

**CENTRO PAULA SOUZA**

**ESCOLA TÉCNICA PROFESSOR MASSUYUKI KAWANO**

**Técnico em Administração**

**LACOSTECH**

**Tupã-SP**

**2024**

**ARTHUR DOLMEN DE CAMARGO**  
**GUILHERME FELIPE DA SILVA COSTA**  
**HALEN RIBEIRO GUSMAN**  
**JHONATAN PAULO VILELA FERREIRA**  
**MAYK ROBERTO SABINO PADERES**

**LACOSTECH**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso Técnico de Administração da ETEC Prof. Massuyuki Kawano, orientado pela Prof<sup>a</sup> Roseli Aparecida Viscardi, como requisito parcial para obtenção do título de Técnico em Administração.

**Tupã-SP**

**2024**

# **ETEC PROF. MASSUYUKI KAWANO**

Técnico em Administração

**ARTHUR DOLMEN DE CAMARGO**

**GUILHERME FELIPE DA SILVA COSTA**

**HALEN RIBEIRO GUSMAN**

**JHONATAN PAULO VILELA FERREIRA**

**MAYK ROBERTO SABINO PADERES**

**LACOSTECH**

Trabalho de Conclusão de Curso para obtenção do título de Técnico em Administração.

BANCA EXAMINADORA:

---

Prof<sup>a</sup>. Roseli Aparecida Viscardi

Orientadora

---

Prof.

Avaliador

---

Prof.

Avaliador

**Tupã, 03 de dezembro de 2024**

É de inteira responsabilidade o conteúdo do trabalho apresentado pelo aluno. O(A) Professor(a) orientador(a), a Banca Examinadora e a Instituição não são responsáveis e nem endossam as ideias e o conteúdo do mesmo.

## **AGRADECIMENTOS**

Dedico o presente trabalho a Deus, primeiramente, às nossas famílias e à professora orientadora.

Agradecemos a todo corpo docente, aos colegas de classe e ao diretor.

"Ser competente é acertar um alvo que ninguém acertou, ser administrador é acertar um alvo que ninguém viu"

Erlandson F. A. Andrade

## RESUMO

Com a pandemia do Covid-19, houve um aumento significativo de máquinas e aparelhos eletrônicos nos lares brasileiros. Pode-se afirmar, portanto, que a tecnologia passou a ter um lugar de destaque no cotidiano do país. Ao longo do tempo, as máquinas passaram por muitas evoluções. Os primeiros computadores, por exemplo, ocupavam grandes áreas e utilizavam muita energia, contando com pouca memória; contudo, no decorrer dos anos, eles foram ficando menores, mais rápidos e leves, tornando-se mais acessíveis para utilização doméstica. O presente trabalho tem por objetivo analisar a previsão da abertura de uma empresa de assistência técnica focada em manutenção preventiva na região de Tupã. O tema desta obra foi baseado na metodologia de pesquisa bibliográfica e documental, contando com a aplicação de questionário, o que passou por abordagem quali-quantitativa. Os resultados obtidos indicam que a maioria utiliza celular, mas um número específico de pessoas ainda usa o computador como apoio para o trabalho, estudo e lazer. Isso evidencia a necessidade de serviços que garantam o bom funcionamento desses equipamentos. Conclui-se que é possível a abertura de uma empresa de assistência técnica voltada para os segmentos de informática, contando com o diferencial de oferta de manutenção preventiva para pessoas físicas e jurídicas, além de comercializar produtos e equipamentos informáticos diversos. Desta forma, a proposta apresentada neste estudo visa atender às demandas crescentes da população, proporcionando maior segurança e durabilidade dos dispositivos eletrônicos, fortalecendo o mercado local e promovendo soluções tecnológicas.

Palavras-chaves: Empresa; assistência técnica; manutenção preventiva; computador.

## ABSTRACT

With the Covid-19 pandemic, there was a significant increase in machines and electronic devices in Brazilian homes. It can be said, therefore, that technology has gained a prominent place in the country's daily life. Over time, machines have undergone many evolutions. The first computers, for example, occupied large areas and used a lot of energy, with little memory; however, over the years, they became smaller, faster and lighter, becoming more accessible for home use. The present work aims to analyze the forecast for the opening of a technical assistance company focused on preventive maintenance in the Tupã region. The theme of this work was based on the methodology of bibliographic and documentary research, relying on the application of a questionnaire, which involved a qualitative-quantitative approach. The results obtained indicate that the majority use cell phones, but a specific number of people still use computers to support work, study and leisure. This highlights the need for services that guarantee the proper functioning of this equipment. It is concluded that it is possible to open a technical assistance company focused on the IT segments, with the unique advantage of offering preventive maintenance for individuals and legal entities, in addition to selling various IT products and equipment. In this way, the proposal presented in this study aims to meet the growing demands of the population, providing greater security and durability of electronic devices, strengthening the local market and promoting technological solutions.

Keywords: Enterprise; technical assistance; preventive maintenance; computer.



## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Sistema Map-Os: Área de Cadastro de Clientes .....	47
<b>Figura 2.</b> Sistema Map-Os: Dashboard.....	47
<b>Figura 3.</b> Sistema Map-Os: Tela para Acompanhamento do Cliente.....	48
<b>Figura 4.</b> Sistema Map-Os: Cadastro de Produtos .....	48
<b>Figura 5.</b> Sistema Map-Os: Cadastro de Serviços .....	49
<b>Figura 6.</b> Sistema Map-Os: Cadastro de Cliente/Fornecedor .....	49
<b>Figura 7.</b> Layout .....	50
<b>Figura 8.</b> Ferramenta Canvas .....	72

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> - Qual seu nível de conhecimento de informática? .....	34
<b>Gráfico 2</b> - Quais tipos de equipamentos de informática você possui? .....	34
<b>Gráfico 3</b> - Quantas pessoas utilizam seus equipamentos? .....	35
<b>Gráfico 4</b> - Quantas horas em média você mantém seus dispositivos ligados por dia? .....	35
<b>Gráfico 5</b> - Com qual frequência você costuma procurar um técnico para realizar manutenção preventiva? .....	36
<b>Gráfico 6</b> - Qual a finalidade de uso? .....	36
<b>Gráfico 7</b> - Quanto tempo faz que você formatou seu computador e/ou smartphone? .....	37
<b>Gráfico 8</b> - Sobre o atendimento você acha primordial: .....	38

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1</b> - Síntese para estruturação do método científico .....	21
<b>Quadro 2</b> - Cronograma .....	22
<b>Quadro 3</b> - Fundador 01 .....	24
<b>Quadro 4</b> - Fundador 02 .....	24
<b>Quadro 5</b> - Fundador 03 .....	24
<b>Quadro 6</b> - Fundador 04 .....	24
<b>Quadro 7</b> - Fundador 05 .....	25
<b>Quadro 8</b> - Nome dos Fundadores .....	25
<b>Quadro 9</b> - Análise dos Concorrentes .....	27
<b>Quadro 10</b> - Análise dos Fornecedores .....	32
<b>Quadro 11</b> - O que não te agradou em outros atendimentos referente a serviços prestados ou quaisquer itens que deseja pontuar? .....	38
<b>Quadro 12</b> - Em poucas palavras o que você considera um bom atendimento em uma assistência técnica?.....	40
<b>Quadro 13</b> - Preço .....	43
<b>Quadro 14</b> - Localização da Empresa .....	50
<b>Quadro 15</b> - Capacidade Produtiva.....	51
<b>Quadro 16</b> - Necessidade de Pessoal .....	52
<b>Quadro 17</b> - Avaliação Estratégica .....	63

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1</b> - Máquinas e Equipamentos .....	52
<b>Tabela 2</b> - Móveis e Utensílios .....	54
<b>Tabela 3</b> - Veículos .....	55
<b>Tabela 4</b> - Estimativa do Faturamento da Empresa .....	56
<b>Tabela 5</b> - Serviço 1 Custo unitário de matéria-prima .....	58
<b>Tabela 6</b> - Serviço 2 Custo unitário de matéria-prima .....	58
<b>Tabela 7</b> – Serviço 3 Custo unitário de matéria-prima .....	58
<b>Tabela 8</b> - Serviço 4. Custo unitário de matéria-prima .....	59
<b>Tabela 9</b> - Estimativa do Custo Variável .....	59
<b>Tabela 10</b> - Custo Total Mensal e Anual .....	60
<b>Tabela 11</b> - Capital de Giro .....	61
<b>Tabela 12</b> - Descrição dos Investimentos .....	61
<b>Tabela 13</b> - Fonte de Recursos .....	61
<b>Tabela 14</b> - Estimativa do Custo com Depreciação .....	62
<b>Tabela 15</b> - Demonstrativo de Resultados do Exercício – DRE .....	62
<b>Tabela 16</b> - Ponto de Equilíbrio .....	63
<b>Tabela 17</b> - Prazo de Retorno de Investimento .....	63

# SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO .....	15
2	REVISÃO DE LITERATURA.....	17
2.1	<b>Plano de negócios.....</b>	<b>17</b>
2.2	<b>Importância.....</b>	<b>17</b>
2.3	<b>História da informática.....</b>	<b>17</b>
2.4	<b>Tendências do mercado .....</b>	<b>19</b>
3	METODOLOGIA DE PESQUISA.....	20
3.1	<b>Cronograma.....</b>	<b>22</b>
4	PLANO DE NEGÓCIOS.....	23
4.1	<b>Descrição da Empresa .....</b>	<b>23</b>
4.2	<b>Fonte de Recursos .....</b>	<b>25</b>
4.3	<b>Análise de Mercado.....</b>	<b>26</b>
4.3.1	Análise dos Clientes .....	26
4.3.2	Análise dos Fornecedores .....	32
4.3.3	Pesquisa de Mercado .....	34
4.3.4	Descrição dos Principais Produtos ou Serviços .....	43
4.3.5	Preço .....	43
4.3.6	Estratégias Promocionais .....	45
4.3.7	Estrutura de Comercialização .....	45
4.3.8	Localização da Empresa.....	50
4.4	<b>Plano Operacional.....</b>	<b>50</b>
4.4.1	Layout ou Arranjo Físico .....	50
4.4.2	Capacidade Produtiva.....	51

4.4.3	Necessidade de Pessoal.....	52
<b>4.5</b>	<b>Plano Financeiro .....</b>	<b>52</b>
4.5.1	Estimativa dos Investimentos Fixos .....	52
4.5.2	Estimativa do faturamento da empresa.....	56
4.5.3	Estimativa dos Custos Fixos Mensal e Anual.....	60
4.5.4	Capital de Giro.....	61
4.5.5	Estimativa do Custo com Depreciação.....	62
4.5.6	Demonstrativo de Resultados do Exercício – DRE .....	62
4.5.7	Ponto de Equilíbrio.....	63
4.5.8	Avaliação estratégica.....	63
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>64</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>66</b>
	<b>APÊNDICE A – MODELO BÁSICO DE CONTRATO SOCIAL.....</b>	<b>68</b>
	<b>APÊNDICE B – FORMULÁRIO APLICADO PARA PESQUISA DE MERCADO.....</b>	<b>71</b>
	<b>APÊNDICE C – QUADRO DE MODELAGEM DE NEGÓCIOS – FERRAMENTA CANVAS .....</b>	<b>72</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O tema da atual pesquisa gira em torno de uma empresa de assistência técnica em informática focada em manutenção preventiva.

