

Serviço de Montagem e Manutenção 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.....	4
Pessoal.....	4
Equipamentos.....	5
Matéria Prima/Mercadoria.....	6
Organização do Processo Produtivo.....	6
Automação.....	7
Canais de Distribuição.....	8
Investimentos.....	8
Capital de Giro.....	9
Custos.....	9
Diversificação/Agregação de Valor.....	10
Divulgação.....	10
Informações Fiscais e Tributárias.....	11
Eventos.....	12
Entidades em Geral.....	13
Normas Técnicas.....	13
Glossário.....	13
Dicas de Negócio.....	15
Características Específicas do Empreendedor.....	15
Bibliografia Complementar.....	15
Fonte de Recurso.....	16
Planejamento Financeiro.....	16
Produtos e Serviços - Sebrae.....	17
Sites Úteis.....	17

1. Apresentação de Negócio

O primeiro computador foi criado em 1946 por John W. Mauchly e J. Prester Eckert Jr., junto com cientistas da Universidade da Pensilvânia e em parceria com o Governo dos EUA, conhecido como ENIAC - Eletronic Numerical Integrator and Calculator. Em 1949, logo após a criação do ENIAC Mauchly e Eckert começaram a trabalhar em um modelo de computador mais avançado chamado EDVAC - Electronic Discrete Variable Automatic Computer. O EDVAC possuía cem vezes mais memória interna que seu antecessor, o que representava uma grande evolução para a época.

Na mesma época que o EDVAC surge o EDSAC - Eletronic Delay Storage Automatic Calculator inventado pelo cientista inglês Maurice Wilkes, o EDSAC foi o primeiro computador operacional em grande escala capaz de armazenar seus próprios programas. Em 1953 a IBM passa a dominar o mercado de computadores ao construir seus computadores em escala comercial, com o lançamento do IBM 701 em 1953. Até então, os computadores eram gigantescos. Só em 1964, os circuitos integrados feitos de silício permitiram a miniaturização de componentes eletrônicos, o que permitiu reduzir o tamanho e o preço dos computadores. Além desses ganhos, os computadores também obtiveram melhoria de seu desempenho.

Apesar de menores, nas décadas de 60 e 70 os computadores ainda apresentavam aparência bastante grande similares a grandes armários. O primeiro computador parecido com os que são utilizados atualmente foi o Apple II criado por Steven Jobs, dono da empresa Apple. Todos os sucessores do Apple II possuíam a forma básica predominante na atualidade: teclado, monitor e unidade central de processamento a CPU. Os computadores de uso pessoal ficaram conhecidos como PCs – Personal Computers.

O computador se tornou uma das principais ferramentas utilizadas pela humanidade. “Ele está presente “nos modernos laboratórios revolucionando a microscopia, viabilizando a decodificação genética, monitorando as mais delicadas cirurgias e muito mais; na indústria, vem tornando a produção mais perfeita e econômica; até os eletrodomésticos já contam com a memória eletrônica, capaz de evitar acidentes decorrentes da distração de seus operadores”.(PEREIRA, 2001)

A ampla utilização dos computadores no trabalho e no cotidiano das pessoas gerou oportunidades para novas empresas relacionadas a essa indústria, como por exemplo, empresas de criação de softwares, empresas de capacitação para usuários de computadores, empresas de criação de jogos para computadores, empresas de manutenção de computadores e etc. Nesta "Idéia de Negócio" serão apresentadas informações importantes para o empreendedor que tem intenção de abrir uma Empresa de Manutenção e Montagem de Microcomputadores. Entretanto, este documento não substitui o Plano de Negócios, que é imprescindível para iniciar um empreendimento com alta probabilidade de sucesso. Para a elaboração do Plano de Negócio deve ser consultado o SEBRAE mais próximo.

2. Mercado

De acordo com pesquisa solicitada pela Intel Corporation realizada pela Ipsos, em 2010, o mercado brasileiro de desktops e notebooks no Brasil apresenta boas perspectivas para o ano de 2011. Em entrevista 38% dos entrevistados se mostraram interessados em comprar um computador nos próximos 12 meses.

A pesquisa mostrou que 58% dos domicílios do país já contam com pelo menos um computador. A região sudeste aparece no topo do ranking com (66%) e seguida pela região Norte (59%) e Nordeste (42%). O Distrito Federal se destaca por ter o maior índice de pessoas que fazem uso individual de uma máquina (35,6%). Os estados que apresentaram maior índice de uso compartilhado – onde mais de uma pessoa usa um determinado equipamento – foram o Rio Grande do Sul (91,7%), Pará (91,4%) e Pernambuco (90,6%).

