDC Sistema Nacional de Defesa do Consumidor <http://www.mj.gov.br/dpdc/sndc.htm>

20. Normas Técnicas

Norma técnica é um documento, estabelecido por consenso e aprovado por um organismo reconhecido que fornece para um uso comum e repetitivo regras, diretrizes ou características para atividades ou seus resultados, visando a obtenção de um grau ótimo de ordenação em um dado contexto. (ABNT NBR ISO/IEC Guia 2).

Participam da elaboração de uma norma técnica a sociedade, em geral, representada por: fabricantes, consumidores e organismos neutros (governo, instituto de pesquisa, universidade e pessoa física).

Toda norma técnica é publicada exclusivamente pela ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas, por ser o foro único de normalização do País.

1. Normas específicas para Escola de Informática:

Não existem normas aplicadas a este negócio.

2. Normas aplicáveis na execução de uma Escola de Informática:

ABNT NBR 12693:2010 – Sistemas de proteção por extintores de incêndio.

Esta Norma estabelece os requisitos exigíveis para projeto, seleção e instalação de extintores de incêndio portáteis e sobre rodas, em edificações e áreas de risco, para combate a princípio de incêndio.

ABNT NBR 5410:2004 Versão Corrigida:2008 – Instalações elétricas de baixa tensão.

Esta Norma estabelece as condições a que devem satisfazer as instalações elétricas de baixa tensão, a fim de garantir a segurança de pessoas e animais, o funcionamento adequado da instalação e a conservação dos bens.

ABNT NBR 5413:1992 Versão Corrigida:1992 – Iluminância de interiores.

Esta Norma estabelece os valores de iluminâncias médias mínimas em serviço para iluminação artificial em interiores, onde se realizem atividades de comércio, indústria, ensino, esporte e outras.

ABNT NBR 5419:2005 – Proteção de estruturas contra descargas atmosféricas.

Esta Norma fixa as condições de projeto, instalação e manutenção de sistemas de proteção contra descargas atmosféricas (SPDA), para proteger as edificações e estruturas definidas em 1.2 contra a incidência direta dos raios. A proteção se aplica também contra a incidência direta dos raios sobre os equipamentos e pessoas que se encontrem no interior destas edificações e estruturas ou no interior da proteção impostas pelo SPDA instalado.

ABNT NBR 5626:1998 – Instalação predial de água fria.

Esta Norma estabelece exigências e recomendações relativas ao projeto, execução e manutenção da instalação predial de água fria. As exigências e recomendações aqui

estabelecidas emanam fundamentalmente do respeito aos princípios de bom desempenho da instalação e da garantia de potabilidade da água no caso de instalação de água potável.

ABNT NBR 9050:2004 Versão Corrigida:2005 – Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.

Esta Norma estabelece critérios e parâmetros técnicos a serem observados quando do projeto, construção, instalação e adaptação de edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos às condições de acessibilidade.

ABNT NBR IEC 60839-1-1:2010 – Sistemas de alarme - Parte 1: Requisitos gerais - Seção 1: Geral.

Esta Norma especifica os requisitos gerais para o projeto, instalação, comissionamento (controle após instalação), operação, ensaio de manutenção e registros de sistemas de alarme manual e automático empregados para a proteção de pessoas, de propriedade e do ambiente.

21. Glossário

Seguem alguns termos técnicos extraídos do glossário disponível em:

<http://www.informaticas.com.br>. Acesso Remoto: Trata-se de conectar microcomputadores que estejam fisicamente distantes da rede local, de forma que estes operem como se estivessem localmente conectados. Acrobat: Software da Adobe Systems. Executa intercâmbio entre plataformas diferentes, ou seja, permite a troca de documentos entre Unix, Windows ou computadores Macintosh através do formato .pdf. ActiveX: Desenvolvida pela Microsoft está tecnologia permite controlar objetos animados nos arquivos de trabalho em aplicativos como PowerPoint, Internet Explorer, Word, Access, Excel entre outros. Adaptive Technology: Tecnologia Intel, que permite a atualização do micro código do chip controlador de uma placa ou equipamento, otimizando o desempenho do sistema para vários sistemas operacionais diferentes. ADSL - Asymmetric Digital Subscriber Line: Tecnologia que permite transmissões de dados em alta velocidade em cabos comuns de telefone. ADSL foi criada para se beneficiar da troca de dados assimétrica entre o usuário e a Internet. Funciona sobre cabos de par-traçado. Pode-se usar o telefone enquanto trafega dados, sem perda de banda. BIOS - Basic Input Output System: Em sistemas PC executa as funções necessárias para inicialização do hardware do sistema quando o equipamento é ligado. Boot: Processo de iniciar a execução do sistema operacional após as tarefas executadas pelo BIOS. Browser: Software utilizado para navegar pela Internet. Pode ser ele Microsoft Internet Explorer, Netscape Navigator, Opera, NeoPlanet, entre outros. Byte: Unidade de informação. Bytes são formados por 8 (oito) bits. Também chamado de caracter. Canais Lógicos: No X.25 há a possibilidade de conectar até 4096 canais lógicos em um único circuito físico. A forma de viabilizar este tipo de implementação é usar uma técnica de intercalação de pacotes no tempo, permitindo assim a um DTE receber e enviar dados para vários outros DTEs simultaneamente operando com um número bastante inferior de circuitos físicos. Conhecida como uma técnica de multiplexação da informação. CMOS - Complementar Metal Oxid Semiconductor: Uma tecnologia de semicondutores usada em muitos circuitos integrados. CPU - Central Process Unit: Unidade central de processamento. Trata-se do cérebro do microcomputador, onde são processados todos os dados que dão entrada no microcomputador. DRAM, porque ela pode copiar um bloco inteiro de memória para seu cache interno ao invés de ler um byte por vez. Fast Ethernet: Tecnologia de rede emergente.