Buscou-se, no presente trabalho, avaliar a viabilidade da abertura de uma assistência técnica em informática focada em manutenção preventiva na região de Tupã, SP.

Encontraram-se duas hipóteses: primeiramente de que haveria a possibilidade de abertura; em segundo lugar, de que não seria possível.

Um dos fatores que impulsionou a escolha da temática foi o crescente consumo de equipamentos de informática, especialmente com a Pandemia da Covid-19, além do advento do *home office* e do crescimento da utilização de plataformas digitais, tais como EAD, Meet, sem contar ainda aplicativos de *delivery*, por exemplo, iFood. (BRASIL, 2021), (PAIXÃO,2024).

Pode-se afirmar inclusive que, do ponto de vista econômico, a proposta do presente trabalho estimula o prolongamento da vida útil dos equipamentos mediante a manutenção preventiva e preditiva. (WILLICH, 2023)

No trabalho visou-se abordar tantas empresas (PJ), que usam seus equipamentos para serviço, quanto pessoas (PF), que utilizam seus computadores para lazer e diversão. No caso das empresas, não é nada vantajoso ter máquinas apresentando problemas e defeitos, o que pode atrapalhar no desempenho de seus funcionários e acarretar em prejuízos econômicos irreversíveis e até a perda de clientes.

A proposta endossa, também, uma mudança cultural que – partindo do fato que a cultura dominante se encontra imersa no imediatismo e no consumismo – com a manutenção preventiva incita o refreio do consumo.

Ainda é possível acrescentar que o presente projeto incentiva a diminuição do lixo eletrônico, que causa diversos danos ao meio ambiente e à saúde da população,

visando a sustentabilidade e a preservação da fauna e da flora. Descoberta sua nocividade na década de 1980, o lixo eletrônico causa grandes malefícios ao meio ambiente devido a sua composição feita de elementos químicos pesados, como o mercúrio. (IDEC, 2009 apud MORALES, 2014 p 14)

A categoria de lixo eletrônico mais comum é o computador pessoal (PCs), muito comum em residências e presente nas mais variáveis empresas dos mais diversos segmentos. Sendo assim, essas máquinas, se descartadas incorretamente, causam grandes impactos ambientais. E por serem cada vez mais acessíveis e pela facilidade de substituição, o descarte indecoroso desses materiais preocupa cada vez mais.

Por fim, devido ao conhecimento técnico prévio nessa área de atuação, ou seja, tendo um dos integrantes da equipe com mais de 15 anos de experiência na área, decidiu-se o tema do presente trabalho.

O objetivo geral desta obra é analisar a viabilidade da abertura de uma assistência técnica em informática focada em manutenção preventiva na região de Tupã, SP

Os objetivos específicos são:

- Desenvolver uma análise de mercado: estudo de potenciais clientes, fornecedores e concorrentes;
- Descrever o serviço e as estratégias de marketing em relação ao preço, promoção, localização e as formas de comercialização da empresa Lacostech;
- Definir a distribuição dos setores e recursos da empresa (layout ou arranjo físico), a capacidade produtiva/comercial/serviços e o pessoal necessário para o funcionamento do negócio;
- Desenvolver o plano financeiro, por meio do cálculo de índices financeiros e da estimativa do investimento total necessário, capital de giro, custos e faturamento da empresa;
- Realizar a avaliação estratégica do negócio por meio da Análise S.W.O.T.



## **2 REVISÃO DE LITERATURA**

### **2.1 Plano de negócios**

Segundo site do Sebrae (2023) o plano de negócios é “um documento estruturado que descreve detalhadamente todos os aspectos de um empreendimento, desde sua visão e missão até sua operação prática e estratégias de crescimento”

### **2.2 Importância**

Ainda de acordo com o site do Sebrae (2023) sua importância se deve ao maior preparo que o empreendedor terá, podendo melhor entender o mercado, minimizar seus riscos e tomar decisões informadas aliado de uma visão estratégica.

Além disso, o plano de negócios ajuda a atrair investidores, como também torna a comunicação mais efetiva com os *stakeholders*.

### **2.3 História da informática**

Contar a história da informática é contar a história dos computadores. Criados para serem uma extensão do cérebro humano e auxiliar o homem em seu trabalho, essas máquinas têm a incrível capacidade de colher, armazenar, processar e transformar grandes quantidades de dados em informações. Os primeiros protótipos serviam para fazer cálculos simples e foram evoluindo através do tempo. (CERQUEIRA, 2009 apud ZANETTI, 2010, p 18)

Podemos dividir a história da informática em cinco gerações. A primeira geração se inicia em 1946 e vai até 1954. O primeiro computador construído no

mundo, o ENIAC, é o exemplo da geração, pesando cerca de 30 toneladas e ocupando um espaço de cerca de 180 m<sup>2</sup>. Feito a pedido do exército estadunidense para pesquisa balística, levava consigo cerca de 70 resistores e 18 mil válvulas – tubos de vidro similares à lâmpada fechada à vácuo – que continham eletrodos responsáveis pelo controle e fluxo de elétrons. Essas válvulas queimavam com facilidade e por isso necessitavam serem trocadas com frequência. Seu valor para ser construído foi de US\$ 500 mil e tinha uma capacidade de consumo de energia de 200 mil watts. (CERQUEIRA, 2009 apud ZANETTI, 2010, p 18)

Com a segunda geração, de 1955 a 1964, vem a substituição das válvulas pelos transístores, que além de ocuparem menos espaço e consumirem menos energia, também passavam mais confiança e operava mais rápido. Outra vantagem dos transístores para as válvulas, eram que as primeiras não tinham tempo de pré-aquecimento. (CERQUEIRA, 2009 apud ZANETTI, 2010, p 18)

Com a descoberta e utilização do silício no início da década de 1960, este possibilitou a diminuição dos componentes de computadores, emergindo assim a terceira geração da informática (1964-1977). Com o silício foram criados os microchips, que eram ainda mais leves e mais baratos que os transístores e ofertavam um desempenho ainda melhor. Aqui já vemos computadores com aspectos semelhantes aos atuais. (CERQUEIRA, 2009 apud ZANETTI, 2010, p 18)

Com a quarta geração (1977-1991) surgiram os primeiros computadores pessoais e de alguns periféricos, como a impressora matricial, além do teclado já ganhar traços parecidos com os que encontramos hoje. Os computadores dessa época contam com uma grande capacidade de armazenamento em comparação com as gerações anteriores. (CERQUEIRA, 2009 apud ZANETTI, 2010, p 18)

A quinta e última geração (1991 – dias atuais) marca a comercialização dos computadores em massa, a conectividade e a inteligência artificial. Os computadores agora conseguem se conectar a outros dispositivos eletrônicos como TV's, câmeras, e celulares – que podem ser considerados como outros computadores. São apresentados mais periféricos, memórias adicionais, processadores com múltiplos núcleos e discos rígidos com capacidade superior a 1TB. Os modelos dessa geração já pesam menos de 25 Kg. (CERQUEIRA, 2009 apud ZANETTI, 2010, p 18)

A informática é um ramo da ciência e da computação que estuda o processamento, o armazenamento, a difusão e transferência de dados digitais.

A informática, atualmente, está presente em diversas áreas da vida e do cotidiano, auxiliando e as vezes até substituindo o papel do ser humano. Sua principal característica é a capacidade de armazenar e processar grandes quantidades de dados e transformar em informação. Sua criação foi, basicamente, para ser uma extensão do cérebro humano. (CERQUEIRA, 2009 apud ZANETTI, 2010, p 18)

Ao longo do tempo os computadores passaram por muitos progressos. Os primeiros exemplares ocupavam grandes áreas e usavam muita energia para executar suas funções, além da pouca memória disponível. No decorrer dos anos, foram ficando menores e mais rápidos, passando para usos comerciais e de cunho pessoal. Com a ascensão da internet e com a globalização, o consumo dos computadores foi impulsionado e a evolução tem dado grandes saltos a cada ano. (CERQUEIRA, 2009 apud ZANETTI, 2010, p 18)

## **2.4 Tendências do mercado**

Segundo dados coletados pelo Sebrae de Santa Catarina (SEBRAE, 2022), com as exigências do *home office* e do EAD ocasionadas pelo isolamento durante a Pandemia de covid -19, muitas pessoas viram-se diante da necessidade de um maior acesso a tecnologias no seu cotidiano. Além disso, com a diminuição de casos do Covid-19 e a volta à normalidade, seguiu-se uma crise econômica que levou grande parte da população a optar pelo conserto dos seus aparelhos eletrônicos, ao invés de adquirir novos produtos, o que acabou por alavancar a procura por serviços de assistência técnica.

Fator que pode colaborar para a procura da manutenção preventiva é a diminuição do poder de compra da população e alta nos preços dos equipamentos de informática, fazendo com que seja mais vantajoso do ponto de vista econômico, preservar o computador e seus componentes que já possui. Nesse caso, principalmente em empresas onde se costuma ter mais de um computador. (SEBRAE)

Segundo o site IDC Brasil (2023), a venda de computadores no terceiro trimestre de 2023 caiu 9,6% em comparação ao terceiro trimestre de 2022. Desktops apresentam uma baixa de 17,1% e notebooks de 9,9%. O segmento corporativo teve

uma queda de 20,5% na compra de computadores. Em contrapartida, o varejo apresentou um crescimento de 0,6%.

Segundo o analista sênior de pesquisa e consultoria de Consumer Devices da IDC Brasil, Renato Meireles, um dos fatores que intervieram para a baixa em vendas no mercado corporativo foi a queda de investimentos do setor privado.

“A desaceleração é reflexo do fator macroeconômico e o cenário desfavorável com a expectativa de um novo plano de regras fiscais a ser apresentado pelo governo federal”. (ENRIQUEZ; ORTIZ, 2023)

Ainda conforme a IDC Brasil, se espera um crescimento de 2% na categoria de PCs em 2024, principalmente no ramo dos games, categoria que vem tendo avanços tecnológicos significativos que transformam a natureza dos jogos e sua atratividade.

O mesmo site ainda traz projeção para a América Latina em geral, com estimativa de crescimento em 11% no mercado de tecnologia da informação, sendo esse estudo otimista com as previsões para o Brasil, aguardando crescimento de 12% em comparação ao ano anterior.

### **3 METODOLOGIA DE PESQUISA**

A presente pesquisa tem por objetivo geral analisar a viabilidade de uma empresa no ramo de assistência técnica em informática, com enfoque em manutenção preventiva e preditiva no município de Tupã (SP) e na região da Nova Alta Paulista - que compõe 30 municípios, com aproximadamente 300 mil habitantes -, onde devido à demanda do crescimento das empresas do setor graneleiro vê-se a necessidade de mão-de-obra capacitada na área de assistência técnica em informática.

Visando atingir o objetivo proposto foi aplicado um questionário cujo objetivo foi exploratório, pois buscou-se provar a viabilidade da abertura da empresa. Para análise dos dados usou-se a abordagem quali-quantitativa, devido ao fato de que foram interpretados dados objetivos e subjetivos coletados mediante o questionário, visando auferir informações referentes ao mercado de atuação da empresa.

As técnicas de pesquisa utilizadas foram a pesquisa bibliográfica e documental, como também aplicação de questionário.

Além disso, foram utilizadas outras ferramentas e metodologias para realização da pesquisa, sendo a análise S.W.O.T, análise da estratégia de marketing por meio dos 4'Ps.

