

Loja de informática e montagem de computadores



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.....	3
Pessoal.....	4
Equipamentos.....	5
Matéria Prima/Mercadoria.....	5
Organização do Processo Produtivo.....	6
Automação.....	7
Canais de Distribuição.....	8
Investimentos.....	9
Capital de Giro.....	10
Custos.....	11
Diversificação/Aggregação de Valor.....	12
Divulgação.....	13
Informações Fiscais e Tributárias.....	14
Eventos.....	17
Entidades em Geral.....	17
Normas Técnicas.....	17
Glossário.....	18
Dicas de Negócio.....	18
Características Específicas do Empreendedor.....	19
Bibliografia Complementar.....	20
Fonte de Recurso.....	20
Planejamento Financeiro.....	21
Produtos e Serviços - Sebrae.....	22

1. Apresentação de Negócio

No cenário atual, o computador pessoal (PC) transcendeu sua condição de ferramenta tecnológica para se tornar um item essencial no cotidiano dos brasileiros. Essa onipresença é impulsionada pela crescente digitalização em todos os âmbitos, desde o ambiente de trabalho, onde computadores são a norma, até a vida doméstica. Lojas de Informática e Montagem de Computadores se posicionam em um mercado vibrante de infinitas possibilidades, atendendo a um público diversificado. Desde usuários domésticos e apaixonados por tecnologia até empresas que buscam otimizar suas operações com equipamentos de ponta, a demanda por produtos e serviços especializados é constante. Além da venda e montagem de máquinas personalizadas, serviços de manutenção, upgrades, desenvolvimento e gestão de websites, e até mesmo capacitação para iniciantes complementam a oferta, consolidando a loja como um hub completo de soluções tecnológicas.

Um PC conectado à internet é uma porta de entrada para um universo de oportunidades. O comércio eletrônico, o acesso a serviços governamentais e bancários, a pesquisa acadêmica em bibliotecas virtuais e plataformas de ensino a distância, e uma infinidade de recursos de entretenimento transformam a máquina em um poderoso agente de facilitação, instrução e lazer para todas as idades. Seja para estudos, trabalho ou diversão, o computador se tornou um aliado indispensável para homens, mulheres, jovens e idosos.

No entanto, a aparente simplicidade de um mercado em alta esconde um ambiente altamente competitivo, especialmente nos grandes centros urbanos. Para prosperar, um empreendedor neste ramo precisa de uma estratégia robusta. A escolha criteriosa do ponto comercial, a definição clara do público-alvo – seja focado no consumidor final ou em soluções B2B – e a manutenção de preços competitivos são fatores cruciais para a sobrevivência e o crescimento.

O diferencial é a chave para se destacar em um mercado saturado. Ir além do básico, apresentando serviços de forma inovadora e atrativa, é fundamental. Explore estratégias de marketing digital para alcançar um público mais amplo, crie promoções estratégicas para impulsionar vendas, considere oferecer atendimento domiciliar para conveniência do cliente, estabeleça parcerias para manutenção de redes corporativas e diversifique seus canais de venda. A capacidade de adaptação e a busca contínua por novas formas de agregar valor ao cliente são os pilares para o sucesso duradouro em Lojas de Informática e Montagem de Computadores.

2. Mercado

O mercado de computadores e serviços de montagem está em constante evolução, impulsionado pela crescente digitalização de nossas vidas. Computadores deixaram de ser meros dispositivos e tornaram-se ferramentas essenciais para o trabalho, estudo e lazer, conectando-nos a um universo ilimitado de informações, entretenimento e oportunidades de compra online. Essa ubiquidade se traduz em um público-alvo amplo e diversificado, englobando tanto consumidores individuais quanto empresas.

Dados recentes indicam um cenário de resiliência e crescimento para o setor. Embora as vendas totais de PCs no Brasil tenham apresentado flutuações nos últimos anos, com o ano de 2023 mostrando uma retração em comparação com os picos anteriores, impulsionada por

fatores como inflação e custos de componentes, a demanda por equipamentos de qualidade e serviços especializados permanece robusta. A transição para o trabalho remoto e híbrido continuou a impulsionar a necessidade de dispositivos confiáveis, e a busca por computadores mais potentes para tarefas específicas, como design gráfico, edição de vídeo e jogos, mantém um segmento aquecido. A preferência por notebooks, que já era uma tendência consolidada, se mantém forte, oferecendo portabilidade e versatilidade, enquanto computadores de mesa ainda atendem a nichos que demandam maior poder de processamento e personalização, como gamers e profissionais criativos. A crescente penetração da internet em domicílios e empresas reforça a dependência de hardware e software, criando um ambiente favorável para lojas de informática que ofereçam soluções completas.

O cenário competitivo é dinâmico, com a presença de grandes varejistas e um número crescente de empreendedores buscando seu espaço. Lojas de grande porte frequentemente atraem clientes com opções de financiamento estendidas. Para pequenos empreendedores, a chave para se destacar reside em oferecer um diferencial competitivo claro. Isso pode se manifestar na qualidade superior do atendimento, na curadoria de produtos de nicho, na oferta de serviços agregados como consultoria personalizada, instalações agendadas, manutenção proativa e garantias estendidas. A capacidade de oferecer um serviço mais próximo e personalizado pode ser um fator decisivo para conquistar e fidelizar clientes que buscam mais do que apenas o produto. Além disso, a interiorização de investimentos no Brasil abre novas oportunidades em cidades menores e polos regionais, onde a concorrência pode ser menos saturada e a demanda por serviços especializados é crescente.

No que tange aos fornecedores, o mercado brasileiro oferece uma vasta gama de opções, tanto em termos de mão de obra qualificada quanto de peças e equipamentos. O avanço dos cursos técnicos e profissionalizantes na área de tecnologia tem garantido um fluxo constante de profissionais capacitados. Quanto a componentes e equipamentos, a negociação com distribuidores e fabricantes exige estratégia, buscando alianças que permitam acesso a produtos com boa relação custo-benefício e margens de lucro atrativas. A diversificação de marcas e a capacidade de oferecer opções que atendam a diferentes orçamentos e necessidades dos clientes são cruciais. A percepção de valor para o consumidor final, muitas vezes atrelada à reputação da marca e ao preço, deve ser cuidadosamente gerenciada através de uma oferta de produtos e serviços que entreguem excelência.