Ameaças e oportunidades

As oportunidades de negócios são definidas pelas possibilidades de bons resultados que o empreendedor vislumbra ao implantar um novo empreendimento. O conhecimento real das possibilidades de sucesso somente será possível através de pesquisa de mercado. Uma pesquisa não precisa ser sofisticada, dispendiosa - em termos financeiros - ou complexa. Ela pode ser elaborada de forma simplificada e aplicada pelo próprio empresário, para estudar a concorrência já instalada, os preços praticados e características gerais do público que pretende atingir. O risco de abrir as portas sem conhecimento do ambiente local é muito grande.

Oportunidade: Aumento da demanda por computadores no Brasil: considerando que as máquinas adquiridas necessitarão de manutenção, apresentarão defeitos e precisarão de atualizações.

As ameaças são representadas por todas as possibilidades de insucesso que o futuro empresário pode identificar para o novo negócio. A realização da pesquisa sugerida fornece subsídios para a previsão de dificuldades que poderão aparecer pelo caminho. A pesquisa realizada identificou a ameaça abaixo listada como sendo a mais significativa: Ameaça: A queda do preço dos computadores gerando forte pressão de queda sobre os preços de serviços de assistência técnica.

3. Localização

A localização de uma deve ser decidida levando em consideração alguns aspectos, tais como:

- a) Adequação aos clientes: Facilidade de acesso; Estacionamento;
- b) Adequação aos funcionários: Proximidade de estações e pontos de transporte coletivo; Infraestrutura de serviços (restaurantes, farmácias, bancos);
- c) Aspectos urbanísticos e de infraestrutura: Segurança da região; Infraestrutura de serviços públicos (Bombeiros, Polícia, Hospital, Correio); Local sujeito a inundações ou próximo a áreas de risco; Disponibilidade dos serviços de água, luz, telefone e internet; Serviços de recolhimento de lixo.
- d) Aspectos econômicos financeiros: Preço de aluguel e qualidade dos imóveis disponíveis;

Cuidados na escolha do imóvel:

Antes de assinar um contrato de aluguel ou comprar um imóvel, é essencial verificar qual é a

condição do Habite-se (autorização da prefeitura para que ele possa ser habitado) e as regras de ocupação de solo (cada cidade define regras específicas em leis de zoneamento). Em algumas áreas, não é permitido funcionamento de atividades comerciais. Além disso, imóveis que têm declaração residencial não devem ser usados para fins comerciais.

Home Office: Um técnico de manutenção de computadores pode optar por montar sua empresa em casa. Para tal, ele poderá montar seu laboratório em um cômodo da casa e fazer o atendimento ao cliente em domicílio.

4. Exigências Legais e Específicas

Para dar início ao processo de abertura da empresa é necessário que se cumpra os seguintes procedimentos:

1) **Consulta Comercial** Antes de realizar qualquer procedimento para abertura de uma empresa, o primeiro passo é realizar uma consulta prévia na prefeitura ou administração local. A consulta tem por objetivo verificar se no local escolhido para a abertura da empresa é permitido o funcionamento da atividade que se deseja empreender. Outro aspecto que precisa ser pesquisado é o endereço. Em algumas cidades, o endereço registrado na prefeitura é diferente do endereço que todos conhecem. Neste caso, é necessário o endereço correto, de acordo com o da prefeitura, para registrar o contrato social, sob pena de ter de refazê-lo. Órgão responsável: Prefeitura Municipal; Secretaria Municipal de Urbanismo.

2) **Busca de nome e marca.**

Verificar se existe alguma empresa registrada com o nome pretendido e a marca que será utilizada. Órgão responsável: Junta Comercial ou Cartório (no caso de Sociedade Simples) e Instituto Nacional de Propriedade Intelectual (INPI).

3) **Arquivamento do contrato social/Declaração de Empresa Individual** Este passo consiste no registro do contrato social. Verifica-se também, os antecedentes dos sócios ou do empresário junto a Receita Federal, através de pesquisas do CPF. Órgão responsável: Junta Comercial ou Cartório (no caso de Sociedade Simples).

4) **Solicitação do CNPJ** Órgão responsável: Receita Federal.

5) **Solicitação da Inscrição Estadual**

Órgão responsável: Receita Estadual

6) **Alvará de licença e Registro na Secretaria Municipal de Fazenda** O Alvará de licença é o documento que fornece o consentimento para empresa desenvolver as atividades no local pretendido. Órgão responsável: Prefeitura Municipal; Secretaria Municipal da Fazenda.

7) **Matrícula no INSS**

Órgão responsável: Instituto Nacional de Seguridade Social; Divisão de Matrículas – INSS.

8) **Certidão de Uso do Solo.** Tal documento deve ser solicitado à prefeitura do município em que o empreendimento pretende instalar-se. A solicitação da certidão deve ser instruída de

documentos básicos como planta de localização georreferenciada, termo de uso pretendido, etc. Cabe destacar que os procedimentos para a solicitação de certidão de uso do solo variam conforme município.