**Quadro 1** - Síntese para estruturação do método científico

<b>Síntese para estruturação do método científico</b>	
<b>Critérios de classificação</b>	<b>Atributos metodológicos</b>
<b>Tipo de conhecimento</b>	O conhecimento que é buscado para a realização do projeto é científico. Pois foram analisados vários tipos de bibliografias para que fosse possível entender o assunto e dar mais uma ênfase de como o projeto possa ser cada vez melhor e conseqüentemente para oferecer uma ajuda para as pessoas.
<b>Natureza da pesquisa</b>	A natureza do projeto é aplicada, pois o projeto busca criar soluções para problemas, visando aplicar conceitos no mundo real.
<b>Objetivo</b>	O objetivo está sendo exploratório, pois é necessário o conhecimento do contexto a qual a empresa será inserida.
<b>Abordagem</b>	A abordagem do projeto é a quali-quantitativa, pois foram interpretados dados objetivos e subjetivos durante a pesquisa. Análise de texto, a busca por qualidade e pesquisa que traz números
<b>Técnicas e ferramentas de coleta de dados</b>	A técnica para recolher dados dos clientes foi um questionário online da plataforma Google Forms, que visa coletar dados sobre o mercado de atuação da empresa.
<b>Amostra</b>	36 pessoas
<b>Objeto de análise</b>	Tem como objetivo analisar a viabilidade da empresa

<b>Foco de análise</b>	Análise por meio da estruturação de um plano de negócio com o objetivo de identificar se é viável a abertura da empresa Lacostech no município de Tupã/SP.
<b>Sujeito de análise</b>	Clientes (Pessoa física e jurídica).
<b>Forma de análise dos dados obtidos</b>	Aplicação de questionário online.
	Utilização de análise S.W.O.T e CANVAS; estratégia dos 4 P's; análise financeira.
	Subjetiva.
	Descritiva.

Fonte: Elaborado pelos autores

Quanto aos procedimentos metodológicos:

Foi realizado questionário online mediante a plataforma Google Forms visando coletar dados referentes a clientela, no período de um mês. Utilizou-se amostra de 36 pessoas.

As perguntas apresentadas somam um total de dez – sendo quatro de múltipla escolha de seleção única, três de múltipla escolha de seleção múltipla e três respostas em texto.

Foi interrogado aos partícipes acerca de seus conhecimentos na área de informática; dos aparelhos que utilizam e a forma como o fazem; e, também, quais seriam as sugestões dos participantes para um atendimento de qualidade em uma empresa de assistência técnica em informática.

### 3.1 Cronograma

**Quadro 2** - Cronograma

Etapas	Meses					
	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Introdução						
Revisão de Literatura						

Plano de Negócios						
Fonte de Recursos						
Análise de Mercado						
Pesquisa de Mercado						
Plano de Marketing						
Plano Operacional						
Plano Financeiro						
Avaliação Estratégica						
Apresentação						

Fonte: Elaborado pelos autores

## 4 PLANO DE NEGÓCIOS

### 4.1 Descrição da Empresa

Nome da Empresa: EMPRESA DE MANUTENÇÃO DE INFORMÁTICA LACOSTECH LTDA.

Nome Fantasia: LACOSTECH

CNPJ: 69.211.101/0001-04

Missão e Visão da Empresa: Nossa missão é proporcionar um bom atendimento, priorizando prazo de entrega, preços justos, visando sempre a satisfação do cliente

Nossa Visão: Sermos referência no mercado, conhecida por sermos amiga do meio ambiente através do incentivo da manutenção preventiva.

Setor de Atividade: Prestação de serviço na área de informática, manutenção em redes e computadores

Forma Jurídica: A empresa se enquadra como EPP (Empresa de Pequeno Porte).

Enquadramento Tributário: Simples Nacional

Dados dos fundadores

**Quadro 3 - Fundador 01**

<b>Fundador 01</b>	
Nome: Arthur Dolmen de Camargo	
Endereço: Avenida Rosas, 101	Cidade/Estado: Quintana, SP
E-mail: ArthurD@hotmail.com	Telefone: 14 99888-0099

Fonte: Elaborado pelos autores

Atribuição e Formação do Fundador 01  
Sócio fundador; formação técnica em Edificações.

**Quadro 4 - Fundador 02**

<b>Fundador 02</b>	
Nome: Guilherme Felipe da Silva Costa	
Endereço: Avenida Barão de Limeira, 69	Cidade/Estado: Tupã, SP
E-mail: GuilhermeFelipe@hotmail.com	Telefone: 14 99755-0489

Fonte: Elaborado pelos autores

Atribuição e Formação do Fundador 02  
Sócio fundador; formação técnica em enfermagem e contabilidade

**Quadro 5 - Fundador 03**

<b>Fundador 03</b>	
Nome: Halen Ribeiro Gusman	
Endereço: Rua Vasco da Gama, 102	Cidade/Estado: Quintana, SP
E-mail: GusmanR@gmail.com	Telefone: 14 99669-2345

Fonte: Elaborado pelos autores

Atribuição e Formação do Fundador 03  
Sócio fundador; técnico em informática, com formação técnica na área de TI, eletricitista e gestão administrativa.

**Quadro 6 - Fundador 04**

<b>Fundador 04</b>	
Nome: Jhonatan Paulo Vilela Ferreira	
Endereço: Rua Cristóvão Colombo, 24	Cidade/Estado: Iacri, SP
E-mail: JhonatanFerreira@hotmail.com	Telefone: 14 99679-0213

Fonte: Elaborado pelos autores

Atribuição e Formação do Fundador 04



Sócio fundador; com Ensino Médio Completo e formado em Administração.

#### **Quadro 7 - Fundador 05**

<b>Fundador 05</b>	
Nome: Mayk Roberto Sabino Paderes	
Endereço: Rua Cuiabá, 162	Cidade/Estado: Tupã, SP
E-mail: MaykRoberto@gmail.com	Telefone: 14 99689-9010

Fonte: Elaborado pelos autores

#### Atribuição e Formação do Fundador 05

Sócio fundador; formado em mecânica de usinagem, empresário.

Capital Social (Valor Total): R\$ 150.000,00

#### **Quadro 8 - Nome dos Fundadores**

<b>Nomes do Fundador</b>	<b>Valor do Capital Integralizado</b>
Fundador 01	R\$ 30.000,00
Fundador 02	R\$ 30.000,00
Fundador 03	R\$ 30.000,00
Fundador 04	R\$ 30.000,00
Fundador 05	R\$ 30.000,00

Fonte: Elaborado pelos autores

## **4.2 Fonte de Recursos**

Para a abertura da empresa serão utilizados recursos próprios dos sócios da empresa. O capital será utilizado para aluguel de ponto comercial, compra de veículo, computadores, ferramentas, mobília, despesas fixas, investimento em canais de comunicação e marketing (captação de clientes), e estoque inicial.

## 4.3 Análise de Mercado

### 4.3.1 Análise dos Clientes

De acordo com os dados obtido na pesquisa, foi possível identificar que 50% do público possui um conhecimento intermediário de informática, seguido por 36,1% que conhece pouco sobre o tema. Smartphone é o aparelho mais presente na casa dos respondentes, estando em 91,7% dos lares. O notebook ocupa o segundo lugar com 63,9%.

Com base nas respostas, a média é de um a três usuários por máquina para usuários comuns, que mantém seus equipamentos ligados acima de seis horas diárias, característica de pessoas que tem um baixo conhecimento de informática. Já empresas com mais de dez funcionários que responderam ao questionário, o tempo que os aparelhos ficam ligados supera dez horas.

Fortalecendo o perfil mais presente na pesquisa, 88,9% das pessoas responderam que só procuram um técnico quando seus aparelhos apresentam defeitos, fortificando a questão que nos apresenta 38,9% das pessoas formataram seus equipamentos a mais de dois anos, evidenciando a falta de cuidados frequentes. A maioria das pessoas usam seus aparelhos para estudo e entretenimento, respectivamente, seguido por quem usa para trabalho.

A presente pesquisa também mostra que uma linguagem de fácil compreensão sobre o defeito e a solução é o que o público mais valoriza, corroborando para o que eles mais valorizam em um atendimento, como uma linguagem clara e direta, além de um bom atendimento por parte do profissional e um preço acessível.

## Análise dos Concorrentes

**Quadro 9** - Análise dos Concorrentes

	<b>Qualidade do Produto/Serviço</b>	<b>Preço</b>	<b>Condições de Pagamento</b>	<b>Atendimento</b>	<b>Serviços Oferecidos</b>
<b>Thunder Informática – Iacri, SP</b>	Bom	Formatação : R\$ 120; Desmontagem completa e troca de pasta térmica: R\$ 100	Pix, Cartão de Crédito e Débito e Dinheiro.	Bom	Faz backup na hora de formatar, porém não salva os programas instalados. Venda de aparelhos celulares e computadores, assim como acessórios de informática.
<b>Seta Informática – Tupã, SP</b>	Bom	Backup e formatação: R\$ 100	Pix, Cartão de Crédito e Débito e Dinheiro	Bom	Manutenção em computadores, tablets, notebooks, impressoras e monitores. Também instalam equipamentos de segurança.
<b>Forti – Tupã, SP</b>	Bom	Formatação : R\$ 80,00	Pix, Cartão de Crédito e Débito e Dinheiro	Bom	Locação, manutenção e vendas de impressoras e computadores em geral. Vendas de toner e acessórios de informática. Valor do backup da quantidade de dados a serem salvos.

<b>BauruInfo</b> <b>Bauru, SP</b>	-	Bom	Formatação (Backup incluso até 100GB): R\$ 100,00; Limpeza (com troca de pasta): R\$ 70,00.	Pix, Cartão de Crédito e Débito e Dinheiro	Bom	
<b>InfoCenter</b> <b>Osvaldo Cruz, SP</b>	-	Bom	Formatação com backup incluso: R\$ 85,00; Limpeza: R\$ 110,00	Pix, Cartão de Crédito e Débito e Dinheiro	Bom	
<b>Lopes Informática</b> <b>Quintana, SP</b>	-	Bom	Formatação e backup: R\$ 100	Pix, Cartão de Crédito e Débito e Dinheiro	Bom	Venda de acessórios de informática. Manutenção de computadores e aparelhos celulares em geral.
<b>R Gusman Informática</b> <b>Quintana, SP</b>	-	Bom	Formatação (com backup incluso): R\$ 100,00, Limpeza a partir de R\$ 100,00	Pix, Cartão de Crédito e Débito, Dinheiro e boleto (para empresas)	Muito Bom	Manutenção em computadores, configuração de roteadores e dispositivos em rede.
<b>CompuCell</b> <b>Rinópolis, SP</b>	-	Bom	Formatação (com backup	Pix, Cartão de Crédito e Débito e Dinheiro	Bom	

		incluso), limpeza, teste de HD, organização dos fios internos, troca da pasta térmica: R\$ 180,00 a 220,00 (dependend o da mão de obra)			
<b>CompuTec</b> – <b>Herculândia, SP</b>	Bom	Formatação com backup incluso: R\$ 100,00; Limpeza: R\$ 70,00	Pix, Cartão de Crédito e Débito e Dinheiro	Bom	
<b>GiTech</b> – <b>Informática</b> <b>Presidente</b> <b>Prudente, SP</b>	Bom	Formatação com backup: R\$120,00; Formatação sem backup: R\$ 80,00; Combo Montagem, Formatação completa e	Pix, Cartão de Crédito e Débito e Dinheiro	Bom	

		Limpeza: R\$ 250,00			
<b>FV Tech Informática - Campinas, SP</b>	Bom	Formatação, Limpeza, Troca de pasta térmica e backup incluso: R\$200,00	Pix, Cartão de Crédito e Débito e Dinheiro	Bom	Contrato de manutenção para empresas; Venda de hardware e equipamentos de informática.
<b>DDR Informática - Marília, SP</b>	Bom	Formatação e backup com programas básicos: R\$ 90,00	Pix, Cartão de Crédito e Débito e Dinheiro	Bom	
<b>Boa Ideia Informática (Corporativo) - Tupã, SP</b>	Bom	Formatação (com ou sem backup): A partir de R\$ 170,00, (dependendo da quantidade de arquivos a serem reinstalados e/ou salvos);	Desconto de 5% a vista: Pix e dinheiro; Cartão de crédito e débito	Bom	Formatação de servidores com precificação que varia de acordo com as exigências de cada situação.