3. Localização

A escolha do ponto comercial para sua loja de informática e montagem de computadores é um passo crucial que pode definir o sucesso do seu empreendimento. Hoje, o mercado exige uma visão estratégica e adaptada às novas dinâmicas. Pensando nisso, priorize locais que, historicamente ou por vocação atual, já atraem um público interessado em tecnologia e serviços relacionados, como polos comerciais e centros empresariais. Essas áreas oferecem um fluxo constante de potenciais clientes e a oportunidade de se destacar em um ambiente propício. A segurança do local também é um fator inegociável, especialmente considerando o valor dos equipamentos e componentes comercializados.

Ao avaliar um imóvel, considere não apenas a infraestrutura urbana e de serviços essenciais como água, luz, internet e saneamento, mas também a facilidade de acesso para seus clientes e a disponibilidade de estacionamento. A visibilidade do ponto comercial e a sua adequação às necessidades operacionais, incluindo a possibilidade de futuras expansões,

são aspectos estratégicos. Verifique a proximidade a fornecedores e a outras empresas do mesmo setor pode criar sinergias e otimizar a logística.

Não se esqueça de analisar a conveniência para seus futuros colaboradores, pensando na proximidade de transporte público e serviços como restaurantes e bancos. Do ponto de vista financeiro, o equilíbrio entre o valor do aluguel, as condições do contrato e a necessidade de reformas e adaptações é fundamental para a sustentabilidade do negócio. Antes de fechar qualquer negócio, certifique-se de que o imóvel possui toda a documentação regularizada, incluindo IPTU, escritura e certidões. É imprescindível, também, confirmar no Plano Diretor Urbano (PDU) do município se a atividade de revenda e montagem de produtos de informática é permitida no zoneamento do endereço escolhido. Uma consulta à Secretaria de Planejamento da sua cidade fornecerá a clareza necessária para tomar a melhor decisão.

4. Exigências Legais e Específicas

Para transformar sua ideia de loja de informática e montagem de computadores em realidade, o primeiro passo é entender e navegar pelo cenário legal e regulatório. A formalização da empresa, que pode ser como Empresário Individual ou em alguma modalidade de sociedade, exige uma análise cuidadosa das opções que melhor se alinham aos seus objetivos e à natureza do seu negócio. Um contador é um parceiro indispensável nesse processo, dominando a elaboração dos atos constitutivos e as complexidades da legislação tributária, garantindo que sua empresa inicie com o pé direito.

O processo de abertura e registro envolve etapas essenciais como o registro na Junta Comercial, a obtenção do CNPJ junto à Receita Federal, o registro na Secretaria da Fazenda Estadual e a emissão do alvará de funcionamento na prefeitura. É crucial também o cadastramento na Caixa Econômica Federal para questões de INSS/FGTS e a verificação de segurança e proteção contra incêndio pelo Corpo de Bombeiros Militar para a obtenção do "Habite-se". Vale ressaltar que, desde 2018, a contribuição sindical tornou-se facultativa, uma mudança trazida pela Reforma Trabalhista (Lei 13.467/2017).

Além dos trâmites gerais, o empreendedor no setor de informática deve estar atento a leis específicas que moldam o mercado. A Lei 9.609/98 e a Lei 9.610/98 protegem a propriedade intelectual de softwares e os direitos autorais, respectivamente, aspectos fundamentais ao lidar com programas, jogos e outros conteúdos comercializados em sua loja. A Lei 13.023/14, conhecida como Lei de Informática, oferece incentivos fiscais para empresas que investem em pesquisa e desenvolvimento de hardware e automação, um ponto de atenção para quem busca crescimento e inovação no segmento. Por fim, a Lei 12.305/10 (Política Nacional de Resíduos Sólidos) orienta sobre o gerenciamento de resíduos, incluindo a destinação correta de equipamentos eletrônicos, tema cada vez mais relevante para a sustentabilidade e imagem da sua empresa.

5. Estrutura

Ao conceber sua loja de informática e serviços de montagem, é fundamental pensar na estrutura como um pilar de sucesso, harmonizando funcionalidade, conforto e uma experiência inspiradora para clientes e colaboradores. Diferente de meros quiosques de venda ou operações puramente online, um espaço físico bem planejado para o CNAE 4751-2/01, idealmente com uma área entre 40m² e 50m², se desdobra em setores essenciais que garantem eficiência e atratividade. Sua concepção deve priorizar a clareza visual e a fluidez

na circulação.

A área de vendas e exposição é o coração da loja, onde o atendimento ao cliente floresce. Aqui, o balcão se torna um ponto estratégico, não apenas para transações e o caixa, mas também como um espaço dinâmico para showrooms interativos e vitrines que destacam as últimas novidades em hardware e periféricos. Essa área deve convidar à exploração, permitindo que os clientes experimentem e se inspirem com as soluções tecnológicas. O balcão, em particular, pode ser otimizado com tampos de vidro, servindo como expositor e facilitando a escolha dos produtos. A decoração geral, cuidadosamente pensada através do projeto arquitetônico – desde a escolha de mobiliário moderno e funcional até a pintura, iluminação e revestimentos –, deve criar um ambiente acolhedor e profissional, refletindo a vanguarda do setor. Para um fluxo ainda mais organizado, o caixa deve ser posicionado de forma a abranger a visão da área de vendas.

A área de montagem e manutenção, por sua vez, é onde a expertise técnica ganha vida. Este espaço deve ser projetado para maximizar a eficiência e a segurança, acomodando as ferramentas e equipamentos necessários para consertos e montagens personalizadas. A organização deste setor é crucial para otimizar o tempo de serviço e garantir a qualidade do trabalho realizado. Paralelamente, o estoque, vital para a reposição e para ter componentes à mão para as montagens, deve ser acessível e organizado, garantindo a disponibilidade de peças e produtos. Em empreendimentos com maior demanda, a estratégia de segregar o showroom e a negociação com os clientes de uma unidade dedicada às montagens pode otimizar ainda mais a operação.

A área administrativa, embora menos visível para o cliente, é o centro nevrálgico das decisões estratégicas e da gestão do negócio. Um espaço dedicado a essa finalidade permite ao empreendedor concentrar-se no planejamento e na análise de desempenho. Além disso, a consideração de um banheiro bem sinalizado, limpo, arejado e confortável é um detalhe que demonstra cuidado com o bem-estar de todos. Por fim, a acessibilidade é uma preocupação primordial: a avaliação das condições de estacionamento nas proximidades e a busca por convênios, se necessário, garantem que a conveniência para o cliente seja completa, desde o momento em que ele chega até sua partida.