Órgão responsável: Prefeitura Municipal;

O empreendedor que deseja montar uma Empresa de Manutenção e Montagem de Microcomputadores também poderá se cadastrar como Empreendedor Individual. Para isso deverá ter um faturamento de no máximo R\$ 36 mil por ano e possuir até um empregado contratado que receba salário mínimo ou piso da categoria.

5. Estrutura

A dimensão do empreendimento é uma decisão do empresário, entretanto, sugere-se uma área mínima de 30m² para uma Empresa de Manutenção e Montagem de Microcomputadores com ponto comercial e 9m² para laboratório de manutenção e montagem em Home Office. Para iniciar o empreendimento em Home Office o empreendedor não precisará de uma estrutura muito complexa. Ele poderá reservar um cômodo para o laboratório e um espaço com telefone e computador para realizar as atividades administrativas. Caso a opção seja um ponto comercial a estrutura deverá contemplar um laboratório, recepção, banheiro, copa. Independentemente do espaço escolhido, a estrutura deve ser bem planejada para não atrapalhar o fluxo de atividades e ainda proporcionar boa iluminação e ventilação.

A seguir sugestão de móveis e equipamentos para as principais partes da estrutura:

Sugestão de equipamentos para o escritório: Mesa; Cadeiras; Computador; Telefone/fax; Impressora; Armários;

Arquivo para documentos;

Sugestão de equipamentos para a copa: Armário; Frigorífico/geladeira; Microondas; Talheres, copos e etc.

Sugestão de equipamentos para o laboratório: Kit de ferramentas contendo: Chaves Phillips, Chaves Reversíveis, Chaves de Porca, Chave Inglesa, Alicates, Fios, Corte e Bico Fino, Pinças anti-estáticas, Extrator anti-estático, Insensor anti-estático, Tubo de solda, Ferro de Solda, Tubo para parafuso, Bancada; Computador com acesso a internet; CDs de instalação; Caneta de teste de energia; Fusível; Estabilizador; Armário.

6. Pessoal

Uma Empresa de Manutenção e Montagem de Microcomputadores precisa de profissionais que exerçam as funções de recepcionista, administrador e técnico de manutenção de computadores.

Para amenizar os custos iniciais com folha de pagamento, convém optar pela contratação de uma equipe enxuta. É possível começar com duas pessoas desde que os profissionais reúnam as competências necessárias para tocar o empreendimento: Administrador, Ter capacidade para lidar com imprevistos; Reconhecer e definir problemas; Atuar

preventivamente; Ter raciocínio lógico, crítico e analítico; Ter conhecimento de gestão empresarial; Possuir habilidade de relacionamentos; Possuir habilidade para negociar; Ser pró-

ativo; Possuir inteligência emocional para lidar com possíveis conflitos; Possuir disciplina.

Recepcionista
Atenção a detalhes
Fluência verbal
Boa dicção
Boa aparência
Capacidade de concentração
Capacidade de lidar com o público
Capacidade de organização
Metodologia
Dinamismo
Determinação
Conhecimento de assuntos gerais
Saber trabalhar sob pressão
Saber administrar bem o tempo
Bom humor
Paciência
Confiabilidade
Responsabilidade

Técnico de Manutenção de Computadores
Responsabilidade
Disciplina
Metodologia
Capacidade de observação
Raciocínio lógico
Meticulosidade
Conhecimento técnico em montagem e manutenção de computadores

A capacitação de profissionais deste ramo de negócio deve estar direcionada para o desenvolvimento das competências citadas acima. Os níveis salariais básicos são definidos pelos sindicatos de cada região e categoria, a partir daí o empresário deverá manter políticas que remunerem adequadamente os empregados, considerando-se os níveis de competências pessoais.

Recomenda-se a adoção de uma política de retenção de pessoal, oferecendo incentivos e benefícios de natureza financeiros ou outros. Assim, a empresa poderá diminuir os níveis de rotatividade e obter vantagens como a criação de vínculo entre funcionários e clientes e ainda a diminuição de custos com:

recrutamento e seleção, treinamento de novos funcionários, custos com demissões.

7. Equipamentos

Para estruturar a empresa serão necessários os seguintes equipamentos:

Sugestão de equipamentos para o escritório: 1 Mesa – R\$ 300,00; 3 Cadeiras; - R\$ 300,00; 1 Computador - R\$ 1.500,00; 1 Telefone/fax - R\$ 400,00; 1 Impressora - R\$ 400,00; 2 Armários - R\$ 600,00; 1 Arquivo para documentos - R\$ 400,00.