		Visita técnica: R\$ 80,00/hora			
<b>DM4 Informática – São Paulo, SP</b>	Bom	Formatação : R\$ 50,00; Backup: R\$ 50,00	Pix, Cartão de Crédito e Débito e Dinheiro	Bom	
<b>Hackers Informática – Sorocaba, SP</b>	Bom	Formatação (com ou sem backup): R\$140,00; Limpeza: R\$150,00	Cartão de crédito (3x sem juros); Cartão de Débito; Transferência/PIX	Muito Bom	Recuperação de dados, Manutenção de notebooks, computadores e impressoras.

Fonte: Elaborado pelos autores

#### Conclusão da Análise dos Concorrentes:

Pode-se concluir que a maior parte dos concorrentes realiza formatação e backup na faixa de R\$ 100,00 e, em alguns casos, apresentam backup com valor separado de no mínimo R\$ 50,00. Em relação a limpeza, esta se enquadra em torno de R\$ 70,00 a R\$ 100,00, sendo que alguns casos variam chegando a R\$ 150,00, de acordo com a mão de obra requerida. Outros ainda ofertam combos incluindo limpeza, formatação, troca de pasta térmica girando em torno de R\$ 180,00 a R\$ 250,00.

As empresas oferecem formas de pagamento similares (pix, cartão de crédito e débito, e dinheiro), com a exceção de R. Gusman Informática de Quintana, SP, que oferece opções de boleto para pessoas jurídicas. A Boa Ideia Informática, que atende também o ramo corporativo, concede 5% de desconto para pagamentos à vista, ou seja, mediante pix ou dinheiro.

A qualidade do serviço se mantém no nível do Bom, igualmente em relação ao atendimento, este último com algumas exceções como a Hackers Informática de Sorocaba e a R. Gusman pela agilidade e clareza nas respostas.

Certas empresas oferecem, ainda, venda de acessórios de informática e celulares, venda de computadores, impressoras e aparelhos telefônicos; locações de periféricos (como Datashow, impressoras, etc.); serviços de vigilância; recuperação de dados; manutenção em redes, dentre outras.

#### 4.3.2 Análise dos Fornecedores

**Quadro 10** - Análise dos Fornecedores

Ordem	Nome do fornecedor	Descrição do item	Preço	Condições de pagamento	Prazo de entrega	Localização do fornecedor
1	Kabum	Itens de informática	A definir na compra	Pix, cartão de crédito, boleto	Média de 4 dias uteis	Vilhena - ES



2	Pichau	Itens de informática	A definir na compra	Pix, cartão de crédito, boleto	Média de 4 dias úteis	Joinville - SC
3	TerabyteShop	Itens de informática	A definir na compra	Pix, cartão de crédito, boleto	Média de 4 dias úteis	Curitiba-PR
4	Mercado Livre	Itens de informática	A definir na compra	Pix, cartão de crédito, boleto	Média de 4 dias úteis dependendo da localização do CDD	Diversos

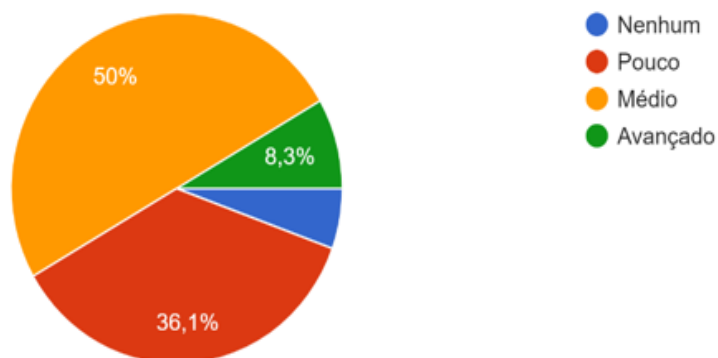
Fonte: Elaborado pelos autores

#### Conclusão da Análise dos Fornecedores:

A partir dos dados levantados, pode-se concluir que os fornecedores possuem as mesmas condições de pagamento, ofertando produtos na área de informática, com diversos preços. Pôde-se observar, também, a similaridade dos prazos de entrega, que possui a média de 4 dias úteis. A localização dos fornecedores é variada, estando em outros estados que não São Paulo, porém, tais empresas contam com serviços de entrega eficientes, fazendo com que tal característica dos fornecedores não seja um problema.

### 4.3.3 Pesquisa de Mercado

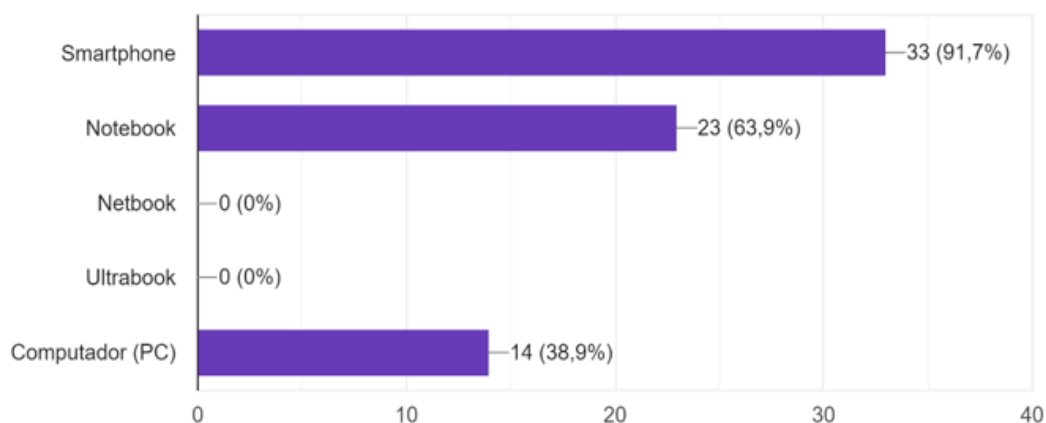
**Gráfico 1** - Qual seu nível de conhecimento de informática?



Fonte: Elaborado pelos autores

Nessa questão, questionou-se aos partícipes acerca de seus conhecimentos na área de informática. Pôde-se perceber que a maioria das pessoas possuem um entendimento mediano (50%). Apenas 8,3% afirmaram ter uma compreensão avançada dos conceitos informáticos.

**Gráfico 2** - Quais tipos de equipamentos de informática você possui?

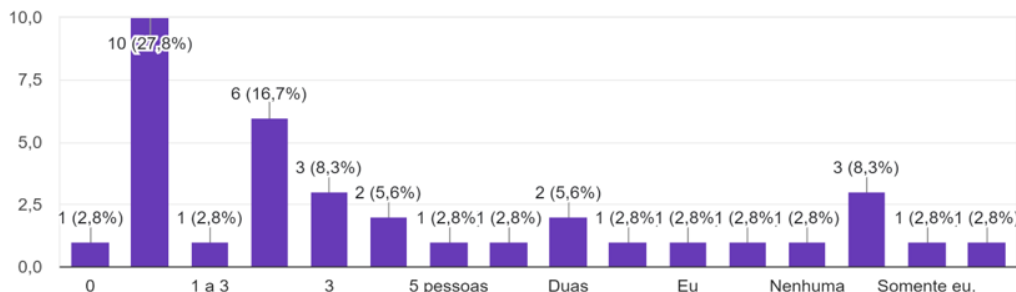


Fonte: Elaborado pelos autores

Essa pergunta visa conhecer melhor os equipamentos utilizados pelo público de maneira geral. O dispositivo mais usado foi o smartphone, contando com 33

peças. Os menos empregados são o Netbook e o Ultrabook, com um total de 0 pessoas em ambos.

**Gráfico 3** - Quantas pessoas utilizam seus equipamentos?

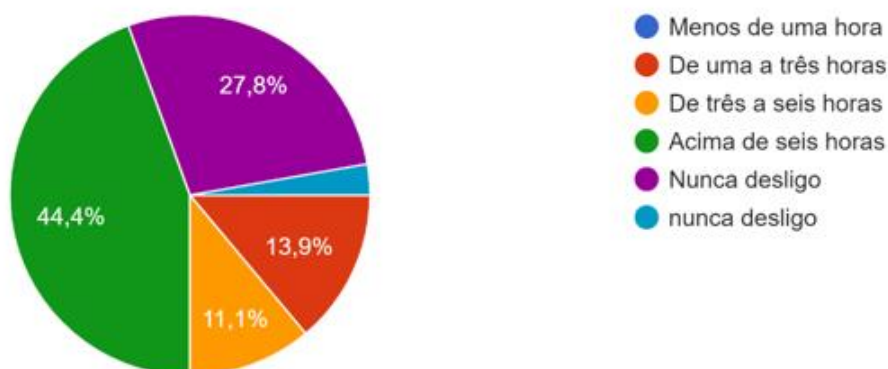


Fonte: Elaborado pelos autores

Aqui, buscou-se determinar a quantidade de pessoas que utilizavam os equipamentos dos participantes.

20 partícipes responderam que apenas 1 pessoa tinha acesso aos seus dispositivos; 9 pessoas afirmaram que 2; 4 participantes afirmam que são 3; 2 indivíduos declararam 4 pessoas; e, por fim, apenas 1 pessoa alegou que são 5 os indivíduos com permissão para ingressarem em seus aparelhos.

**Gráfico 4** - Quantas horas em média você mantém seus dispositivos ligados por dia?

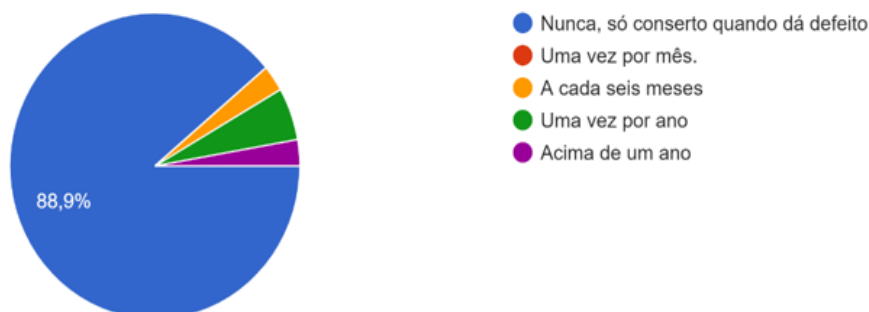


Fonte: Elaborado pelos autores

A presente interrogação questiona o tempo que os participantes mantêm seus aparelhos ligados por dia.