6. Pessoal

A alma de uma loja de informática e montagem de computadores reside em sua equipe. Para um empreendimento de pequeno porte, um time enxuto e qualificado, composto por um atendente com profundo conhecimento técnico, um técnico de informática habilidoso e um assistente administrativo-financeiro, é o ponto de partida ideal. O atendente, mais do que um vendedor, deve ser um consultor, capaz de desvendar as necessidades do cliente e guiá-lo na escolha do equipamento perfeito. O técnico, preferencialmente com formação sólida na área, é o pilar que garante a excelência dos serviços de montagem e reparo, podendo, inclusive, liderar e capacitar os demais membros da equipe. Em momentos de alta demanda, como o período de festas de fim de ano, a contratação de mão de obra temporária pode ser uma estratégia inteligente para otimizar custos.

Investir em treinamento contínuo é crucial para a uniformidade e a excelência no atendimento. Desde o primeiro contato, os colaboradores devem dominar a arte da comunicação com o cliente, compreendendo as etapas de um atendimento de excelência. É fundamental prepará-los para antecipar e solucionar problemas, definindo claramente

responsabilidades e os melhores protocolos de ação. Mais do que dominar os processos internos, a atualização constante sobre novas tecnologias, tendências de mercado e o desempenho de hardware e software é um diferencial competitivo inestimável. Incentive a participação em seminários, workshops e cursos, tanto para a equipe quanto para você, empreendedor, mantendo todos alinhados com as inovações do dinâmico setor de tecnologia. O Sebrae oferece uma gama de cursos e consultorias valiosas em áreas como atendimento ao cliente, gestão de pessoas e liderança, recursos essenciais para impulsionar o sucesso do seu negócio.

A remuneração deve refletir não apenas os pisos salariais estabelecidos pela Convenção Coletiva do Sindicato dos Trabalhadores do Comércio, que serve como balizadora fundamental para as relações trabalhistas, mas também valorizar as competências individuais. Políticas de remuneração flexíveis e baseadas em mérito e desenvolvimento profissional podem ser um poderoso fator de motivação e retenção de talentos, garantindo que sua equipe esteja sempre engajada e capacitada para entregar o melhor aos seus clientes.

7. Equipamentos

Ao estruturar sua loja de informática e serviços de montagem de computadores, a escolha criteriosa dos equipamentos e utensílios é um passo fundamental para garantir eficiência operacional e uma experiência positiva para seus clientes. As ferramentas de reparo são o coração do seu laboratório técnico; um kit robusto que inclua multímetros de precisão, osciloscópios modernos e estações de solda de alta qualidade, com estimativas de investimento na faixa de R\$ 3.000,00, é essencial para diagnosticar e solucionar problemas com agilidade. Duas bancadas de trabalho, preferencialmente de materiais resistentes como madeira maciça ou granito, proporcionam o espaço necessário para manutenções simultâneas, com um custo aproximado de R\$ 1.500,00. Complementando a área técnica, dois microcomputadores completos, com configurações que permitam a execução de softwares de diagnóstico e gestão, representam um investimento em torno de R\$ 3.000,00.

Para a parte comercial e de atendimento, uma impressora confiável, com um custo estimado em R\$ 800,00, e uma impressora de cupom fiscal, aproximadamente R\$ 700,00, são indispensáveis para a emissão de notas e orçamentos. A apresentação dos seus produtos ganha destaque com expositores bem planejados, cujo investimento pode girar em torno de R\$ 1.500,00, enquanto prateleiras eficientes para o depósito, custando cerca de R\$ 500,00, otimizam o controle de estoque. Móveis como mesas, cadeiras e armários para a área administrativa e de atendimento, totalizando aproximadamente R\$ 1.000,00, completam a infraestrutura básica. Somando estes itens essenciais, o investimento inicial em equipamentos se situa em torno de R\$ 12.000,00. Além destes, considere a necessidade de um veículo utilitário de pequeno porte para expandir o alcance dos seus serviços, realizando atendimentos externos com praticidade e profissionalismo, adaptando-se à dinâmica atual do mercado onde a conveniência é um diferencial competitivo.

8. Matéria Prima/Mercadoria

A gestão de matéria-prima, ou de mercadorias para revenda e componentes para montagem, é um pilar fundamental para o sucesso de uma loja de informática e montagem de computadores. Para empreendedores neste setor, dominar a gestão de estoques significa o equilíbrio delicado entre ter os produtos certos no momento certo e não imobilizar capital

desnecessariamente. O cenário atual, marcado por cadeias de suprimentos dinâmicas e flutuações na demanda por componentes específicos, exige uma abordagem ágil e informada.

A chave está em manter um estoque que atenda prontamente às necessidades dos clientes – sejam eles pequenas empresas buscando soluções de infraestrutura de rede e suporte técnico, ou usuários domésticos em busca de componentes para upgrades, periféricos para home office ou entretenimento – sem, contudo, acumular itens que podem rapidamente se tornar obsoletos ou ter sua demanda reduzida. A perda de uma venda por falta de um componente essencial, como um processador específico ou uma placa de vídeo de alta performance em um momento de pico de demanda, pode ser um golpe significativo. Da mesma forma, ter um excesso de peças de modelos mais antigos paradas nas prateleiras representa capital parado que poderia estar sendo reinvestido em novidades ou em outras áreas estratégicas do negócio.

Para navegar com eficiência neste mercado, é crucial acompanhar de perto indicadores de desempenho de estoque. O giro de estoque, que mede quantas vezes o capital investido em mercadorias é recuperado através de vendas em um período, é um termômetro vital. Um giro mais alto, geralmente alcançado com entregas mais frequentes de fornecedores e em lotes menores, indica uma operação mais enxuta e eficiente. Paralelamente, a cobertura dos estoques revela por quanto tempo o estoque atual pode sustentar as vendas futuras sem reposição, um dado essencial para o planejamento de compras. Finalmente, o nível de serviço ao cliente reflete a capacidade da loja em atender às expectativas de pronta entrega, algo especialmente crítico no varejo de tecnologia, onde clientes muitas vezes buscam soluções imediatas.

O monitoramento contínuo desses indicadores permite decisões mais precisas sobre o capital de giro necessário para manter o fluxo de mercadorias. Ajuda a prevenir perdas por obsolescência de componentes, desvios e a identificar quais produtos têm alta rotatividade, quais estão estagnados, e quais requerem um estoque de segurança para mitigar riscos de imprevistos ou picos súbitos de demanda. Essa análise estratégica também direciona esforços promocionais para itens de maior liquidez e otimiza os gastos, focando em produtos com maior potencial de venda e menor risco de encalhe. Compreender a fundo o público-alvo, dividido entre pequenas empresas (que demandam soluções de rede, manutenção, projetores, scanners, impressoras, servidores, softwares e dispositivos de armazenamento) e usuários domésticos (interessados em componentes de performance como placas de vídeo, periféricos de áudio, acessórios para home theater, consoles e smartphones), é o ponto de partida para moldar um portfólio de produtos e, conseqüentemente, uma gestão de estoque eficaz e lucrativa.