Sugestão de equipamentos para a copa: 1 Armário – R\$ 500,00; 1 Frigobar/geladeira – R\$ 600,00; 1 Microondas – R\$ 300,00; Talheres, copos e etc. – R\$ 200,00

Sugestão de equipamentos para o laboratório: 2 Kits de ferramentas R\$ 170,00; 2 Bancadas R\$ 1.500,00; 1 Computador com acesso a internet R\$ 1.500,00; CDs de instalação R\$ 20,00; Caneta de teste de energia R\$ 11,55; 2 Estabilizadores R\$ 380,00; 2 Armários. R\$ 300,00.

O empresário deve avaliar se existe necessidade de instalação de sistema de alarmes, instalação de câmeras, bem como a contratação de seguro para os equipamentos, considerando os riscos pertinentes à região ou local em que a empresa está instalada.

Fornecedores de Equipamentos: Eletrônica Componel Rio Preto Ltda
Rua Coronel Spinola Castro, 3219, São José do Rio Preto – SP
Tel.: (17) 3235-4646
Site:

Mundomax Rua Bem-Te-Vi N° 110, PQ das Indústrias Leves Londrina – PR Tel. : (43) 3377 6686 Site: <http://www.mundomax.com.br>

Pauta Distribuição e Logística Rua Rocha Pombo QD.21 LT.04 s/n° São Francisco Goiânia – GO Tel.: (62) 4003-1701 Site: <https://www.pauta.com.br/index1.jsp>

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. Matéria Prima Gabinete Memória Placa mãe (com cd de instalação) Processador Hard DisK – HD Unidade de CD Rom Placa de rede Placa de vídeo Mouse Monitor Teclado

Principais serviços oferecidos Manutenção de computadores; Remoção e proteção contra vírus; Filtros contra acesso a sites impróprios; Formatação de computadores; Configuração de intranet; Instalação de impressoras; Instalação de programas; Acesso à Internet; Recuperação de dados; Rede de computadores; Wireless (Internet sem fio); Back up remoto.

Produto oferecido Computador com configurações personalizadas.

O empreendedor que optar por um ponto comercial ainda poderá oferecer outros produtos e serviços como mouses, mouse pads, pen drives, teclado, recarga de cartuchos para impressora e etc.

9. Organização do Processo Produtivo

Processo de pronto atendimento – Serviço de Manutenção

1. Chamada O cliente entra em contato pessoalmente ou por telefone e solicita um serviço 2. Visita Nos casos de solicitação de serviço, quando o cliente não leva o equipamento até a empresa, o técnico vai até o cliente para atendê-lo.
3. Abertura da ficha de manutenção de serviços Ao iniciar os procedimentos de manutenção

o técnico preenche a “ficha de manutenção de serviços” com o nome do cliente, data de atendimento, endereço, telefone, um termo de conscientização de tudo o que o cliente deixou sob responsabilidade da empresa, a descrição do serviço realizado e o valor cobrado. Durante o atendimento deve-se perguntar ao cliente o que deve ser salvo no equipamento e registrar as informações na ficha de serviços. O cliente deverá assinar a ficha. 4. Identificação do Equipamento Todos os componentes do equipamento deixado pelo cliente são identificados com uma etiqueta (CPU, mouse, cabo de força, teclado). É ideal que esse procedimento seja feito na frente do cliente. 5. Solução O técnico faz o diagnóstico e faz as manutenções necessárias ao funcionamento do equipamento.

6. Entrega do equipamento O equipamento é apresentado ao cliente funcionando. É solicitada a assinatura do cliente na ficha de serviço atestando o pleno funcionamento do equipamento.

Processo de atendimento – Montagem de Computador

1. Cliente solicita orçamento Nessa etapa o técnico deve verificar junto ao cliente os tipos de atividades que serão desenvolvidas no computador;
2. Configuração da máquina O técnico sugere uma configuração que atenda as necessidades do cliente.
3. Levantamento de componentes De acordo com a configuração é feito o levantamento dos componentes necessários a montagem da máquina.
4. Elaboração de Orçamento Com a lista dos componentes em mão é elaborado um orçamento.
5. Aprovação do orçamento O cliente aprova ou não o orçamento.
6. Ordem de Serviço Caso o cliente aprove o orçamento. O técnico abre uma ordem de serviço em nome do cliente.
7. Solicitação de peças São encomendadas as peças necessárias para montagem da máquina. 8. Montagem do Computador De posse de todas as peças o técnico monta a máquina.
9. Testes Depois que a máquina estiver montada são realizados os testes.
10. Entrega /Pagamento Após ter atestado o pleno funcionamento da máquina, o computador é entregue ao cliente. O cliente realiza o pagamento.

10. Automação

Para auxiliar na gestão da Empresa de Manutenção e Montagem de Microcomputadores, o mais indicado é que o empresário invista em softwares específicos para o segmento de serviços que atuarão como ferramenta de suporte para auxiliar a gestão eficiente do negócio. Dentre os benefícios que um software de gestão pode oferecer, pode-se citar alguns.