Melhora o desempenho e segurança das redes. Taxa de transmissão de 100Mbps. Formatar: O ato de gravar um sistema de arquivos em um disco rígido. Freeware: Software gratuito. Permite ilimitado número de cópias. Não é necessário o registro do software para usá-lo. HTTP - Hyper Text Transfer Protocol: É o protocolo de transferência de documentos HTML, utilizado também como protocolo de distribuição de programas em geral. HTML - Hyper Text Markup Language: Linguagem de Marcações de Hipertexto. Linguagem utilizada para criar páginas Web. LAN - Local Area Network: Conecta vários dispositivos de comunicação (computadores, impressoras) permitindo a transmissão de grandes volumes de dados em uma mesma área limitada geograficamente. NetBIOS - Network Basic Input/Output System: Interface de programação que habilita aplicações de alto-nível acessarem recursos de rede de baixo-nível. Plug-in: Pequeno programa acoplado a outro programa, acrescentando-lhe mais funções. PPP - Point to Point Protocol: Protocolo usado em WANs, é o protocolo mais rápido, porém o menos seguro, os dados são enviados sem nenhuma verificação. Atua na camada 3 do modelo OSI. Protocolo: Conjunto de regras, formatos e temporização, que são utilizados para a troca de informações entre dois ou mais computadores. Dois computadores devem utilizar o mesmo protocolo para trocarem informações. SDRAM - Synchronous Dynamic Random Access Memory: Memória feita com simples capacitores onde são sincronizados com o clock do sistema. Mais rápida que a convencional DRAM. TCP - Transmission Control Protocol: É um protocolo connection-oriented (com estabelecimento de circuito) da camada "transporte" na arquitetura TCP/IP. Ele garante a entrega de dados a um usuário local ou remoto. Os dados são entregues sem erros na ordem correta e sem duplicação. URL - Universal Resource Location: Identificador na Internet que mostra qual tipo de servidor deve ser acessado, o equipamento onde a informação reside e sua localização neste equipamento. USB - Universal Serial Bus: Barramento para PCs, permite que os vários periféricos sejam conectados a uma única porta do computador. WAN - Wide Area Network: Rede extensa, geograficamente dispersa que conecta uma ou mais LANs, normalmente envolve linhas telefônicas dedicadas e satélites. WWW - World Wide Web: Sistema de busca de informações por hipermídia através de um mecanismo conhecido como hiper-texto, a informação como um texto ou uma imagem pode servir de elo com outros documentos de modo a disponibilizar de modo rápido e eficiente a informação requerida.

22. Dicas de Negócio

Um componente estratégico para o sucesso do empreendimento é o investimento em equipamentos e atualização dos cursos de informática. Uma escola de informática precisa proporcionar aos seus alunos um ambiente com tecnologia avançada em hardware e software.

Uma importante fonte de receita pode ser obtida através de convênios com empresas, escolas, fabricantes e órgãos públicos. A escola deve ter flexibilidade inclusive para ministrar aulas nas próprias instalações dos clientes.

O programa de curso não deve copiar apostilas e métodos de outras escolas. Muito menos trabalhar com programas piratas, o que pode acarretar sérios prejuízos financeiros e de imagem.

O processo de contratação de instrutores deve ser criterioso, pois estes profissionais são os principais fatores de qualidade dos cursos ministrados. Um bom professor é capaz de transmitir com eficiência o conteúdo do curso e motivar os alunos para o aprendizado.

Caso o empreendedor não possua conhecimentos técnicos de informática ou de pedagogia, pode contratar profissionais especializados.

Por fim, num país com baixos índices educacionais como o Brasil, ações sociais de inclusão digital são muito bem-vindas. Se houver oportunidade, o empreendedor pode oferecer cursos gratuitos de informática básica para crianças e jovens carentes. Programas específicos de informatização para idosos também podem ser aplicados. As aulas devem ser ministradas em horários ociosos e com instrutores voluntários. Estas atividades contribuem para promover a imagem da escola, além de proporcionar boas ações para a comunidade.

23. Características Específicas do Empreendedor

No segmento de escolas de informática, o empreendedor precisa estar atento às tendências de tecnologia da informação e treinamento. Deve identificar os movimentos deste mercado e adaptá-los à sua oferta, reconhecendo as preferências dos clientes e renovando continuamente a oferta de cursos.

Outras características importantes, relacionadas ao risco do negócio, podem ajudar no sucesso do empreendimento:

- Busca constante de informações e oportunidades.
- Persistência.
- Comprometimento.
- Qualidade e eficiência.
- Capacidade de estabelecer metas e calcular riscos.
- Planejamento e monitoramento sistemáticos.
- Independência e autoconfiança.

24. Bibliografia Complementar

Sites consultados

Glossário. Disponível em: <http://www.informadicas.com.br>. Material da Biblioteca On-line do Sebrae. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br>. Serviço Brasileiro de Respostas Técnicas. Disponível em: <http://www.sbrt.ibict.br> Grinspun, 1998, apud Peliano, Jose Carlos Pereira, in <http://www.pt.org.br/assessor/mecunb.htm>.

Formando o trabalhador e o cidadão”, in <http://www.anped.org.br/23/textos/0208t.PDF>.

25. Fonte de Recurso

26. Planejamento Financeiro

27. Produtos e Serviços - Sebrae