9. Organização do Processo Produtivo

O coração pulsante de uma Loja de Informática e Montagem de Computadores reside em um processo produtivo bem orquestrado, que vai muito além da simples montagem de peças. Trata-se de uma engrenagem cuidadosamente planejada, onde cada etapa se conecta para entregar valor excepcional ao cliente e garantir a sustentabilidade do negócio. Em um cenário de rápidas inovações tecnológicas e expectativas de serviço cada vez mais elevadas, dominar este processo é o diferencial competitivo.

Pensando em como essa máquina funciona, podemos visualizar três pilares essenciais. Primeiramente, temos o atendimento ao cliente, que representa a porta de entrada para a sua expertise. Este não é apenas um momento de recepção, mas uma oportunidade estratégica de entender profundamente as necessidades do cliente. Seja para um upgrade pontual, a busca por um componente específico ou a necessidade de um PC sob medida para gaming, trabalho ou estudos, a habilidade de escutar, diagnosticar e apresentar soluções personalizadas com clareza, transparência nos orçamentos e prazos realistas é fundamental. Ferramentas de CRM e plataformas de agendamento online, por exemplo, já são praxe no mercado atual, otimizando essa interação inicial e construindo uma base sólida de confiança. Refletir sobre a experiência do usuário desde o primeiro contato, oferecendo canais de comunicação diversificados (presencial, telefone, chat, redes sociais), é um investimento direto na fidelização.

Em paralelo, a produção em si, que em sua loja se traduz na montagem, customização e, quando aplicável, reparo de equipamentos, exige precisão e conhecimento técnico atualizado. A seleção de componentes de qualidade, o domínio das últimas tecnologias de hardware e software, e a eficiência na montagem são cruciais. A adoção de checklists detalhados, procedimentos de teste rigorosos e a documentação do processo garantem a qualidade e minimizam retrabalhos. Para se destacar, considere oferecer serviços de valor agregado como otimização de sistemas, instalação de sistemas operacionais e softwares específicos, e até mesmo consultoria para a escolha de periféricos que complementem a experiência do usuário. O cenário atual exige agilidade na entrega e a capacidade de resolver problemas complexos de forma eficaz, muitas vezes com diagnósticos remotos ou suporte técnico especializado.

Por fim, a administração engloba a gestão inteligente de todos os recursos. Não se trata apenas de gerenciar finanças, mas de otimizar o fluxo de caixa, controlar estoques de forma eficiente – especialmente com a volatilidade dos preços de componentes –, gerenciar parcerias com fornecedores e realizar um planejamento estratégico contínuo. No ambiente de 2024 e adiante, a digitalização é um aliado poderoso: sistemas de gestão integrada (ERP) que conectam vendas, estoque e finanças, ferramentas de análise de dados para entender o desempenho do negócio e a importância de estar em conformidade com as regulamentações fiscais e de proteção de dados (LGPD) são indispensáveis. A capacitação contínua da equipe, a delegação de tarefas e a busca por eficiência operacional liberam o empreendedor para focar em crescimento e inovação.

Integrar esses três processos de forma fluida, garantindo que a comunicação entre o atendimento, a produção e a administração seja impecável, é o que transformará sua loja em um polo de excelência. O objetivo é não apenas vender produtos e serviços, mas construir relacionamentos duradouros, oferecendo soluções tecnológicas que impulsionem o sucesso de seus clientes, seja em suas atividades profissionais ou em seu lazer.

10. Automação

No dinâmico universo da sua loja de informática e montagem de computadores, a adoção de um sistema de gestão integrada é mais do que uma conveniência, é um pilar estratégico para o sucesso e a escalabilidade do seu negócio. Com o crescimento natural e a crescente complexidade das operações, a capacidade de gerenciar eficientemente o dia a dia e acompanhar cada serviço prestado a um cliente se torna crucial. Softwares de gestão

modernos não apenas simplificam o controle de processos, mas impulsionam significativamente a produtividade, minimizando perdas e otimizando recursos, liberando você para focar no que realmente importa: inovar e encantar seus clientes.

O mercado atual oferece um leque vasto e cada vez mais sofisticado de softwares de gerenciamento, muitos deles especialmente desenhados para atender às necessidades de pequenas e médias empresas. Ao selecionar a ferramenta ideal, é essencial que você, como empreendedor, analise criteriosamente aspectos como custo-benefício, a aplicabilidade das funcionalidades às suas demandas específicas, o nível de segurança dos dados, a robustez do serviço de manutenção e, fundamentalmente, a conformidade com a legislação fiscal municipal e estadual vigente. A facilidade de suporte técnico e a frequência de atualizações oferecidas pelo fornecedor também são fatores determinantes. Considere sistemas que ofereçam funcionalidades essenciais como:

- Gestão de estoque de componentes, peças e produtos finalizados, garantindo disponibilidade e evitando excessos ou faltas.
- Controle detalhado de taxas de serviço, orçamentos e propostas, com agilidade na aprovação e acompanhamento.
- Gerenciamento financeiro completo, incluindo fluxo de caixa, contas a pagar e receber, conciliação bancária e controle de inadimplência.
- Emissão descomplicada de pedidos de compra e venda, ordens de serviço e notas fiscais eletrônicas.
- Uma lista de espera organizada e eficiente para agendamentos de serviços e montagens.
- Um histórico completo de serviços prestados por cliente e por equipamento, facilitando diagnósticos futuros e fidelização.
- Ferramentas para controle da folha de pagamento, gestão de benefícios e controle de ponto dos colaboradores.
- Relatórios e gráficos gerenciais intuitivos, que oferecem uma visão clara e em tempo real do faturamento, rentabilidade, desempenho de vendas e indicadores chave de performance (KPIs) para embasar suas decisões estratégicas.

Para dar os primeiros passos rumo à automação, explore softwares com custo acessível e escaláveis, que acompanhem o crescimento do seu empreendimento. Muitas soluções inovadoras e robustas estão disponíveis no mercado, incluindo opções com períodos de teste gratuitos ou planos iniciais vantajosos, permitindo que você experimente e encontre a ferramenta perfeita para impulsionar a eficiência e a lucratividade da sua loja de informática e montagem de computadores.