PPCP - Planejamento, Programação e Controle da Produção; Gestão de estoques; Apontamento eletrônico da produção; Controle de documentos, registros e

de faturamento e custos; Formação do preço de venda; Rentabilidade por pedido; Rentabilidade mensal; Gerenciamento de estoques; Estatística de vendas; Contas a receber; Contas a pagar; Ponto eletrônico; Folha de pagamento; Cargos e salários.

Alguns Fornecedores:

Cigam Corporativa Av. das Castanheiras, Lote 820 - Sala 809, Ed. Big Center Águas Claras - Brasília Tel.: (61) 3568.4071

Itegra Tecnologia da Informação Rua Prof. Carlos Lobo, 15 Sala Aliança, Cidade dos Funcionários Fortaleza - CE Tel.: (85) 3218-4014 Tel.: (85) 3086-1450

Interquadram Business Solution Rua Teixeira da Silva, 660 - 6º andar São Paulo - SP Cep: 04002-033 Tel.: (11) 3459-9605

MSI Soluções Rua Campinas, 17 Sala 03, Cabral Curitiba - PR Tel.: (41) 3528-1703

11. Canais de Distribuição

O principal canal de distribuição de uma Empresa de Manutenção e Montagem de Microcomputadores é o de venda direta, no qual o cliente vai à empresa solicitar serviços de manutenção.

Dentro do canal de venda direta existe o canal de vendas pela internet que pode ser utilizado nos suportes técnicos feitos à distância, como por exemplo, reparação de e-mails e backup remoto. Uma das principais vantagens de utilizar mais de um canal de vendas é diminuir a distância entre o serviço e/ou produto e o cliente. Construir uma cobertura geográfica abrangente pode representar um aumento significativo no volume de vendas e aumentar a participação da empresa em segmento de mercado.

12. Investimentos

O valor total a ser investido depende de um conjunto de decisões que precedem a instalação do negócio, como por exemplo:

Decidir se o imóvel será próprio ou alugado; Avaliar todas as modificações necessárias que deverão ser realizadas no local para o funcionamento do negócio; Decidir se será montado um ponto de atendimento comercial ou se o começo do negócio será em Home Office; Avaliar o custo benefício de comprar móveis e equipamentos usados.

Os resultados das decisões referentes a estes itens surgirão com a elaboração do plano de negócios. Etapa fundamental para quem deseja empreender de forma consciente, “o plano de negócios é a validação da idéia, análise de sua viabilidade como negócio” (DOLABELA, 1999, p.17). Considerando uma Empresa de Manutenção e Montagem de Microcomputadores instalada em ponto comercial é necessário um investimento inicial estimado em R\$ 23.257,00 (vinte e três mil e duzentos e cinquenta e sete reais) a ser alocado majoritariamente nos seguintes itens: Reforma local: R\$ 10.000,00 Móveis/Equipamentos: R\$ 5.500,00 Equipamentos e Ferramentas Laboratório: R\$ 3.881,55 Capital de giro R\$ 3.876,31

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. Uma Empresa de Manutenção e Montagem de Microcomputadores requer um montante de capital de giro entre 10% e 20% do investimento inicial. A estratégia a ser utilizada para atrair clientes será fundamental para o alcance do ponto de equilíbrio entre receita e despesa.

14. Custos

Os custos indicam as despesas (gastos) de um negócio. Podem ser fixos, que independem do faturamento, ou seja, aluguel, salários, gastos com contador, telefone, internet. Ou podem ser variáveis, que estão relacionados à quantidade de produção no mês, como por exemplo: impostos, consumo de luz e telefone.

Podem ser tomadas algumas providências que ajudem a diminuir o valor dos custos fixos, como por exemplo:

Optar por locais em que o aluguel tenha um preço menor, desde que não prejudique a logística do negócio e não aumente muito os custos de transporte de funcionários e entrega; Optar por planos de telefone com custos mais baixos; Manter uma equipe de pessoal enxuta; E outras ações de acordo com a realidade de cada empreendimento.

Os custos para uma abrir uma Empresa de Manutenção e Montagem de Microcomputadores, devem ser estimados considerando os itens a seguir:

Salários, e encargos R\$ 8.000,00; Tributos, impostos, contribuições e taxas R\$ 2.400,00; Luz,

telefone e acesso a internet R\$ 500,00;Produtos para higiene e limpeza R\$ 80,00;Recursos para manutenções e correções R\$ 150,00;Assessoria contábil R\$ 520,00;Propaganda e publicidade da empresa R\$ 1.000,00;

É essencial que se faça uma análise criteriosa de todas as despesas, buscando formas de minimizá-las sem prejudicar a qualidade do trabalho e conseqüentemente dos produtos oferecidos pela Empresa de Manutenção e Montagem de Microcomputadores.