A maior parte das respostas aponta para um período de tempo superior a 6 horas (16 pessoas, 44,4%). 11 participantes, no entanto, afirmam que não desligam seus dispositivos (totalizando 30,6% dos retornos)

**Gráfico 5** - Com qual frequência você costuma procurar um técnico para realizar manutenção preventiva?

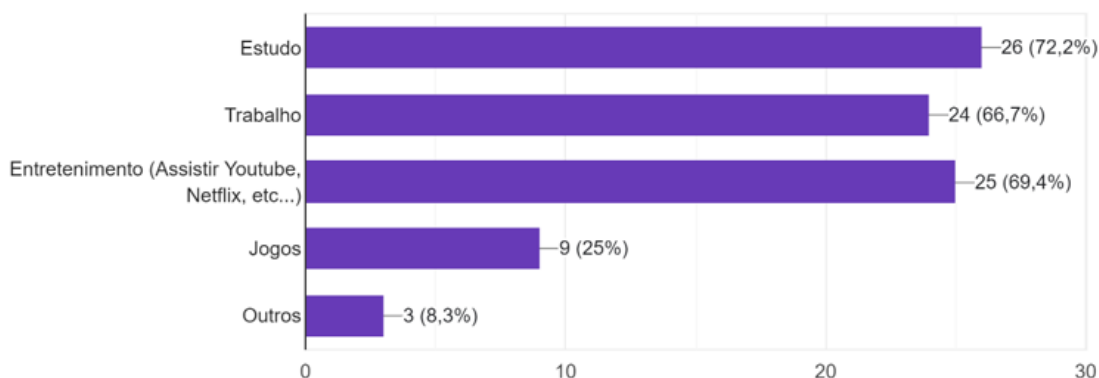


Fonte: Elaborado pelos autores

Essa indagação tem por finalidade esclarecer a frequência com que o público procura uma assistência, visando realizar uma manutenção preventiva.

88,9% (32) dos partícipes informaram que não tem a prática de fazer a manutenção preventiva, dirigindo-se a um técnico apenas quando suas máquinas apresentam defeito. 1 pessoa indicou que realiza preventivamente manutenção a cada seis meses; 2, uma vez por ano; e apenas uma pessoa realiza manutenção preventiva em um período maior que um ano. Nenhuma resposta aponta para esse tipo de manutenção a cada mês.

**Gráfico 6** - Qual a finalidade de uso?

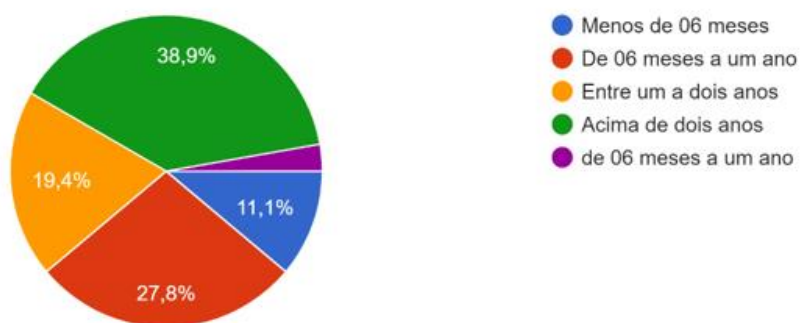


Fonte: Elaborado pelos autores

Aqui, buscou-se precisar os motivos pelos quais se usam os aparelhos dos participantes.

A maioria utiliza para estudo e trabalho. O restante serve-se de seus equipamentos para fins de entretenimento.

**Gráfico 7** - Quanto tempo faz que você formatou seu computador e/ou smartphone?



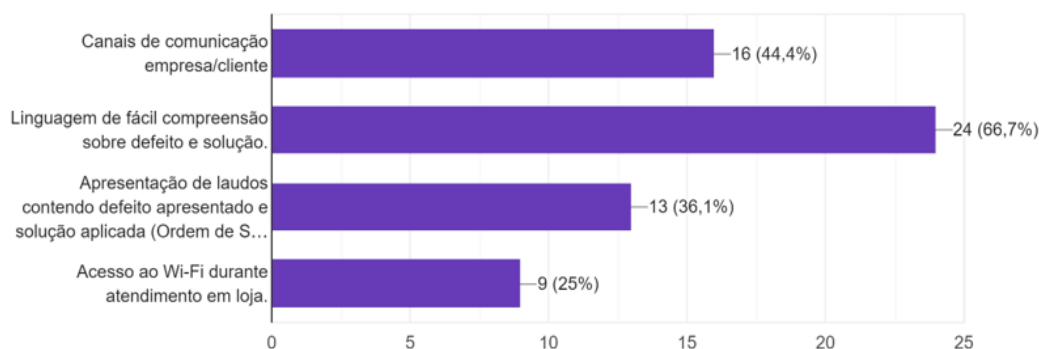
Fonte: Elaborado pelos autores

Nessa questão, questionou-se acerca da assiduidade da formatação dos participantes.

14 pessoas (38,9%) responderam que fazem mais de dois anos que realizaram formatação; 10 partícipes (27,8%) afirmam que fazem cerca de seis meses a um ano que formatam suas máquinas.

Conclui-se, portanto, que o público não possui o hábito de praticar a formatação em seus aparelhos.

**Gráfico 8** - Sobre o atendimento você acha primordial:



Fonte: Elaborado pelos autores

Essa pergunta visou compreender quais as prioridades do público em relação ao atendimento.

A maioria das pessoas preza por uma boa comunicação, com linguagem clara e tendo acesso às informações referentes ao atendimento (como, por exemplo, a possibilidade acessar a Ordem de Serviço).

**Quadro 11** - O que não te agradou em outros atendimentos referente a serviços prestados ou quaisquer itens que deseja pontuar?

Nada

Técnico bravo

demora no atendimento e no retorno

a falta de educação

No geral não tenho reclamação

não

Mal Atendimento

.

Enrolação

Prazo de entrega

Falta de peças de reposição.

Demora para entregar o equipamento.

Tempo para ficar pronto a manutenção

Demora

A pergunta de reiniciar o sistema é dispensável hoje em dia

Sem resposta

Preço

Atendimento

A demora
Não tenho o que reclamar dos atendimentos que tive, foi clara e objetiva a atuação do profissional. Pontuou qual era o defeito e a solução.
Falta de respeito
Desonestidade
Tempo de serviço
A forma que a pessoa me tratou/falou
Tudo perfeito
O atendimento
Não resolver o problema.
Não sei responder.
Não lembro
Não
Técnico impaciente, grosso, arrogante, mau humorado, irritado, deshumilde,
Ma vontade
Nenhum
Mal atendimento
Mau atendimento, linguagem difícil

Fonte: Elaborado pelos autores

Aqui, procurou-se especificar as características de outros atendimentos que mais desagradaram os participantes.

As respostas mais encontradas são referentes ao mau atendimento, à má vontade dos técnicos e à demora para a finalização do serviço.

**Quadro 12** - Em poucas palavras o que você considera um bom atendimento em uma assistência técnica?



Sem opinião

fácil compreensão, resolução rápida e eficaz do problema.

a boa educação

Sinceridade,em relação ao verdadeiro defeito apresentado

Fazer o trabalho rápido e ser honesto

Atendimento e explicação

.

Solucionar o problema

Humanizado e valores acessíveis

Que resolvam o problema

Preço, qualidade do serviço e agilidade.

Uma boa explicação da situação, e atendimento

Rapidez e eficiência

Rapidez na solução do problema

No meu caso uma explicação básica para que eu consiga talvez identificar um problema simples.

Qualidade e preço justo

Agilidade e bom atendimento

Clareza em explicar o problema/defeito e o serviço que será feito

Quando o problema é resolvido

O bom atendimento dentro de uma assistência técnica se dá através de fatores importantes como a formação do profissional, para poder informar o cliente do problema e as possíveis soluções. De forma clara e objetiva, pois ele não tem a noção dos termos técnicos. E oferecer ao cliente sempre algo a mais, o diferencial sempre conta nessas horas.

Atenção

Whatsapp, remoto

Honestidade, confiança e tempo para realizar o serviço

Comunicação transparente, onde a pessoa fala de uma forma que todos consigam entender

Agilidade, responsabilidade com os dados da Empresa

Acho importante sempre a preocupação com o cliente

Um bom conserto, explicação sobre o acontecido e como prevenir para não acontecer novamente

Apresentar soluções acessíveis.

Agilidade

Resolver o problema

Técnico paciente que explica defeitos com calma e com detalhe

Uma pessoa que sabe e é atenciosa

Trabalho eficiente

Um atendimento personalizado

Atenção presta ao cliente

Bom atendimento, linguagem acessível, boa comunicação

Fonte: Elaborado pelos autores

Por fim, foi interrogado aos partícipes quais são qualidades de um bom atendimento.

Os resultados mais frequentes foram versam acerca da agilidade, eficiência, polidez e boa comunicação por parte do técnico.

#### 4.3.4 Descrição dos Principais Produtos ou Serviços

Assistência técnica em informática, realizando serviços como formatação, substituição de componentes (ex.: upgrade de memória ou SSD), atendimento presencial em empresas ou residências (visita técnica), instalação de redes, roteadores, câmeras IP, dentre outros.

#### 4.3.5 Preço

**Quadro 13 - Preço**

<b>Serviço</b>	<b>Descrição do serviço</b>	<b>Preço</b>
Formatação	Consiste na substituição do sistema operacional que apresenta problemas, ou por um sistema diferente, este processo apaga todos os dados do computador, tendo o cliente a opção de fazer <i>backup</i> ou contratar nosso serviço de <i>backup</i> (valor adicional).	R\$ 100,00
Limpeza	Consiste na remoção de sujeira, desoxidação de contatos, lubrificação de <i>coolers</i> e substituição de pasta térmica.	A partir de R\$ 100,00 (podendo variar de acordo com a complexidade, valor do equipamento e número de itens a serem limpos).

Montagem de computadores (sem formatação)	Consiste na montagem das peças (placa mãe, processador, memórias, fontes e demais acessórios) e <i>cable management</i> . Caso o cliente queira já formatado, pagará valor adicional da formatação.	R\$ 100,00 (computadores simples chegando a 30% do equipamento equipamentos mais caros, e complexos).
Visita técnica	Este serviço compreende visita ao cliente, seja empresa ou pessoa física, serão realizados serviços de natureza mais simples, como instalação de computador, configuração de pequenas redes e roteadores (não compreende formatação e nem suporte a <i>Windows Server</i> ).	R\$ 60,00 por hora com adicional por km rodado.
Suporte remoto especializado em <i>Windows Server</i>	Consiste na manutenção remota de computadores com o sistema operacional <i>Windows Server</i> já instalado.	R\$ 130,00 por hora remota.
Manutenção preventiva/preditiva	Neste tipo de serviço compreende evitar que o computador apresente ou seja possível antever problemas, nesse serviço compreende correções em <i>softwares</i> , <i>hardware</i> , verificação de saúde dos HDs e/ou SSDs, atualizações de <i>software</i> , checagem de níveis de temperatura dos componentes, saúde dos componentes eletrônicos	Preço a combinar dependendo da avaliação do profissional.

	(por exemplo detectar se há capacitores estufados e substituí-los).	
--	---	--

Fonte: Elaborado pelos autores

#### 4.3.6 Estratégias Promocionais

Serão adotados diferentes canais de comunicação para diferentes segmentos de clientes. Para pessoas físicas serão as redes sociais, como: Instagram, Facebook e WhatsApp, além de indicações. Além disso, serão oferecidos *workshops* de informática básica aos clientes habituais e sorteio de brindes para os cadastrados no sistema de serviços.