11. Canais de Distribuição

No universo das ideias de negócio, especialmente para uma loja de informática e montagem de computadores, a forma como seus produtos e serviços chegam até o cliente é fundamental. Pensar nos canais de distribuição é traçar o caminho que sua oferta percorrerá, desde a concepção até a satisfação do consumidor. Esses canais não são apenas pontos de venda, mas sim a ponte que conecta sua expertise às necessidades do mercado. Refletindo o cenário atual, a abordagem deve ser multicanal e focada na experiência do cliente.

Para um negócio como o seu, que abrange tanto a venda de hardware e componentes quanto serviços de montagem e manutenção, a atuação em diversas frentes é essencial. A

loja física continua sendo um ponto de contato valioso, permitindo a interação direta e a demonstração de produtos. Contudo, a presença online se tornou protagonista. Um website profissional, com design responsivo e fácil navegação, não é apenas um cartão de visitas digital, mas um verdadeiro centro de operações. Ele deve exibir de forma clara e atrativa seu portfólio de produtos, incluindo especificações técnicas, imagens de alta qualidade e preços. Além disso, um espaço dedicado a portfólios de projetos e depoimentos de clientes constrói confiança e credibilidade, funcionando como um poderoso gatilho de vendas.

A venda online, através do seu próprio e-commerce integrado ao site, é hoje um dos canais mais robustos e com maior potencial de alcance. Plataformas de marketplace, como Mercado Livre e outras específicas do segmento de tecnologia, também representam oportunidades estratégicas para expandir sua visibilidade e atingir um público mais amplo, inclusive aquele que já busca ativamente por componentes e soluções. A internet, em sua totalidade, oferece uma gama de possibilidades, desde a divulgação em redes sociais com conteúdo relevante (tutoriais, dicas de hardware, novidades do mercado) até a utilização de anúncios segmentados para atrair potenciais clientes que buscam soluções em informática.

Para o atendimento de clientes empresariais, o canal de atendimento in-loco ou suporte remoto ganha ainda mais relevância. A capacidade de oferecer soluções customizadas e suporte técnico diretamente no ambiente do cliente, seja de forma presencial ou através de ferramentas de acesso remoto seguras e eficientes, demonstra profissionalismo e agilidade. A flexibilidade em oferecer diferentes modalidades de atendimento, como contratos de manutenção preventiva e corretiva, consultas online e orçamentos personalizados, são diferenciais que fortalecem o relacionamento e garantem a fidelização.

Em suma, o sucesso na distribuição de seus produtos e serviços reside na habilidade de orquestrar esses diferentes canais, criando uma experiência de compra fluida e integrada. Desde o primeiro contato visual com seu site ou vitrine, passando pela facilidade de encontrar e adquirir um produto, até a excelência no suporte e pós-venda, cada etapa é uma oportunidade de encantar o cliente e consolidar sua marca no competitivo mercado de tecnologia.

12. Investimentos

Para tirar sua ideia de Loja de Informática e Montagem de Computadores do papel, é crucial entender o investimento inicial necessário, que engloba tudo para que seu negócio ganhe tração até se tornar autossustentável. Essa jornada financeira se desdobra em investimento fixo, despesas pré-operacionais e capital de giro. O investimento fixo é o que você destinará a aquisições essenciais como equipamentos de ponta para montagem, mobiliário para o seu espaço de atendimento e escritório, e eventuais instalações ou reformas que valorizem o seu ponto comercial. Já as despesas pré-operacionais cobrem os custos iniciais que antecedem a abertura, como pesquisas de mercado aprofundadas para entender as tendências tecnológicas mais recentes, registros formais da sua empresa, o design do seu espaço e até mesmo honorários de consultores especializados que garantirão que tudo esteja em conformidade legal e operacionalmente impecável. O capital de giro, por sua vez, é a reserva vital para cobrir as operações nos primeiros meses: desde a compra do seu primeiro estoque de componentes de alta demanda, passando pelo pagamento de salários, impostos e taxas, até os honorários do seu contador e despesas de manutenção. Esteja atento, pois a gestão eficiente do capital de giro é um pilar para a longevidade do seu negócio.

O montante exato para o seu empreendimento em Loja de Informática e Montagem de Computadores dependerá da sua visão de escala, da sua região e da gama de serviços que pretende oferecer. No entanto, com base nas dinâmicas atuais do mercado, um investimento inicial estimado para uma estrutura robusta pode variar, sendo prudente prever um montante que cubra itens como:

Itens Essenciais para Loja de Informática e Montagem de Computadores

Estimativa de Investimento (R\$)

Custos de registro da empresa, taxas e honorários profissionais especializados.

R\$ 3.000,00

Mobiliário moderno e funcional para o espaço de atendimento e administrativo.

R\$ 5.000,00

Estoque inicial estratégico de componentes, periféricos e computadores para pronta entrega e montagem.

R\$ 40.000,00

Equipamentos de montagem de alta precisão, ferramentas e softwares de diagnóstico.

R\$ 15.000,00

Capital de giro para os primeiros 3 a 6 meses de operação.

R\$ 27.000,00

Investimento Total Estimado

R\$ 90.000,00

Estes valores são referências dinâmicas, sujeitas a flutuações regionais e à escolha de fornecedores e marcas. É essencial que você desenvolva um Plano de Negócios detalhado, onde cada item do investimento será meticulosamente planejado em consonância com seus objetivos de lucratividade e alcance de mercado. Para viabilizar esse investimento, explore as diversas oportunidades de financiamento disponíveis.

13. Capital de Giro

O capital de giro é a alma financeira do seu empreendimento, a reserva estratégica que garante que as operações da sua loja de informática e montagem de computadores fluam sem sobressaltos. Pense nele como o oxigênio que mantém seu negócio vivo e próspero, cobrindo os gastos do dia a dia enquanto o dinheiro das vendas entra. Sem um capital de giro robusto, mesmo as ideias mais brilhantes podem naufragar diante de imprevistos ou do tempo necessário para o ciclo de vendas se completar.

A importância desse montante é inegável, especialmente em um mercado dinâmico como o de tecnologia, onde a rápida obsolescência de produtos e a constante evolução dos componentes exigem agilidade. Um capital de giro bem dimensionado permite que você aproveite oportunidades, como a compra vantajosa de lotes de peças antes de uma alta de preços, ou que absorva o impacto de um atraso no recebimento de um cliente corporativo, sem comprometer o fluxo de caixa para o pagamento de fornecedores, salários ou contas essenciais. O cálculo eficiente do capital de giro envolve analisar o prazo médio que você concede aos clientes para pagamento e os prazos que seus fornecedores oferecem. Quanto maiores os prazos de pagamento concedidos aos clientes e mais curtos os prazos de pagamento a fornecedores, maior será sua necessidade de capital de giro. É fundamental, portanto, otimizar a gestão de estoques, buscando um equilíbrio entre ter o que o cliente procura e não imobilizar capital em produtos parados, especialmente em um setor onde a renovação é tão veloz e os preços podem oscilar significativamente em questão de meses.