15. Diversificação/Agregação de Valor

Para manter-se competitivo um negócio precisa oferecer diferenciais que o torne mais atrativo que seus concorrentes. Agregar valor é oferecer o inesperado ao cliente; ir além da obrigação; oferecer mais e melhor e o que ninguém ainda ofereceu. Nesse ramo, existem algumas possibilidades de agregar valor, dependendo apenas da iniciativa e criatividade do empreendedor como, por exemplo:

Oferecer serviços de suportes técnicos a distância: Com a internet e um programa de conexão remota, o empresário conserta computadores de onde estiver.Ao entregar o equipamento ao cliente, mostrar o que foi feito ou trocado. Caso o equipamento seja entregue na empresa do cliente levar o equipamento embalado em plástico do tipo filme.Abrir o equipamento na frente do cliente, tirar foto com uma máquina digital das peças do computador e mostrar como é o computador por dentro. Mostrar ao cliente quais as marcas das peças existentes no micro, a quantidade de memória RAM existente, a velocidade do processador e a capacidade do HD por exemplo. Muitos clientes desconhecem o que possuem;Oferecer serviço de manutenção em notebooks.

A qualidade no atendimento ao cliente é um aspecto importante que deve ser observado. Materiais com excelente qualidade, entregas no prazo, influenciam muito na satisfação dos clientes. Ao oferecer um atendimento de qualidade, a empresa cria um diferencial, constrói um relacionamento de confiança e torna inconveniente a migração do cliente para um concorrente.

16. Divulgação

Como diz o ditado popular, “a propaganda é a alma do negócio”. Por meio da propaganda o empreendedor dará destaque ao seu estabelecimento no mercado. É possível a utilização de formas simples e baratas de divulgação. Com criatividade pode-se e buscar alternativas que atraiam clientes e fornecedores. Entre as alternativas que demandam menos investimento pode-se citar:

Utilização de mala direta com mensagens que lembram e divulgam a Empresa de Manutenção e Montagem de Microcomputadores.Site na Internet com portfólio de serviços;Participação em feiras e eventos;Cartões de visita.

O bom atendimento aliado a qualidade do material é uma receita de sucesso para qualquer Empresa de Manutenção e Montagem de Microcomputadores. Clientes satisfeitos tendem a comentar com outros e não existe melhor propaganda que a tradicional “boca-a-boca”, barata e eficiente.

17. Informações Fiscais e Tributárias

O segmento de SERVIÇO DE MONTAGEM E MANUTENÇÃO DE COMPUTADORES, assim entendido pela CNAE/IBGE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas) 9511-8/00 como a atividade de reparação e manutenção de computadores, inclusive portáteis e de equipamentos de informática periféricos, tais como impressoras, teclados, drivers, projetores, scanners, mouses, etc., 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.f](http://www8.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional/)

[azenda.gov.br/SimplesNacional/](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 mensais conforme abaixo:

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 nºs 127/2007, 128/2008 e 139/2011) e Resolução CGSN - Comitê Gestor do Simples Nacional nº 94/2011.

18. Eventos

Feiras e eventos de negócios são oportunidades para o empreendedor realizar e fechar parcerias, fazer contatos e manter-se atualizado sobre as novidades. A seguir uma relação de alguns eventos do setor:

Ceatec - Combined Exhibition of Advanced Technologies
Evento: AnualLocal: Chiba - Japão
Site: <http://www.ceatec.com/2009/en/>

CES - International Consumer Electronics Show
Evento: AnualLocal: Las Vegas, Nevada
Site: <http://www.cesweb.org/>

Computex - Taipei International Information Technology Show
Evento: AnualLocal: Taipei - Taiwan
Site: <http://www.computextaipei.com.tw/>

Cebit - Centrum der Büro-und Informationstechnik
Evento: AnualLocal: Hannover - Alemanha
Site: <http://www.cebit.de/>

FECIS - Feira de Comércio, Indústria e Serviços
Evento: AnualLocal: Rio Grande – RS
Site: www.fearg.com.br

IFA - Internationale Funkausstellung BerlinEvento: AnualLocal: Berlim -
Alemanha[http://www1.messe-berlin.de/vip8_1/website/Internet/Inter
net/www.ifa-berlin/englisch/index.html](http://www1.messe-berlin.de/vip8_1/website/Internet/Internet/www.ifa-berlin/englisch/index.html)

19. Entidades em Geral

As Empresa de Manutenção e Montagem de Microcomputadores relacionam-se com um conjunto de entidades, que desempenham diversos papéis auxiliares ao negócio.

