
MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL DICAS DE SUCESSO

ASSISTÊNCIA TÉCNICA
DE COMPUTADORES



FICHA TÉCNICA

© 2009. Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Minas Gerais – SEBRAE/MG
2012 e 2013. Adaptado e impresso pelo SEBRAE/MG
2018. Revisado e Atualizado pelo SEBRAE/MG

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS

É permitida a reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio, desde que divulgada a fonte.

INFORMAÇÕES E CONTATOS

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Minas Gerais – SEBRAE/MG
Unidade de Desenvolvimento de Territórios, Liderança e Cooperativismo
Av. Barão Homem de Melo, 329, Nova Granada – CEP 30.431-285 – Belo Horizonte – MG.
Telefone 0800 570 0800 / Home: www.sebrae.com.br/minasgerais

SEBRAE/MG

Presidente do Conselho Deliberativo

TEODOMIRO DINIZ CAMARGOS

Diretor Superintendente

AFONSO MARIA ROCHA

Diretor de Operações

MARDEN MÁRCIO MAGALHÃES

Diretor Técnico

ANDERSON COSTA CABIDO

Unidade de Atendimento

Gerente

MÔNICA XAVIER SEGANTINI DE CASTRO

Equipe Técnica

VIVIANE SOARES DA COSTA - Autora

Unidade de Desenvolvimento de Territórios, Liderança e Cooperativismo

Gerente

ALESSANDRO FLÁVIO BARBOSA CHAVES

Equipe Técnica

ARIANE MAIRA CHAVES VILHENA

Unidade de Comunicação Integrada

Gerente

TERESA GOULART

Equipe Técnica

CARLOS CONTI

Equipe Técnica versão original

VIVIANE SOARES DA COSTA
AUGUSTO MANSO DE ANDRADE
BEATRIZ DE CARVALHO
HAROLDO SANTOS ARAÚJO
GABRIELA AGUIAR DE GODOY
WELLINGTON DAMASCENO DE LIMA

Equipe Técnica versão 2012 e 2013

VIVIANE SOARES DA COSTA
ARNOU DOS SANTOS
AUGUSTO MANSO DE ANDRADE
BEATRIZ DE CARVALHO
LUCIANA CRISTINE DE CARVALHO LESSA
WELLINGTON DAMASCENO DE LIMA

Equipe Técnica versão 2018

VIVIANE SOARES DA COSTA
BEATRIZ DE CARVALHO
LAURANA SILVA VIANA

Editoração Eletrônica

POPCORN COMUNICAÇÃO

A848 Assistência técnica de computadores. / Viviane Soares da Costa. Belo Horizonte: SEBRAE/MG, 2018. 20p.: il.

1. Gestão de negócios. 2. Assistência técnica. I. Costa, Viviane Soares da. II. Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Minas Gerais.

CDU: 658:658.818.3

INTRODUÇÃO.

A Série Microempreendedor Individual foi elaborada com o objetivo de oferecer dicas específicas sobre o seu negócio, orientações sobre como calcular o preço de produtos e serviços, orientações sobre como fazer o controle de caixa, além de indicação de outras instituições de apoio e de cursos.

A figura do Microempreendedor Individual (MEI) foi criada pela Lei Complementar 128 de 2008. Com a formalização, o empresário passa a fazer recolhimentos em valores fixos e adquire benefícios tributários e direitos previdenciários, como aposentadoria por idade ou por invalidez, auxílio-doença e licença-maternidade. No caso de aposentadoria, o valor estipulado é de um salário mínimo nacional vigente à época.

Na prática, os benefícios são ainda maiores, pois o empresário poderá atender a pessoas jurídicas (emissão de nota fiscal) e, dependendo da sua atividade, vender também para os órgãos públicos, por exemplo, pequenos consertos nas escolas, hospitais, entre outros. Dessa forma, poderá ampliar o seu faturamento.

O governo tem tido várias iniciativas para incentivar a formalização dos negócios informais existentes no país, como, por exemplo, a redução da alíquota do INSS e o aumento do limite de faturamento. E o Sebrae Minas, dando continuidade a seu trabalho de apoio ao MEI, apresenta a 4ª edição das cartilhas da Série Microempreendedor Individual, completamente reformuladas e orientadas para o aprimoramento do seu negócio.

Consulte também a cartilha “**O dia a dia do Microempreendedor Individual**”, que tem como objetivo responder a algumas dúvidas sobre o dia a dia da empresa. Nela você encontrará informações sobre as atividades diárias, mensais e anuais que precisam ser cumpridas, além de se orientar a fazer a gestão de sua empresa realizando controles que contribuirão para o sucesso do seu negócio.