A gestão do capital de giro para uma loja de informática e montagem de computadores exige uma visão clara e um controle orçamentário rigoroso. No início, cada centavo que entra na empresa deve ser reinvestido no próprio negócio, impulsionando seu crescimento e permitindo a expansão. O ideal é que os recursos próprios sejam direcionados para cobrir as necessidades de capital de giro, reservando financiamentos para a aquisição de máquinas, ferramentas e equipamentos essenciais para a montagem e o reparo de computadores. Para este segmento específico, é prudente que o empreendedor destine entre 20% e 30% do investimento inicial total para o capital de giro. Uma estratégia inteligente para evitar a imobilização excessiva de recursos em estoque é estabelecer parcerias sólidas com fornecedores confiáveis, priorizando aqueles que honram compromissos, oferecem condições de crédito favoráveis e facilitam os pagamentos. Essa colaboração permite um fluxo de suprimentos mais eficiente e alinhado à demanda real, minimizando o risco de obsolescência e quedas bruscas de preço dos produtos.

A atenção aos detalhes é crucial para manter a saúde financeira do seu negócio. Para evitar a necessidade de aportes financeiros inesperados e para corrigir quaisquer desequilíbrios que possam surgir, o empreendedor deve estar atento a alguns pontos chave. É vital monitorar de perto e otimizar os custos fixos, como contas de energia, água, aluguel e salários, garantindo que não ultrapassem os limites orçamentários planejados. Paralelamente, o foco deve ser em expandir consistentemente a base de clientes atendidos, dentro da capacidade operacional da sua loja, e em precificar os serviços de forma estratégica e competitiva, assegurando que os preços não apenas cubram os custos operacionais, mas também gerem uma margem de lucro saudável para reinvestimento e para a sustentabilidade do negócio a longo prazo.

Você pode calcular a sua Necessidade de Capital de Giro usando a [Planejadora Financeira do Sebrae](#). Para isso basta simular sua estimativa de vendas e custos mensais, prazo do giro de estoque e prazos de pagamento e recebimentos. Com esses dados a ferramenta vai calcular ainda seus indicadores de lucratividade, rentabilidade e prazo de retorno do investimento.

14. Custos

Para que sua loja de informática e montagem de computadores prospere, é fundamental desmistificar os custos envolvidos. Compreender a diferença entre custos fixos e variáveis é o primeiro passo para um planejamento financeiro sólido e para tomar decisões estratégicas inteligentes. Pense neles como os pilares que sustentam seu negócio, cada um com seu papel específico.

Os custos fixos são aqueles gastos que você terá, independentemente de quantos computadores monte ou quantas peças venda. Eles representam o investimento na estrutura básica do seu negócio, aquele valor que precisa ser coberto para a loja simplesmente existir e operar. Imagine que você alugou um espaço moderno e bem localizado para sua loja. O valor do aluguel, o IPTU, o salário da sua equipe (mesmo que você ainda não tenha muitos clientes), as contas essenciais como água, luz, internet e telefone, e até mesmo a mensalidade do contador que mantém sua empresa em dia com a legislação são exemplos clássicos de custos fixos. Mesmo que em um mês suas vendas sejam baixas, esses valores permanecerão os mesmos, formando a base do seu ponto de equilíbrio. Para uma loja de informática e montagem de computadores em fase inicial, podemos estimar custos fixos mensais na faixa de R\$ 9.000,00, distribuídos em aluguel, salários, serviços essenciais,

material de escritório, assessoria contábil e uma verba inicial para marketing e publicidade. É importante ressaltar que estes são valores estimados e podem variar significativamente dependendo da sua localização, tamanho do ponto comercial e equipe. Recomendo fortemente que você elabore um plano de negócios detalhado, talvez com o apoio do Sebrae, para obter valores mais precisos para o seu empreendimento específico.

Por outro lado, os custos variáveis acompanham diretamente o seu volume de vendas e produção. Quanto mais você vende e monta, maiores serão esses custos, mas também, idealmente, maior será seu faturamento. Aqui entram os componentes que você utiliza diretamente para criar seu produto ou entregar seu serviço. Pense nas peças que compõem um computador que você está montando – cada processador, placa de vídeo, memória RAM e SSD adquirido para uma venda é um custo variável. Da mesma forma, os insumos e materiais de consumo utilizados na montagem, as embalagens para proteger os equipamentos vendidos, e até mesmo as comissões pagas aos vendedores (se houver) se encaixam nessa categoria. Os impostos sobre vendas, como ICMS e ISS, também são custos que escalam com o seu faturamento. Compreender a dinâmica desses custos é vital para precificar seus produtos de forma competitiva e garantir uma margem de lucro saudável em cada venda.

Manter um controle rigoroso e relatórios gerenciais atualizados é seu maior aliado. Ao comparar seus custos mês a mês, você ganha visibilidade para identificar onde é possível otimizar despesas, negociar melhores condições com fornecedores de peças e insumos, ou até mesmo repensar estratégias de precificação. Essa análise aprofundada permite que você tome decisões mais assertivas, direcionando seus esforços para as áreas que realmente impulsionam o crescimento e a sustentabilidade da sua loja.

15. Diversificação/Aggregação de Valor

Agregar valor em uma loja de informática e montagem de computadores, especialmente no dinâmico cenário atual, vai além de simplesmente oferecer produtos e serviços complementares. Trata-se de inovar para criar diferenciais tangíveis que ressoem com o público-alvo, solidificando a lealdade do cliente e impulsionando a sustentabilidade do negócio. A chave está em não apenas possuir algo que a concorrência não oferece, mas sim em garantir que essa "algo mais" seja percebido e valorizado pelo cliente como uma vantagem competitiva genuína, elevando sua satisfação e fortalecendo o vínculo com sua marca.