A seguir destacam-se algumas entidades com as quais o empresário deste ramo poderá desenvolver algum tipo de relacionamento:

ASSESPRO - Associação Brasileira das Empresas de Tecnologia de InformaçãoAv. Treze de Maio, 33 - Bl A - Sl.509 – CentroRio de Janeiro - RJTel. (21) 532 5267

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas EmpresasUnidade do SEBRAE mais próxima acesse: www.sebrae.com.br/atendimento Tel.:0800 570 0800

SENAI - Serviço Nacional de Aprendizagem IndustrialSBN - Quadra 01 - Bloco C - Ed. Roberto Simonsen - 5º andarBrasília - DF Tel.:(61) 3317-9000 / 9001Site: <http://www.senai.br/br/home/index.aspx>

aspx

SEPIN - Secretaria de Política de Informática e Automação - Ministério da Ciência e TecnologiaEsplanada dos Ministérios - BL E - sl 278Brasília - DFTel. (61) 317 7964 / 317 7900 / 317 7500

20. Normas Técnicas

Não existem normas técnicas aplicáveis ao negócio.

21. Glossário

Acesso Remoto - Ingresso, por meio de uma rede, aos dados de um computador fisicamente distante da máquina do usuário.

Ambiente - O mesmo que sistema operacional. Ambiente web - Ambiente de sistemas que normalmente utilizam páginas HTML como interface com usuário. Estas páginas são visualizadas através do browser.

Banco de Dados - Conjunto de informações armazenadas e ordenadas para consulta imediata por meio de uma palavra-chave.

Back up. - Cópia de um documento, programa ou disco com objetivo de arquivar ou salvar as informações contidas, caso o original venha se perder.

CD – O Compact Disk substituiu os disquetes de 3,5" na distribuição de programas e aposentou os disco de vinil. Um CD armazena 650MB de dados ou 72 minutos de audio,

tudo em modo digital, ou seja zeros e uns. CPU - Central Processing Unit. Era mais usado na época dos mainframes, muitos técnicos usam este termo para se referir ao gabinete do micro por nele estar o processador. Pode aparecer também como UCP (Unidade Central de Processamento) O termo mais atual é processador.

Desktop - 1. Tela principal de um sistema operacional que apresenta, por meio de ícones, seus programas e documentos mais importantes ou mais utilizados. Sua função é facilitar o trabalho do usuário, deixando-os à mão (ou a um simples clique do mouse), a exemplo de uma mesa de trabalho, em que se encontram as ferramentas de uso mais freqüente. O mesmo que área de trabalho. 2. Designação comum para os computadores pessoais de mesa.

Drive - Unidade periférica eletromagnética, geralmente instalada na CPU, que permite a gravação e leitura de dados em disquetes ou em CDs e CD-ROMs. Para cada um desses suportes de armazenamento de dados há um drive distinto.

DVD ROM - É uma unidade de leitura de programas, músicas, filmes ou quaisquer outros arquivos.

DVD Laser. É muito semelhante ao CD-ROM. Esta unidade também lê discos de CD-ROM.

Estabilizador - Usado geralmente para a proteção dos equipamentos contra as variações de energia. Os mais utilizados são os de 1 kVA e, geralmente, possuem 3 ou 4 saídas para tomadas.

Hardware - Corresponde a parte física do sistema computacional. São as placas, peças, partes, circuitos e componentes do sistema.

HD - Hard disk, disco rígido.

Memória RAM - Memória utilizada pelo computador durante o seu uso. Quanto maior a memória RAM, maior é a quantidade de programas que podem ser executados ao mesmo tempo. Esta memória é apagada quando se desliga o computador. É também chamada de memória volátil.

Microcomputador - Computador de pequeno porte, cuja central de processamento (CPU) utiliza-se de um microprocessador.

Modem - Contração de Modulador / Demodulador, transforma os sinais digitais em sons que podem ser transmitidos pelo sistema telefônico comum, que são decodificados pelo modem receptor. Os modems ainda são o meio de acesso mais popular à Internet. Placa de vídeo - Placa de expansão que permite recursos de vídeo de um computador.

Placa-mãe . Placa de circuito impresso em que se encontram os principais componentes de um computador, como o processador e a memória principal.

Processador - Circuito integrado que executa as funções de processamento aritmético e lógico e o controle da execução de um programa.

Software - O mesmo que Programa de Computador.

Web - Sinônimo mais conhecido do serviço World-Wide-Web (WWW) da internet. É a interface gráfica da internet que torna os serviços disponíveis totalmente transparentes para o usuário e ainda possibilita a manipulação multimídia da informação. É disponibilizado na rede através do protocolo HTTP e das páginas HTML, através de um servidor web.

Wireless - Termo que designa sistemas de telecomunicações em que os sinais são transmitidos por ondas eletromagnéticas, dispensando o uso de fios.