O Sebrae Minas está à disposição para dar orientações por meio do portal www.sebrae.com.br/minasgerais, pela Central de Atendimento no **0800 570 0800** e nos Pontos de Atendimento localizados em diferentes municípios do estado de Minas Gerais.

Boa leitura!

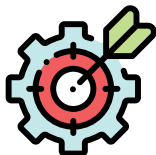


SUMÁRIO

O NEGÓCIO	6
CALCULANDO O PREÇO DE VENDA	11
CONTROLE DIÁRIO DE CAIXA	13
COMO REGISTRAR SEU NEGÓCIO	14
SEBRAE MINAS E A GESTÃO DO NEGÓCIO	15
ENDEREÇOS ÚTEIS	16
REFERÊNCIAS	17

O NEGÓCIO

MERCADO



Nos últimos anos, podemos perceber uma retomada de um hábito já quase esquecido pelos brasileiros que é o de reparar e não descartar. Esse novo comportamento pode ser percebido em vários ramos da economia, por exemplo, conserto de roupas, calçados e eletrodomésticos e no ramo de computadores não é diferente.

Por outro lado, estamos presenciando uma grande revolução digital. Atualmente, com a democratização do uso da internet, as pessoas passam a usar mais celulares e tablets do que computadores.

Assim como a evolução dos aparelhos, você precisará investir em atualização constante e conhecimento aprofundado do seu mercado. É fundamental que você faça cursos profissionalizantes e de especialização para manter um bom conhecimento sobre as novas tecnologias.

ATENDIMENTO



Como o número de fabricantes de computadores que estão no ramo de assistência é cada vez maior, aumentando a concorrência, você terá que se diferenciar. Para conquistar clientes, será preciso oferecer serviços de ótima qualidade, com atendimento acima das expectativas. O seu negócio deverá ser “facilitar” a vida do cliente, seja ele empresa ou pessoa física.

Ao chegar à empresa ou à residência do cliente, você deve checar a rede elétrica destinada aos equipamentos. Verifique se ela é confiável, se possui aterramentos adequados, distribuição correta de pontos de tomada, se o equipamento está acompanhado de um estabilizador de voltagem acoplado a um “no-break” etc. Essas verificações podem levar o cliente a perceber seu profissionalismo e estabelecer um laço de confiança, já que, além do serviço, você demonstra preocupação com as melhores condições de funcionamento dos equipamentos e com a segurança, por exemplo.

CRIE SEU ESPAÇO NO MERCADO



As pessoas e as pequenas empresas, geralmente, possuem dificuldades no domínio de tecnologias. Todos querem ter acesso a um serviço rápido, com bom preço de manutenção e que seja confiável. Muitas vezes, também precisam de um reparo ou uma manutenção e não sabem a quem solicitar ajuda.

Sendo assim, você pode sair na frente e oferecer inúmeros serviços interessantes, como atendimento em horários alternativos ou mesmo 24h, todos os dias da semana, inclusive aos sábados e domingos, e também no domicílio ou empresa do cliente, uma vez que problemas em computadores não têm hora marcada para acontecer. Você também pode oferecer atendimento remoto pela internet ou por telefone.

Serviço de busca e entrega de equipamento na casa do cliente com hora marcada também é uma boa ideia. É uma forma de oferecer mais comodidade. Lembre-se de que o custo do deslocamento deverá ser considerado e repassado ao cliente.

Sempre ofereça suporte, pois, se os clientes estiverem satisfeitos, consumirão mais e indicarão seus serviços a outros. Oferecer suporte é especialmente importante quando se formata uma máquina ou quando são feitas alterações na configuração. Além disso, converse com os consumidores para identificar suas expectativas. Isso é muito válido para o desenvolvimento de novos serviços, o que amplia as possibilidades de fidelizar clientes, além de cativar novos.

- ▶ **Ofereça garantia pelo serviço prestado;**
- ▶ **Ganha tempo quem dispõe de ampla variedade de peças para testes e identificação de eventuais defeitos no equipamento. É importante ressaltar que as peças trocadas devem ser originais, e as que foram retiradas devem ser entregues para o cliente;**
- ▶ **Qualidade, rapidez e seriedade são fatores importantíssimos para que seu negócio tenha sucesso;**
- ▶ **Use programas cuja implementação seja fácil;**
- ▶ **Prefira aqueles integrados a outros programas para que não haja necessidade de personalizações específicas que oferecem dificuldades para o cliente;**
- ▶ **Evite instalar programas que criem dependência integral para rotinas do cliente que precisam ser reescritas por especialistas quando for necessária alguma adequação de legislação ou cálculo;**
- ▶ **Não indique programas que exijam backups (cópias) constantes, pois isso pode indicar fragilidade do sistema;**
- ▶ **O banco de dados deve pertencer ao cliente, nunca a você.**