No contexto atual, com a rápida evolução tecnológica e a crescente demanda por soluções personalizadas e convenientes, as oportunidades de agregar valor em uma loja de informática e montagem de computadores são vastas e devem ser exploradas com visão estratégica. Pensando em como atrair e reter clientes, adaptando-se às suas necessidades e às tendências de mercado, podemos destacar a prestação de serviços ágeis e eficientes, como limpeza, formatação e instalação de softwares, que atendem à necessidade de manutenção e atualização constante dos equipamentos. A expansão para a venda de equipamentos e peças usadas, inspecionadas e com garantia, alinha-se à busca por alternativas mais econômicas e sustentáveis, um forte movimento no mercado recente. Fortalecer parcerias com empresas para contratos mensais de manutenção preventiva e corretiva garante receita recorrente e posiciona a loja como um parceiro estratégico. A oferta de cursos de informática, desde o básico até temas mais avançados como cibersegurança ou uso de softwares específicos, capitaliza a necessidade de capacitação contínua em um

mundo cada vez mais digital. Implementar um serviço robusto de suporte técnico remoto, utilizando ferramentas de acesso e comunicação via telefone e internet, proporciona conveniência e agilidade na resolução de problemas. A modalidade de delivery para coleta e entrega de equipamentos, com logística eficiente e segura, responde diretamente à demanda por comodidade. Por fim, a representação autorizada de fabricantes de equipamentos não só valida a qualidade dos produtos oferecidos, mas também abre portas para um relacionamento mais próximo com os fornecedores, permitindo acesso a novidades e treinamentos que agregam conhecimento técnico e, conseqüentemente, valor percebido pelo cliente.

16. Divulgação

A estratégia de divulgação para sua loja de informática e montagem de computadores deve ser um reflexo direto da sua proposta de valor e do público que você deseja alcançar. Em um cenário digital cada vez mais dinâmico, a visibilidade e a atração de clientes dependem de uma abordagem criativa e eficaz, alinhada às últimas tendências e tecnologias. Seu objetivo é comunicar com clareza o que você oferece, construindo confiança e demonstrando a sua expertise. Para isso, podemos mesclar canais tradicionais e digitais de forma inteligente.

Para empreendimentos de menor porte, a distribuição direcionada de panfletos em locais de grande circulação, como shoppings, centros comerciais ou nas imediações do seu bairro, pode ser um ponto de partida eficaz. Aliado a isso, ter cartões de visita profissionais e informativos é fundamental para deixar uma marca tangível com clientes e potenciais parceiros. A própria fachada da sua loja, com um letreiro bem posicionado e visível, atua como um outdoor constante, atraindo olhares e curiosos. A criação de folhetos detalhados sobre seus serviços, a oferta de promoções atrativas e a exploração de mídias locais, como rádios comunitárias, podem ser ferramentas valiosas, especialmente se seu público-alvo se concentra em um determinado raio geográfico.

No entanto, o universo online se apresenta como um campo vasto e com grande potencial, muitas vezes com custo marginal zero. Uma presença forte em mídias sociais, como Instagram, Facebook e LinkedIn, permite não apenas divulgar seus produtos e serviços, mas também interagir diretamente com seu público, criar conteúdo relevante sobre tecnologia e montagem de computadores, e responder dúvidas em tempo real. Pense em vídeos curtos demonstrando montagens, tutoriais de manutenção, dicas de upgrades e até mesmo enquetes sobre preferências de hardware. A otimização para motores de busca (SEO) em um site próprio ou em plataformas de marketplace também é crucial para que clientes que buscam ativamente por "loja de informática perto de mim" ou "montagem de PC gamer" encontrem você com facilidade. Explore também a criação de listas de e-mail para comunicação direta com clientes, oferecendo novidades e promoções exclusivas.

Para aqueles que visam o mercado corporativo, a abordagem deve ser ainda mais segmentada e profissional. Isso envolve a elaboração de materiais de divulgação sofisticados que destaquem seu portfólio de clientes atendidos, demonstrem sua capacidade técnica comprovada e apresentem sua equipe de vendas como especialistas prontos para entender e solucionar as necessidades específicas de cada empresa. Visitas comerciais estratégicas, acompanhadas de propostas personalizadas e demonstrações de valor, são essenciais para construir relacionamentos duradouros e conquistar contratos.

Lembre-se que a consistência na comunicação e a entrega de um excelente atendimento são

os pilares para a fidelização. Ao combinar estratégias online e offline de forma harmoniosa, adaptando sua linguagem e ofertas às particularidades de cada canal e público, sua loja de informática e montagem de computadores estará bem posicionada para não apenas atrair, mas também encantar e reter clientes, solidificando sua presença em um mercado cada vez mais competitivo.

17. Informações Fiscais e Tributárias

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

Escritório de Consultoria optante do SIMPLES Nacional

O segmento de **Loja de Informática e Montagem de Computadores** assim entendido pela **CNAE/IBGE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas) 4751-2/01**, como a atividade de comércio atacadista de computadores e equipamentos periféricos, além da reparação e manutenção dos mesmos 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 I e III do SIMPLES Nacional e as alíquotas variam de 4% 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%.

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 permitida - **4751-2/01 COMÉRCIO VAREJISTA ESPECIALIZADO DE EQUIPAMENTOS E SUPRIMENTOS DE INFORMÁTICA** na tabela do Anexo XI da Resolução CGSN 140/2018. Desde que o empreendedor não seja sócio de outra empresa e tenha até 1 (um) funcionário. Neste caso, o recolhimento dos tributos e contribuições serão efetuados em valores fixos mensais conforme abaixo:

I) 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.

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.

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:

Customer Experience Summit Brazil

FutureCom

EventosTech

19. Entidades em Geral

Aqui estão listadas algumas instituições as quais o empreendedor necessitará se relacionar em algum momento da execução da sua atividade.

ABES – Associação Brasileira das Empresas de Software

ASSESPRO – Associação das Empresas Brasileiras de Tecnologia da Informação, Software e Internet

FENAINFO – Federação Nacional das Empresas de Informática

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 uma Loja de Informática e Montagem de Computadores:

ABNT NBR 14373:2006 – Versão Corrigida: 2010 - Estabilizadores de tensão de corrente alternada - Potência até 3 kVA/3 kW

ABNT NBR 15204:2005 - Conversor a semicondutor - Sistema de alimentação de potência ininterrupta com saída em corrente alternada (nobreak) - Segurança e desempenho

2. Normas aplicáveis na execução das instalações de uma Loja de Informática e Montagem de Computadores:

ABNT NBR 15842:2010 - Qualidade de serviço para pequeno comércio – Requisitos gerais

ABNT NBR ISO/CIE 8995-1:2013 - Iluminação de Ambientes de Trabalho - Parte 1: Interiores

21. Glossário

Desktop - Expressão inglesa oriunda de desktop publisher (editor de textos de mesa). São os computadores de mesa. Possui partes separadas (rato ou mouse, teclado, CPU ou unidade central de processamento, monitor, impressora...). e são os de menor custo.