Para pessoas jurídicas, destacam-se a abordagem através de e-mail corporativo, mala direta e pregão eletrônico (licitação). Além disso, serão presenteados brindes às empresas aos finais de ano. O ponto físico e fixo servirá para ambos os clientes.

#### 4.3.7 Estrutura de Comercialização

As vendas para Pessoas Físicas se darão mediante o contato do cliente via WhatsApp, Messenger, Instagram e Sistema Map-Os personalizado para a empresa. Dessa forma, ele fechará a venda e levará o computador até a assistência.

O cliente também pode optar pela busca do equipamento em sua residência, porém será cobrada uma taxa referente ao frete para levar seu equipamento até a assistência, com soma adicional por km (a definir valor). Além disso, será realizado um *checklist* no local, pelo técnico ou quem for buscar.

Se o usuário, no entanto, decidir levar a máquina até a assistência, será atendido no balcão, onde será realizado o *checklist* da máquina e cadastro da mesma.

As Pessoas Jurídicas terão um número de WhatsApp dedicado ao seu atendimento. As vendas acontecerão através dos mesmos canais das Pessoas Físicas com adição de mala direta, e-mail, participação de cartas-convites, pregões eletrônicos e licitações. A pós-venda será mediante avaliação por Forms do setor responsável e atendimento via suporte técnico ou, se for necessário, presencial.

No *checklist* será verificado se o equipamento possui arranhões; marcas de quedas; trincos; quebrados; peças faltantes; sinais de derramamento de água ou líquidos; maresia; oxidações provenientes de umidade (ferrugem); pixels queimados; se os acessórios foram entregues e seu respectivo estado (funcionalidade e limpeza, p.ex.); se existem arquivos salvos; manchas e *burn-in* (i.e., imagem estática na tela que não sai mesmo trocando papel de parede, ocasionada pela queima de pixel) do notebook e/ou monitor, em caso de haver de avarias estéticas será fotografado e anexado à ordem de serviço.

Além disso, se possível, o equipamento deverá ser ligado diante do cliente visando obter o máximo de informações sobre os sintomas da máquina, os quais estarão cadastrados em sistema, com assinatura do consumidor. Em caso de a empresa checar tensão da tomada, verificar se há vestígios de má instalação.

Ao dar entrada no sistema, o equipamento será encaminhado para orçamento (gerando uma O.S., ordem de serviço, de orçamento). Após o orçamento o valor será passado para o cliente e coletado autorização do mesmo (via WhatsApp ou de alguma maneira que comprove o assentimento).

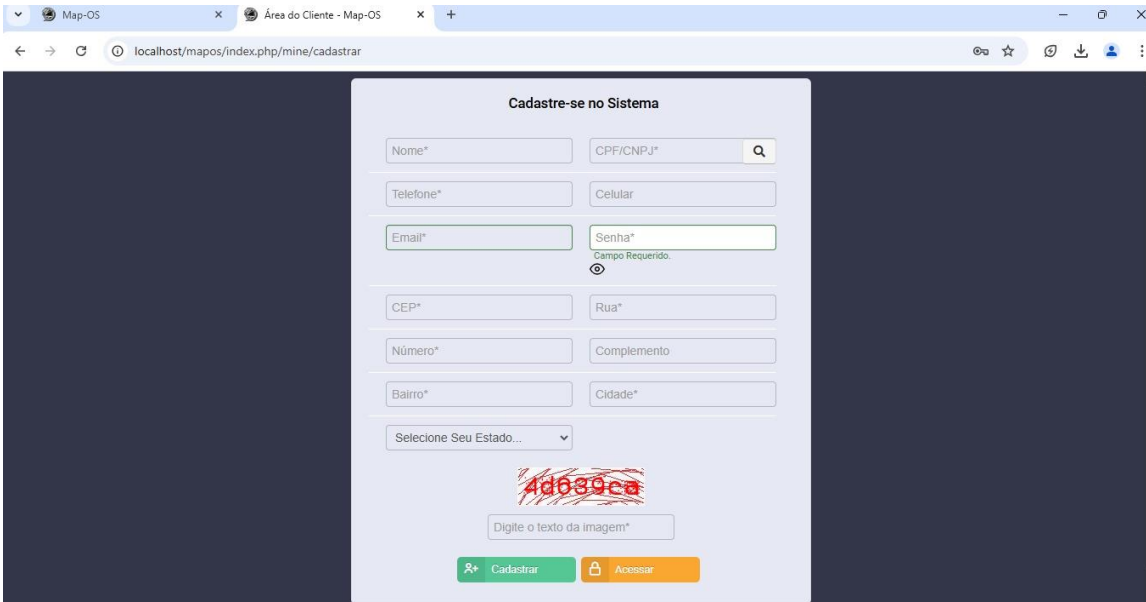
Em sequência será gerada uma O.S de reparo. Qualquer alteração será comunicada ao cliente. Havendo recusa parcial do cliente em etapas que possam comprometer a qualidade do serviço, o reparo será cancelado e o equipamento devolvido. Após o conserto estar realizado, serão efetuados testes e um novo *checklist* (de saída); o cliente será notificado e o equipamento será retirado ou entregue conforme combinado e acordado em Ordem de Serviço. Ao dar entrada, o cliente realizará um cadastro e receberá os dados para que possa acessar o sistema MAPOS para acompanhar o andamento da ordem de serviço online.

Como qualquer garantia regida pelo artigo 26, inciso II do Código do Consumidor, o cliente terá 90 dias de garantia. Sendo constatado que não houve mal-uso, o atendimento terá garantia do balcão, ou via suporte remoto (o que for mais conveniente entre as partes e necessário). Deve ser salientado que, por exemplo, para serviço de limpeza não há garantia, porque problemas gerados pela

sujeira, mesmo dentro dos 90 dias, ocorrem em razão da condição ambiental onde a máquina foi mantida.

Será enviado via WhatsApp um link do Forms do Google para avaliação de atendimento após uma semana e/ou contato telefônico, onde o cliente poderá relatar experiências, sugestões ou reclamações.

**Figura 1. Sistema Map-Os: Área de Cadastro de Clientes**



**Cadastre-se no Sistema**

Nome\* CPF/CNPJ\*

Telefone\* Celular

Email\* Senha\*  
Campo Requerido.

CEP\* Rua\*

Número\* Complemento

Bairro\* Cidade\*

Selecione Seu Estado...

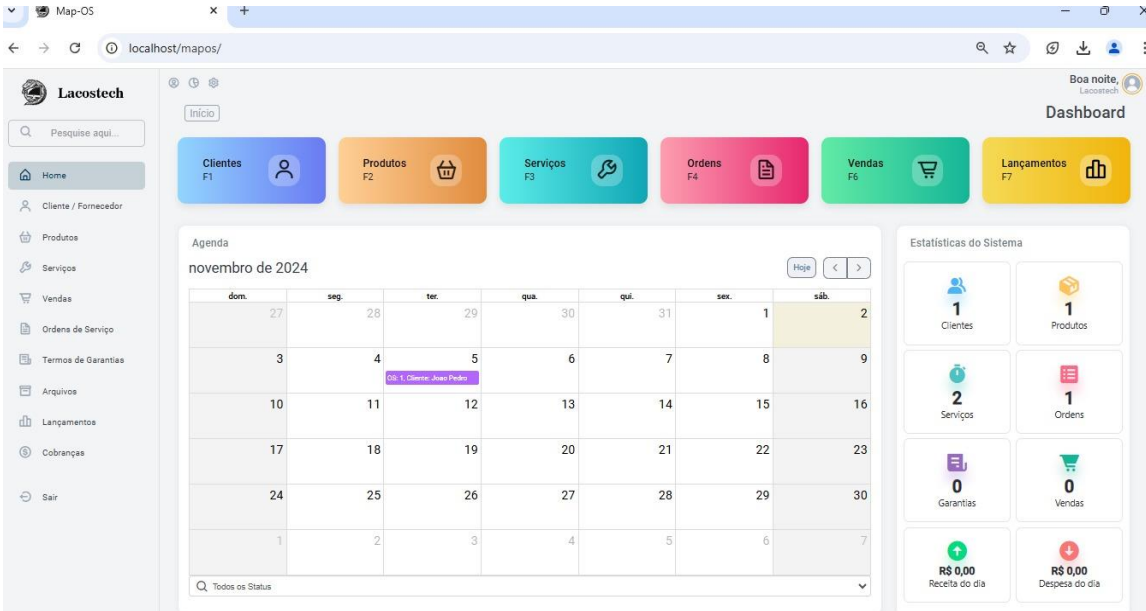
4d689ca

Digite o texto da imagem\*

Cadastrar Acessar

Fonte: Elaborado pelos autores

**Figura 2. Sistema Map-Os: Dashboard**



**Lacostech**

Boa noite, Lacostech

**Dashboard**

Clientes F1 Produtos F2 Serviços F3 Ordens F4 Vendas F6 Lançamentos F7

Agenda novembro de 2024

dom.	seg.	ter.	qua.	qui.	sex.	sáb.
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
1	2	3	4	5	6	7

Q. Todos os Status

**Estatísticas do Sistema**

1 Clientes	1 Produtos
2 Serviços	1 Ordens
0 Garantias	0 Vendas
R\$ 0,00 Receita do dia	R\$ 0,00 Despesa do dia

Fonte: Elaborada pelos autores

**Figura 3.** Sistema Map-Os: Tela para Acompanhamento do Cliente

The screenshot shows the 'Área do Cliente' (Customer Area) of the Map-Os system. The browser address bar indicates the URL is localhost/mapos/index.php/mine/panel. The dashboard features a sidebar with navigation icons and a main content area with a top navigation bar containing buttons for 'Ordens de Serviço', 'Compras', 'Cobranças', and 'Minha Conta'. Below this, there are two main sections: 'Últimas Ordens de Serviço' and 'Últimas Compras'. The 'Últimas Ordens de Serviço' section contains a table with the following data:

Nº	Cliente	Data Inicial	Data Final	Venc. da Garantia	Status	Visualizar / Imprimir
1	Lacostech	02/11/2024	05/11/2024		Faturado	<a href="#">Visualizar</a> / <a href="#">Imprimir</a>

The 'Últimas Compras' section contains a table with the following headers:

#	Responsável	Data da Venda	Faturado	Venc. da Garantia	Status	Visualizar / Imprimir
Nenhuma venda encontrada.						

**Figura 4.** Sistema Map-Os: Cadastro de Produtos

The screenshot shows the 'Cadastro de Produto' (Product Registration) form in the Map-Os system. The browser address bar indicates the URL is localhost/mapos/index.php/produtos/adicionar. The form includes the following fields and options:

- Código de Barra: 0001
- Descrição\*: SSD Kingston 240 GB
- Tipo de Movimento: Entrada  Saída
- Preço de Compra\*: 185.99 Margem: 35
- Preço de Venda\*: 286.14
- Unidade\*: UNIDADE
- Estoque\*: 10
- Estoque Mínimo: 0.4

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Adicionar' (green) and 'Voltar' (orange).