DIVULGAÇÃO



A divulgação dos serviços pode ser feita por meio de cartões de visita entregues em pontos estratégicos da região onde você atua, prédios residenciais e comerciais. Além disso, a propaganda boca a boca é extremamente importante neste segmento, o que aumenta a importância de se oferecerem serviços de qualidade, visando garantir a propaganda positiva junto às pessoas que poderão tornar-se seus clientes.

A internet vem sendo muito utilizada para divulgar serviços. Avalie a possibilidade de criar um site ou um perfil empresarial nas mídias sociais para dar visibilidade ao seu negócio.

Outra ação que pode surtir bastante efeito é cadastrar-se no **Google Meu Negócio**. Essa ferramenta possibilitará que os interessados nesse tipo de serviço possam localizar sua empresa facilmente pelo **Google Maps**.

INFORMAÇÕES LEGAIS



A Lei 9.609/98, de 19 de fevereiro de 1998, dispõe sobre a proteção de propriedade intelectual de programa de computador e a sua comercialização no país, e a Lei 9.610/98, de 19 de fevereiro de 1998, traz questões de direitos autorais. São leis que você deve conhecer, pois são referentes a programas, jogos e outros itens que estão amparados pela propriedade intelectual e pelos direitos autorais.

Além disso, é importante saber que é obrigatória a entrega ao consumidor de um orçamento prévio discriminando o valor da mão de obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços. Os formulários de orçamento podem ser confeccionados em gráfica, contendo os dados da sua empresa.



O orçamento tem validade pelo prazo de 10 dias, se não houver sido acordado outro prazo. Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga tanto o fornecedor como o consumidor.

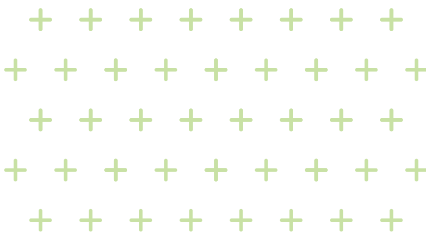
Caso seja oferecido o serviço de reparação de qualquer produto, é obrigatório o fornecimento de peças originais adequadas e novas, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo quando houver expressa autorização do consumidor em contrário.

IMPORTANTE!



Você deverá estar atento também à questão da pirataria. Atualmente, qualquer pessoa que use um programa "pirata", ou que o venda ilegalmente é cúmplice na pirataria corporativa e está sujeita à detenção de seis meses a dois anos, além do pagamento de indenização aos produtores do software. Portanto, você deve informar aos empresários que atender, por exemplo, que eles responderão por qualquer irregularidade que ocorra na empresa, inclusive as praticadas por funcionários.





REGISTRO DA ATIVIDADE

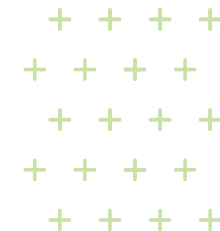
Toda atividade possui um código que indica o que a empresa faz, conhecido como CNAE - Classificação Nacional de Atividade Econômica. Ela serve para identificar a atividade econômica em cadastros e registros de pessoa jurídica, bem como para efeitos de tributação.

Para que a sua empresa possa desenvolver as atividades pretendidas, é muito importante registrar corretamente os códigos CNAE.

Saiba que a Classificação Nacional de Atividades Econômicas - CNAE define o seu negócio como **reparação e manutenção de computadores e de equipamentos periféricos** (9511-8/00).



CALCULANDO O PREÇO DE VENDA¹



Para calcular o valor de sua hora de trabalho é preciso definir, em primeiro lugar, quanto você quer ganhar e se o cliente está disposto a pagar esse valor. Observar os preços praticados por profissionais que prestam serviços semelhantes aos seus pode ser uma boa referência na hora de estipular o preço de sua hora de trabalho, mas você não pode deixar de saber, exatamente, qual é o custo da hora de seu trabalho.