Internet - Uma rede de redes - uma meta-rede - que congrega agências de governos, entidades não governamentais, comerciais, associações culturais entidades de ensino e pesquisa e que, para muitos, é entendida como "uma biblioteca 'online' de programas e ideias, bem como de publicações como revistas e livros.

Notebooks – Também chamado de laptop, é um computador portátil, leve, designado para poder ser transportado e utilizado em diferentes lugares com facilidade. Normalmente contém tela de LCD (cristal líquido), teclado, mouse (é em geral um *touchpad*, área onde se desliza o dedo), unidade de disco rígido, portas para conectividade via rede local ou fax/modem e gravadores de CD/DVD.

Redes eletrônicas - São sistemas eletrônicos de troca de informações tais como as redes telefônicas, o *facsimile* e as redes de computadores.

Redes de comunicação - São redes de compartilhamento de conhecimentos, descobertas, experiências e sentimentos através de redes de tecnologias de comunicação.

Tecnologia - "Refere-se não só ao 'hardware' e 'software', mas também aos processos e abordagens " (EDT, 1993) .

Tecnologia de informação - Toda forma de gerar, armazenar, veicular, processar e reproduzir a informação .

Software - Programa de computador é uma seqüência de instruções serem seguidas e/ou executadas, na manipulação, redirecionamento ou modificação de um dado ou acontecimento.

Upgrade - Processo no qual são efetuadas melhorias nos computadores (notebook ou desktop) por meio de troca de peças mais avançadas ou com maiores capacidades de armazenamento de informação.

22. Dicas de Negócio

Em um mercado cada vez mais dinâmico e competitivo, o sucesso de uma Loja de Informática e Montagem de Computadores transcende a simples oferta de produtos. A gestão eficiente e a excelência nos serviços prestados se tornam pilares fundamentais para conquistar e fidelizar clientes. Ao adentrar neste universo, lembre-se que, assim como em qualquer outro ramo, seus clientes anseiam por preços justos, atendimento de qualidade e, acima de tudo, a resolução eficaz de seus desafios tecnológicos. Para se destacar, é crucial atentar para os seguintes aspectos que elevam o valor do seu negócio:

- Uma política de preços estratégica e competitiva, combinada com a expertise em solucionar problemas técnicos, é um diferencial poderoso, especialmente em áreas com alta concentração de concorrentes.
- Manter-se constantemente atualizado tecnicamente e oferecer os produtos mais demandados no mercado não é uma opção, mas sim uma necessidade para transmitir uma imagem de modernidade e confiabilidade.
- Construir uma reputação de confiança e credibilidade é essencial. Isso se reflete na garantia de que os computadores montados por seus técnicos são de alta qualidade e que os diagnósticos e reparos são precisos e eficazes.
- Um profundo conhecimento do funcionamento dos componentes de hardware e software, ou a formação técnica em informática, capacitará o empreendedor a oferecer um serviço superior e a orientar seus clientes com segurança.
- Ficar atento às novidades em equipamentos e acessórios, e aproveitar o potencial da internet para promover o negócio e interagir com o público, é indispensável. A clientela de informática é, em geral, bem informada e exige qualidade e excelência no atendimento.
- A precificação dos serviços é uma das decisões mais críticas. É fundamental equilibrar a expectativa do consumidor por preços acessíveis e produtos de qualidade com o objetivo do empresário de obter um retorno justo e com riscos minimizados. Cursos de formação de preços e análise de mercado são ferramentas valiosas para essa definição.
- A aquisição de produtos diretamente de fabricantes ou distribuidores autorizados, privilegiando materiais originais e evitando falsificações, é de suma importância para garantir a confiabilidade, a padronização dos equipamentos montados e a facilidade na reposição de peças e futuros upgrades.
- O cenário atual apresenta desafios como a oferta de computadores pré-montados por grandes empresas, com condições de pagamento facilitadas e garantias amplas. Para combater essa tendência e a possível relutância de alguns consumidores em confiar em equipamentos montados localmente, é vital reforçar a qualidade, a personalização e o suporte técnico individualizado que sua loja pode oferecer.
- A segurança do local de operação e a avaliação do índice de criminalidade na região são fatores de atenção, dado o valor agregado dos produtos comercializados.
- Cultivar a fidelidade do cliente vai além da venda inicial. Invista em um pós-venda atencioso, como envio de comunicações sobre novos produtos e serviços, promoções exclusivas e até mesmo cartões de aniversário, fortalecendo o relacionamento e incentivando o retorno do cliente.

23. Características Específicas do Empreendedor

O empreendedor deste ramo deve possuir um perfil com destaque para duas habilidades principais. Uma voltada para a administração do negócio e outra para a parte técnica, com conhecimento do setor de tecnologia. Manter-se atualizado com a evolução dos equipamentos, ler as publicações especializadas, participar de feiras e congressos e estar em contato frequente com os fornecedores são requisitos essenciais para o sucesso neste setor.

Outras características desejáveis ao empreendedor deste segmento:

- Conhecer bem o ramo de negócio;
- Pesquisar e observar permanentemente o mercado no qual está instalado, promovendo ajustes e adaptações no negócio;

- Ter atitude e iniciativa para promover as mudanças necessárias;
- Acompanhar o desempenho dos concorrentes;
- Saber administrar todas as áreas internas da empresa;
- Saber negociar e vender benefícios;
- Ter visão clara dos objetivos a serem alcançados;
- Planejar e acompanhar o desempenho da empresa;
- Ser persistente e não desistir dos seus propósitos;
- Manter o foco definido para a atividade empresarial;
- Ter coragem para assumir riscos calculados;
- Estar sempre disposto a inovar e promover mudanças;
- Ter grande capacidade para perceber novas oportunidades e agir rapidamente para aproveitá-las;
- Ter habilidade para liderar a equipe de profissionais da empresa.

24. Bibliografia Complementar

COMITÊ GESTOR DA INTERNET (CGI). Pesquisa TIC Domicílios. 2016. Disponível em: https://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/2/12225320191028-tic_dom_2018_livro_eletronico.pdf Acesso em Outubro de 2019.

IBGE. Cadastro Nacional de Empresas. Sidra - Banco de dados agregados. Rio de Janeiro: [s. n.], 2012. Disponível em: <http://www.ibge.sidra.gov.br>

Pesquisa Nacional por Amostra de Municípios. PNAD 2018. IBGE. Disponível em: https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/media/com_mediaibge/arquivos/8ff41004968ad36306430c82eece3173.pdf Acesso em Outubro de 2019.

25. 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.

26. 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 ou 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.

27. 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.