22. Dicas de Negócio

Dicas importantes para quem pensa em abrir uma de Empresa de Manutenção e Montagem de Microcomputadores:

Verificar os preços praticados pelos concorrentes; Estabelecer uma excelente relação com os clientes; Estar presente diariamente na empresa; Acompanhar as novidades do mercado; Manter o local de trabalho, incluindo o laboratório, limpo e organizado; Verificar os preços praticados pelos concorrentes; Estabelecer uma excelente relação com os clientes; Ter paciência e disciplina: A consolidação de uma empresa no mercado exige tempo; Fornecer um atendimento rápido. O grande diferencial neste segmento é a celeridade na resolução do problema do cliente.

23. Características Específicas do Empreendedor

Conforme Dolabella, (1999, p.70), um empreendedor “saberá aprender o que for necessário para a criação, desenvolvimento e realização de sua visão”. Considerando-se esta afirmativa, percebe-se que a característica mais importante para um empreendedor, em qualquer área que deseje atuar, é estar disposto a aprender. Para abrir Empresa de Manutenção e Montagem de Microcomputadores, o interessado deverá se concentrar em desenvolver algumas características específicas, caso não as tenha. Dentre elas destacam-se:

Ter paixão pela atividade; Ter conhecimento específico sobre manutenção e montagem de computadores; Pesquisar e observar permanentemente o mercado onde está instalado, promovendo ajustes e adaptações no negócio; Ter atitude e iniciativa para promover as mudanças necessárias; Acompanhar o desempenho dos concorrentes; Ter visão clara de onde quer chegar; Planejar e acompanhar o desempenho da Empresa de Manutenção e Montagem de Microcomputadores; Ser persistente e não desistir dos seus objetivos; 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; Atualizar-se constantemente participando de cursos específicos para sua atividade empresarial; Ouvir os clientes e identificar oportunidades de criar novos serviços deve ser tarefa permanente do empreendedor.

24. Bibliografia Complementar

DOLABELLA, Fernando. Oficina do empreendedor. São Paulo. Cultura Editores Associados, 1999. Referências Eletrônicas

BREVE história do computador. Parte II. Autor desconhecido. Disponível em: <http://cadinformatica.br.tripod.com/>

. Acesso em: 10 Março 2011.

EMPRESA de assistência técnica em informática. Autor desconhecido. Disponível em: [http://www.empregabrasil.org.br/zds/como%20montar%20empresa%](http://www.empregabrasil.org.br/zds/como%20montar%20empresa%20de%20assistencia%20tecnica.htm)

[20de%20assistencia%20tecnica.htm](http://www.empregabrasil.org.br/zds/como%20montar%20empresa%20de%20assistencia%20tecnica.htm). Acesso em: 10 Março 2011.

EMPRESÁRIO faz sucesso no mercado da informática. Autor desconhecido. 26 outubro 2008. Disponível em: [http://pegntv.](http://pegntv.globo.com/Pegn/0,6993,LIR330257-5027,00.html)

[globo.com/Pegn/0,6993,LIR330257-5027,00.html](http://pegntv.globo.com/Pegn/0,6993,LIR330257-5027,00.html). Acesso em: 10 Março 2011.

GLOSSÁRIO. Autor desconhecido. Disponível em: <http://www.technologic>

[a.inf.br/glossario/exibe.asp](http://www.technologic). Acesso em: 10 Março 2011.

MANUTENÇÃO de Computadores. Autor Desconhecido. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/uf/mato-gro>

[sso-do-sul/acesse/artigos/manutencao-de-computadores/manutencao-de-computadores/](http://www.sebrae.com.br/uf/mato-gro)

. Acesso em: 10 Março 2011.

MONTAGEM e Manutenção de Computadores. Aprenda os segredos que irão impressionar seus clientes. Autor Desconhecido. Disponível em:

[http://www.videoinformatica.com.br/materia/montagem-manutencao-computador.](http://www.videoinformatica.com.br/materia/montagem-manutencao-computador.aspx)

[aspx](http://www.videoinformatica.com.br/materia/montagem-manutencao-computador.aspx) Acesso em: 10 Março 2011. PEREIRA, João de Freitas. Computador. 18 junho 2001. Disponível em: <http://www.joaodefraitas.c>

[om.br/computador.htm](http://www.joaodefraitas.c). Acesso em: 10 Março 2011.

YANO, Célio. 38% dos brasileiros pretendem comprar computador em 2011. Estudo realizado pela Ipsos a pedido da Intel mostra que Brasil passa por fenômeno de individualização do computador. 19 novembro 2010. Disponível em:

<http://exame.abril.com.br/tecnologia/notic>

[ias/38-dos-brasileiros-tem-intencao-de-comprar-um-computador-em-2011](http://exame.abril.com.br/tecnologia/notic). Acesso em: 10 Março 2011.

25. Fonte de Recurso

26. Planejamento Financeiro

27. Produtos e Serviços - Sebrae

28. Sites Úteis