Veja um exemplo de como calcular o custo da hora de trabalho:

ITEM	VALOR (R\$)
Custo da mão de obra = retirada do empreendedor. Valor estipulado de R\$ 954,00 por mês. Desse modo, teríamos R\$ 954,00 divididos por 176 horas = R\$ 5,42, que representa o custo da mão de obra por cada hora de trabalho.	5,42
Transporte (combustível, manutenção do veículo, estacionamento etc.). Como exemplo, você gasta R\$ 500,00, que serão divididos por 176.	2,84
Alimentação. Suponha um valor de R\$ 15,00 por dia. Trabalhando 22 dias por mês, o custo seria de R\$ 330,00. Como você trabalhará 176 horas, o cálculo é R\$ 330,00 divididos por 176 horas, ou seja, cada hora de trabalho deve contribuir com R\$ 1,25 para a sua alimentação.	1,88
Recolhimento fixo mensal² (ICMS = R\$ 5,00 + Contribuição Previdenciária = R\$ 47,70), ou seja, R\$ 52,70 divididos por 176 horas	0,30
Custo da hora de trabalho	10,44
Custo da hora de trabalho para formatação de um computador. Valor da hora de trabalho: R\$ 10,44 multiplicados por 3 horas.	31,32
Valor cobrado dos clientes	100,00
Lucro do negócio	68,68

1. Essa composição do preço de venda é apenas de um exemplo. Valores de mercado devem ser pesquisados e aplicados por você.

2. O valor do recolhimento fixo mensal é referente a 5% do salário mínimo vigente em jan./2018.

IMPORTANTE!

É fundamental que o empresário defina um valor para sua retirada mensal, pois esse valor deverá compor os custos fixos do negócio. No exemplo acima, essa retirada foi de R\$ 954,00.



Lembre-se: o lucro é do negócio e não do empreendedor, portanto esse valor deverá ser reinvestido na empresa e servirá, por exemplo, para a compra de novos equipamentos, compra de novo automóvel e distribuição do lucro no final do exercício, ou seja, no final do ano, quando esse valor será distribuído entre a empresa e o dono.

Lembre-se de que, caso contrate um empregado, todos os registros, recolhimentos e obrigações deverão ser realizados por você ou por um contador. E, ainda, o custo desse funcionário deverá fazer parte do cálculo do preço de venda de seus produtos.

SUGESTÃO DE LEITURA

A Importância da Determinação do Preço de Venda

* Conheça orientações técnicas pertinentes quanto à demonstração do preço de venda, o qual deverá cobrir todos os custos e atingir a margem de lucro.

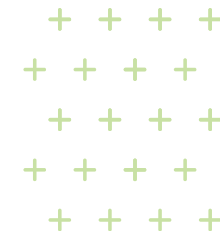
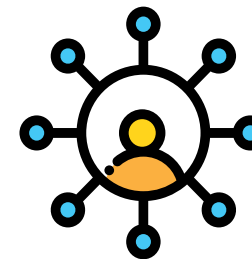
<http://www.sebrae.com.br/minasgerais>

NÃO SE ESQUEÇA:



- As peças utilizadas nos reparos devem ser cobradas à parte, mediante nota fiscal em nome do cliente;
- O valor da hora técnica calculado anteriormente refere-se à prestação de serviço em domicílio. Caso você tenha um espaço próprio destinado ao conserto das máquinas, os custos com aluguel, energia elétrica, internet, entre outros, deverão compor o custo da hora técnica.

GESTÃO DO NEGÓCIO



Empresa em funcionamento quer dizer que seus esforços deverão se concentrar na gestão e no aprimoramento do negócio. Essa fase irá exigir muita dedicação, atenção e ajustes contínuos.

A função principal do empresário é cuidar para que o negócio se desenvolva e se firme cada vez mais no mercado. Mas para isso é necessário cumprir todas as obrigações a que o seu negócio está sujeito, implantar e monitorar alguns controles e processos, além de acompanhar a evolução das necessidades dos clientes.

Para auxiliá-lo nas questões administrativas e de gestão, o Sebrae Minas elaborou a cartilha **“O dia a dia do Microempreendedor Individual”**, que tem como objetivo responder a algumas dúvidas sobre o dia a dia da empresa.

O mercado está cada vez mais exigente e competitivo, e as mudanças, cada vez mais frequentes e rápidas, por isso você deve buscar o aperfeiçoamento da gestão do seu negócio. Para saber mais sobre as ferramentas necessárias para monitorar o desempenho do seu negócio, acesse o **“Caderno de Gestão - MEI - Microempreendedor Individual”**.