Fonte: Elaborada pelos autores



**Figura 5. Sistema Map-Os: Cadastro de Serviços**

The screenshot shows a web browser window with the URL `localhost/mapos/index.php/servicos/adicionar`. The page title is 'Cadastro de Serviço'. The form contains the following fields:

- Nome\*:
- Preço\*:
- Descrição:

At the bottom of the form, there are two buttons: a green 'Adicionar' button and an orange 'Voltar' button. The top navigation bar includes 'Início', 'Serviços', and 'Adicionar' buttons. The user profile in the top right corner shows 'Boa noite, Lacostech'.

Fonte: Elaborada pelos autores

**Figura 6. Sistema Map-Os: Cadastro de Cliente/Fornecedor**

The screenshot shows a web browser window with the URL `localhost/mapos/index.php/clientes/adicionar`. The page title is 'Cadastro de Cliente'. The form contains the following fields:

- CPF/CNPJ:
- CEP:
- Nome/Razão Social\*:
- Rua:
- Contato:
- Número:
- Telefone:
- Complemento:
- Celular:
- Bairro:
- Email:
- Cidade:
- Senha:
- Estado:
- Tipo de Cliente:

At the bottom of the form, there are two buttons: a green 'Salvar' button and an orange 'Voltar' button. The top navigation bar includes 'Início', 'Clientes', and 'Adicionar' buttons. The user profile in the top right corner shows 'Boa noite, Lacostech'.

Fonte: Elaborada pelos autores

#### 4.3.8 Localização da Empresa

##### **Quadro 14** - Localização da Empresa

Endereço da Empresa: Av. Tabajaras, 11088-B	
Bairro: Centro	Cidade/Estado: Tupã, SP
Telefone/Fax: (14) 99839-4529 / 14 99849-0157 / 14 99114-9871	

Fonte: Elaborado pelos autores

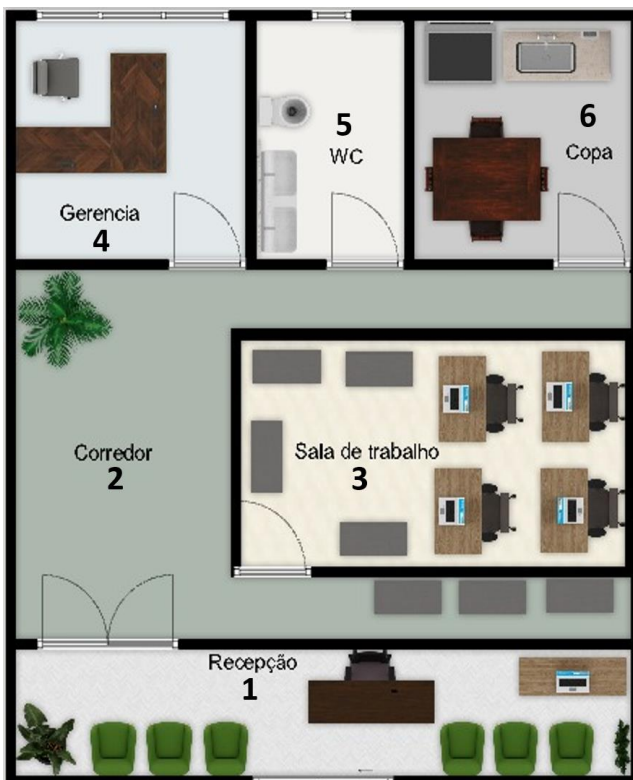
Descrição do ponto (localização), considerações que justifica a escolha do local:

Esse ponto foi escolhido devido a sua localização próxima da prefeitura e de demais comércios, com grande circulação de transeuntes e veículos, além de, por não ser necessariamente no Centro, possui um aluguel compatível com o orçamento.

#### **4.4 Plano Operacional**

##### 4.4.1 Layout ou Arranjo Físico

##### **Figura 7.** Layout



**Legenda:**

1. Recepção
2. Corredor
3. Sala de Trabalho
4. Gerência
5. WC
6. Copa

Fonte: Elaborado pelos autores

#### 4.4.2 Capacidade Produtiva

##### Quadro 15 - Capacidade Produtiva

Capacidade de Produção	
Quantidade de produto ou serviço produzido em 1 hora	3,00
Quantidade de horas de funcionamento do sistema produtivo na semana	44,00
Percentual de perdas previsíveis	1%
Percentual de perdas imprevisíveis	3%
Quantidade produzida na semana	132
Dedução de Perdas Previsíveis	131
Dedução de Perdas Imprevisíveis	127
Capacidade produtiva mensal	507

Fonte: Elaborado pelos autores

#### 4.4.3 Necessidade de Pessoal

**Quadro 16** - Necessidade de Pessoal

<b>Cargo</b>	<b>Função</b>	<b>Qualificação Necessária</b>
Técnico em Informática	Conserto de equipamentos relacionados à informática (T.I), visitas técnicas, controle de estoques.	Conhecimento técnico em manutenção e informática, na área de T.I, redes e servidores.
Financeiro	Controle de contas a pagar e receber, pagamentos, cotações, emissão de notas fiscais.	Conhecimento técnico na área de Administração, pacote Office.
Gerente geral	Autorização de pagamentos, fechamento de contratos, emissões de orçamentos, compra de peças, consultoria para PJ.	Conhecimento técnico na área de Administração, T.I e vendas.
Atendente	Atendimento ao público, controle de estoque de acessórios, recebimentos de pessoas físicas, consultorias.	Conhecimento básico do pacote Office, proatividade, simpatia

Fonte: Elaborado pelos autores

## 4.5 Plano Financeiro

### 4.5.1 Estimativa dos Investimentos Fixos

#### A – Máquinas e equipamentos – Produção / Prestação de serviço

**Tabela 1** - Máquinas e Equipamentos

Descrição	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
-----------	------------	----------------	-------------

Computador Home HM421, Intel Core I5-12400, UHD INTEL 730, 8GB DDR4, SSD 240GB	2	R\$ 2.019,98	R\$ 4.039,96
Computador Mancor Home HM349, Intel Core I3-12100, 8GB DDR4, SSD 120GB	1	R\$ 1.789,98	R\$ 1.789,98
MONITOR GAMER MANCOR HORIZON Z21, 21.45 POL. VA, FULL HD, 1MS, 75HZ, FREESYNC, VGA/HDMI, MCR-HZN21-BL1	4	R\$ 499,99	R\$ 1.999,96
Impressora Multifuncional HP Laser 135W - Preto e Branco Wi-Fi USB	1	R\$ 1.574,10	R\$ 1.574,10
Switch Tp-link Tl-sg1024d 24-port 10/100/1000mbps	1	R\$629,00	R\$629,00
Sat Fiscal + Impressora Térmica + Leitor De Código De Barra	1	R\$1.473,00	R\$1.473,00
Roteador Tp-link Ax1800 Wi-fi 6 Dual Band Gigabit-ex220 Cor Preto	1	R\$259,00	R\$259,00
Roteador Multi-wan Gigabit Safestream Tl-er605 V2.0 Tp-link	1	R\$438,00	R\$438,00
Nobreak Senoidal Puro 1200va 110v 220v Led Pc Game Tv 720w	1	R\$849,99	R\$849,99
Notebook Samsung Galaxy Book2 Intel Core I5-1235u, Windows 11 Home, 8GB, 512GB SSD, 15.6" Full HD LED – Grafite	2	R\$ 3.199,00	R\$ 6.398,00

Kit Cftv 10 Câmeras Intelbras 1120b Dvr 16 Canais 1016 1tera	1	R\$ 2.174,37	R\$ 2.174,37
Ar-Condicionado Split HW Inverter R-32 Philco PAC12000IFM15 12.000 BTUs Só Frio 220V	1	R\$ 1.999,00	R\$ 1.999,00
Ar Condicionado Elgin Eco Inverter li 9.000 Btus Frio Gás R-32 220v	1	R\$ 1.977,90	R\$ 1.977,90
Ferramentaria	2	R\$ 2.534,66	R\$ 5.069,32
Hd Externo Seagate Expansion 1tb	1	R\$ 430,00	R\$ 430,00
Total			R\$ 31.101,48

Fonte: Elaborado pelos autores

## B – Móveis e utensílios

**Tabela 2** - Móveis e Utensílios

Descrição	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
Bancada assistência	1	R\$2.500,00	R\$2.500,00
Cadeira Gamer	5	R\$339,90	R\$1.699,50
Mesa para Atendimento	1	R\$821,04	R\$821,04
Cadeira Giratória	2	R\$159,00	R\$318,00
Ventilador de Teto Ventisol Fênix Branco / Silver 3 Pás, 3 Velocidades, CV3 Premium	3	R\$ 208,90	R\$626,70
Caixa De Cabo Rede Furukawa Soho Plus Cat5e 300m	1	R\$589,00	R\$589,00
Interruptor Smart Wi-Fi Touch 6 teclas EWS 1006 Branco	1	R\$236,90	R\$236,90

Interruptor Inteligente Touch Wi-Fi 3 Teclas Branco - Intelbras EWS 1003 BR	1	R\$148,90	R\$148,90
Mesa Em L Branca Com Cedro Oggi Novara	1	R\$799,00	R\$799,00
Escada Extensível Vazada Laranja 6M com 19 Degraus Tipo D - COGUMELO-EFV-19	1	R\$ 849,90	R\$ 849,90
Mini Rack Servidor De Parede 4u X 500mm Padrão 19" Cftv	1	R\$ 257,90	R\$ 257,90
Móveis Recepção	6	R\$ 3.899,23	R\$ 3.899,23
Móveis Laboratório	2	R\$ 1.016,74	R\$ 1.016,74
Móveis Sala de Gerência	3	R\$ 3.135,73	R\$ 3.135,73
Móveis Copa	6	R\$ 2.566,05	R\$ 2.566,05
Total			R\$ 19.464,59

Fonte: Elaborado pelos autores

## C – Veículos

**Tabela 3 - Veículos**

Veículos			
Descrição	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
Fiat UNO Furgão 1.3 MPI Fire/ Fire Flex 8V 2011	1	R\$ 18.876,00	R\$ 18.876,00
			R\$ -
			R\$ -
<b>TOTAL</b>			R\$ 18.876,00

Fonte: Elaborado pelos autores

## 4.5.2 Estimativa do faturamento da empresa

Tabela 4 - Estimativa do Faturamento da Empresa

AN O	MESE S	Formatação		Pacote PJ Preventivo		Limpeza		Produtos Diversos		QUANTIDA DE VENDIDA	FATURAMENTO
		Vend as	preço	ven das	preço	vend as	preço	Vendas	Preço		
			R\$ 100,00		R\$ 150,00		R\$ 100,00		R\$ 89,34		
20 24	Janeir o	100	R\$ 10.000 ,00	10 0	R\$ 15.000,00	50	R\$ 5.000,00	45	R\$ 4.020,30	295	R\$ 34.020,30
20 24	Fevere iro	100	R\$ 10.000 ,00	10 0	R\$ 15.000,00	50	R\$ 5.000,00	45	R\$ 4.020,30	295	R\$ 34.020,30
20 24	Março	75	R\$ 7.500, 00	10 0	R\$ 15.000,00	50	R\$ 5.000,00	45	R\$ 4.020,30	270	R\$ 31.520,30
20 24	Abril	75	R\$ 7.500, 00	10 0	R\$ 15.000,00	<b>50</b>	R\$ 5.000,00	45	R\$ 4.020,30	270	R\$ 31.520,30