Não deixe de acessar esses materiais disponíveis em nossa Biblioteca Digital

<http://www.sebrae.com.br/minasgerais>



ENDEREÇOS ÚTEIS



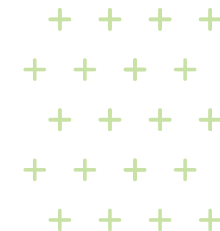
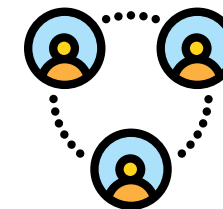
ASSESPRO - ASSOCIAÇÃO DAS EMPRESAS BRASILEIRAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, SOFTWARE E INTERNET
Av. Afonso Pena, 4.000 - 3º andar - Cruzeiro
Belo Horizonte - MG
Tel.: (31) 3194-7650
<http://www.assespro-mg.org.br>

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE SOFTWARE - ABES
Av. Ibirapuera, 2907 - 8º Andar - Cj 811 - Moema
04029-200 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 2161-2833
www.abes.org.br

INSTITUTO NACIONAL DE PROPRIEDADE INDUSTRIAL - INPI
Av. José Cândido da Silveira, 2.000 - Horto Florestal
31035-536 - Belo Horizonte - MG
www.inpi.gov.br



CAPACITAÇÕES ESPECÍFICAS



O Sebrae desenvolveu algumas capacitações e materiais específicos que poderão ajudar você a cuidar cada vez melhor do seu negócio.

CARTILHAS SEI - SEBRAE MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL

Oficina MEI: Aprenda a administrar o seu negócio
Oficina MEI: Aprenda como formar preço de venda
Oficina MEI: Como comprar melhor dos seus fornecedores
Oficina MEI: Como controlar o seu dinheiro
Oficina MEI: Como fazer a sua empresa crescer
Oficina MEI: Como planejar a sua empresa
Oficina MEI: Como ser um empreendedor de sucesso
Oficina MEI: Como unir forças para crescer
Oficina MEI: Como vender mais

- Para acessar as cartilhas, acesse o site do Sebrae Minas: www.sebrae.com.br/minasgerais
- Para participar das oficinas, verifique a disponibilidade de agenda na sua cidade. <https://www.sebraemg.com.br/atendimento/conteudo/cursos-e-eventos>

COMO CONTAR COM A AJUDA DO SEBRAE



Atendimento presencial:

Orientação de Negócio

- Atendimento pré-agendado sobre os projetos, produtos e serviços oferecidos pelo Sebrae, realizado pela equipe de atendentes.

Consultoria de Gestão Individual

- Atendimento pré-agendado realizado por técnicos especialistas em gestão de pequenos negócios.

Atendimento a distância:

Orientação on-line e Fale com o Sebrae

- Atendimento virtual realizado pelos atendentes da Central de Atendimento.

Central de Atendimento

- Atendimento telefônico, sobre todos os projetos, produtos e serviços do Sebrae e parceiros, realizado pela equipe de atendentes - 0800 570 0800

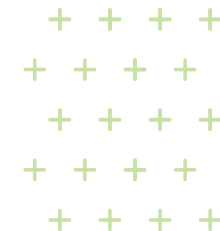
Consultoria de Gestão - Telefone

- Atendimento a distância, pelo telefone, pré-agendado pela Central de Atendimento e realizado por técnicos especialistas em gestão de pequenos.

Portal Sebrae/MG:

- Acesso a informações, documentos, cursos e eventos sobre abertura e gestão de pequenos negócios. www.sebrae.com.br/minasgerais

REFERÊNCIAS



- ▶ ABES - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE SOFTWARE. Disponível em: <<http://www.abes.org.br>>. Acesso em: 25 jul. 2013
- ▶ ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Disponível em: <<http://www.almg.gov.br>>. Acesso em: 01 fev. 2018.
- ▶ Classificação Nacional de Atividades Econômicas - CNAE. Disponível em: <<http://www.cnae.ibge.gov.br>>. Acesso em: 31 jul. 2018.
- ▶ PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. Disponível em: <<http://www.presidencia.gov.br>>. Acesso em: 01 fev. 2018.
- ▶ SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL - SEMAD. Disponível em: <<http://www.semad.mg.gov.br>>. Acesso em: 25 jul. 2013
- ▶ SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br>>. Acesso em: 25 jul. 2013
- ▶ SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DE SÃO PAULO. Disponível em: <<http://www.sebraesp.com.br>>. Acesso em: 25 jul. 201.
- ▶ Veja cinco tendências para o mercado de computadores em 2017. Disponível em: <<https://www.techtodo.com.br/listas/noticia/2017/01/veja-cinco-tendencias-para-o-mercado-de-computadores-em-2017.html>>. Acesso em: 31 jul. 2018.



 sebraemgcomvoce.com.br

 facebook.com/sebraemg

 youtube.com/sebraeminas

 twitter.com/sebraeminas

0800 570 0800
sebrae.com.br/minasgerais