20 24	Maio	75	R\$ 7.500, 00	10 0	R\$ 15.000,00	50	R\$ 5.000,00	45	R\$ 4.020,30	270	R\$ 31.520,30
20 24	Junho	100	R\$ 10.000 ,00	10 0	R\$ 15.000,00	50	R\$ 5.000,00	45	R\$ 4.020,30	295	R\$ 34.020,30
20 24	Julho	75	R\$ 7.500, 00	10 0	R\$ 15.000,00	50	R\$ 5.000,00	45	R\$ 4.020,30	270	R\$ 31.520,30
20 24	Agosto	100	R\$ 10.000 ,00	10 0	R\$ 15.000,00	50	R\$ 5.000,00	45	R\$ 4.020,30	295	R\$ 34.020,30
20 24	Setem bro	75	R\$ 7.500, 00	10 0	R\$ 15.000,00	50	R\$ 5.000,00	45	R\$ 4.020,30	270	R\$ 31.520,30
20 24	Outubr o	100	R\$ 10.000 ,00	10 0	R\$ 15.000,00	50	R\$ 5.000,00	45	R\$ 4.020,30	295	R\$ 34.020,30
20 24	Nove mbro	75	R\$ 7.500, 00	10 0	R\$ 15.000,00	50	R\$ 5.000,00	45	R\$ 4.020,30	270	R\$ 31.520,30
20 24	Deze mbro	100	R\$ 10.000 ,00	100	R\$ 15.000,00	50	R\$ 5.000,00	45	R\$ 4.020,30	295	R\$ 34.020,30
<b>TOTAL</b>		1050	R\$ 105.00 0,00	12 00	R\$ 180.000,0 0	600	R\$ 60.000,0 0	540	R\$ 48.243,6 0	3390	<b>R\$ 393.243,60</b>

Fonte: Elaborado pelos autores

Estimativa de custos variáveis

**Tabela 5 - Serviço 1 Custo unitário de matéria-prima**

<b>Material</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Custo unitário(R\$)</b>	<b>Total (R\$)</b>
Limpeza externa	1	R\$ 8,00	R\$ 8,00
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 8,00</b>

Fonte: Elaborado pelos autores

**Tabela 6 - Serviço 2 Custo unitário de matéria-prima**

<b>Material</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Custo unitário(R\$)</b>	<b>Total (R\$)</b>
<b>Limpeza</b>	<b>1</b>	<b>R\$ 8,00</b>	<b>R\$ 8,00</b>
Manutenção Preventiva de Software	1	R\$ 7,27	R\$ 7,27
Combustível	13	R\$ 0,46	R\$ 5,98
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 21,25</b>

Fonte: Elaborado pelos autores

**Tabela 7 – Serviço 3 Custo unitário de matéria-prima**

<b>Material</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Custo unitário(R\$)</b>	<b>Total (R\$)</b>
Limpa Contato	0,1	R\$ 24,00	R\$ 2,40
Pasta Térmica	0,05	R\$ 30,00	R\$ 1,50
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 3,90</b>

Fonte: Elaborado pelos autores

**Tabela 8** - Serviço 4. Custo unitário de matéria-prima

<b>Material</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Custo unitário(R\$)</b>	<b>Total (R\$)</b>
Produtos Diversos	1	R\$ 66,18	R\$ 66,18
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 66,18</b>

**Tabela 9** - Estimativa do Custo Variável

<b>Descrição</b>	<b>%</b>	<b>Faturamento estimado</b>	<b>Custo total R\$</b>
<b>1. Impostos</b>			
Impostos federais			
Simplex	6,00	393.243,60	23.594,62
IRPJ		393.243,60	
PIS		393.243,60	
COFINS		393.243,60	
CSLL		393.243,60	
<b>Impostos estaduais</b>			
ICMS		393.243,60	
<b>Impostos municipais</b>			
ISS- imposto sobre serviço		393.243,60	
<b>Subtotal 1</b>		393.243,60	<b>23.594,62</b>
<b>2. Gastos com vendas</b>			
Comissões		393.243,60	

Propaganda		393.243,60	
Taxa de adm. Do cartão	<b>1,05</b>	393.243,60	<b>4.129,06</b>
Subtotal 2		393.243,60	<b>4.129,06</b>
<b>Total (subtotal 1 + 2)</b>		393.243,60	<b>27.723,67</b>

Fonte: Elaborado pelos autores

#### 4.5.3 Estimativa dos Custos Fixos Mensal e Anual

**Tabela 10 - Custo Total Mensal e Anual**

DESCRIÇÃO	CUSTO MENSAL (R\$)	CUSTO ANUAL (R\$)
Aluguel	R\$ 900,00	R\$ 10.800,00
Condomínio	R\$	R\$
IPTU	R\$ 43,00	R\$ 516,00
Água	R\$ 70,00	R\$ 840,00
Energia Elétrica	R\$ 387,00	R\$ 4.644,00
Telefone	R\$ 39,90	R\$ 478,80
Honorário do contador	R\$ 400,00	R\$ 4.800,00
Pró- Labore	R\$ 9.900,00	R\$ 118.800,00
Manutenção dos equipamentos	R\$ 66,67	R\$ 799,99
Encargos Pró-Labore	R\$ 1.089,00	R\$ 13.068,00
Material de limpeza	R\$ 50,00	R\$ 600,00
Material de escritório	R\$ 200,00	R\$ 2.400,00
Combustível	R\$ 480,00	R\$ 5.760,00
Taxas Diversas	R\$	R\$
Serviços de terceiros	R\$ 600,00	R\$ 7.200,00
Depreciação	R\$ 1.114,46	R\$ 13.373,52
Outras despesas	R\$	R\$
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 15.340,03</b>	<b>R\$ 184.080,31</b>
<b>CUSTO FIXO (POR UNIDADE)</b>		<b>R\$ 54,30</b>

Fonte: Elaborado pelos autores

## 4.5.4 Capital de Giro

**Tabela 11 - Capital de Giro**

<b>Capital de giro</b>	
Custo fixo mensal	R\$ 15.340,03
Custo variável mensal	R\$ 8.288,91
Custo total da empresa	R\$ 23.628,93
Custo total diário	R\$ 787,63
Necessidade líquida de capital de giro (em dias)	9
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 7.088,68</b>

Fonte: Elaborado pelos autores

**Tabela 12 - Descrição dos Investimentos**

<b>Descrição dos investimentos</b>	<b>VALOR (R\$)</b>	<b>(%)</b>
Investimentos fixos	R\$ 69.442,07	87%
Capital de giro	R\$ 7.088,68	9%
Investimos Pré - Operacionais	R\$ 3.066,00	4%
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 79.596,75</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaborado pelos autores

**Tabela 13 - Fonte de Recursos**

<b>Fontes de recursos</b>	<b>VALOR (R\$)</b>	<b>(%)</b>
Recursos próprios	R\$ 150.000,00	100%
Recursos de terceiros		
Outros		
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 150.000,00</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaborado pelos autores

Portanto, para a manutenção do negócio nos 12 primeiros meses será necessário investimento de R\$ 79.596,75 proveniente de 100% de recursos próprios.

#### 4.5.5 Estimativa do Custo com Depreciação

**Tabela 14** - Estimativa do Custo com Depreciação

<b>Ativos fixos</b>	<b>Valor do bem (R\$)</b>	<b>Vida útil em anos</b>	<b>Depreciação anual (R\$)</b>	<b>Depreciação mensal (r\$)</b>
Obras civis/reformas	R\$900,00	25 anos	R\$36,00	R\$3,00
Máquinas e Equipamentos	R\$ 31.101,48	10 anos	R\$ 3.110,15	R\$ 259,18
Móveis e Utensílios	R\$ 19.464,59	3 anos	R\$ 6.488,20	R\$ 540,68
Veículos	R\$ 18.876,00	5 anos	R\$ 3.775,20	R\$ 314,60
<b>Total</b>	<b>R\$ 70.342,07</b>		<b>R\$ 13.409,54</b>	<b>R\$ 1.117,46</b>

Fonte: Elaborado pelos autores

#### 4.5.6 Demonstrativo de Resultados do Exercício – DRE

**Tabela 15** - Demonstrativo de Resultados do Exercício – DRE

<b>Descrição</b>	<b>R\$</b>
Receita total com vendas	R\$ 393.243,60
Custos variáveis totais	R\$ 99.466,87
(-) custos com materiais diretos e/ou cmv (*)	R\$ 71.743,20
(-) impostos sobre vendas	R\$ 23.594,62
(-) gastos com vendas	R\$ 4.129,06
Subtotal	R\$ 293.776,73

Margem de contribuição	R\$ 293.776,73
Custos fixos totais	R\$ 184.080,31
Resultado operacional (lucro/prejuízo)	R\$ 109.696,41

Fonte: Elaborado pelos autores

#### 4.5.7 Ponto de Equilíbrio

**Tabela 16 - Ponto de Equilíbrio**

<b>Ponto de Equilíbrio</b>	
Índice da Margem de Contribuição	0,75
Custo Fixo	R\$ 184.080,31
<b>Total</b>	<b>R\$ 246.406,19</b>

Fonte: Elaborado pelos autores

Isso quer dizer que é necessário que a empresa tenha uma receita total de R\$ 246.406,19 ao ano para cobrir todos os seus custos.

**Tabela 17 - Prazo de Retorno de Investimento**

<b>Prazo de retorno de Investimento</b>	
Lucro Líquido	R\$ 109.696,41
Investimento Total	R\$ 72.508,07
<b>Total</b>	<b>0,66</b>

Fonte: Elaborada pelos autores

O prazo de retorno de Investimento - Playback é o indicador que diz exatamente quanto tempo a empresa retornará o dinheiro investido.

#### 4.5.8 Avaliação estratégica

#### **Quadro 17 - Avaliação Estratégica**

	<b>Fatores Internos (Controláveis)</b>	<b>Fatores Externos (Incontroláveis)</b>
<b>Pontos Fortes</b>	<b>Forças</b> Bom atendimento, velocidade no prazo de entrega, preço, bom conhecimento técnico	<b>Oportunidades</b> Maior acesso e interesse pela tecnologia, aumento do home-office, pandemia
<b>Pontos Fracos</b>	<b>Fraquezas</b> Linguagem técnica, possibilidade de saturação do atendimento.	<b>Ameaças</b> Youtube, concorrência acirrada, mudanças tecnológicas muito rápidas, variação do preço no mercado (peças importadas)

Fonte: Elaborado pelos autores

#### Conclusão da Análise SWOT:

Após realizada a análise SWOT, podemos concluir que possuímos uma estrutura boa que apresenta meios de atender ao mercado de assistência técnica de eletrônicos, apesar de algumas limitações que não impedem um bom atendimento e um bom serviço.

Além disso, de modo geral, possuímos agradável potencial de crescimento diante de um mercado em expansão no Brasil e no mundo, como o tecnológico. No que se refere às ameaças, essas podem apresentar alguma dificuldade para o exercício de nossa atividade, mas não de modo que a impossibilite totalmente, pois acreditamos que o que temos a oferecer sobrepõe tais fatores incontroláveis.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A tecnologia está, a cada dia mais, adquirindo um papel fundamental no cenário global. Os números do mercado indicam que grande parte da população utiliza o celular com frequência, porém se mantém firme o uso de computadores para fins acadêmicos, trabalho e recreação. Por isso, é fundamental a correta manutenção visando o manutenção da vida útil dos componentes.



É perceptível que o mercado atual falece de conscientização referente à manutenção preventiva, a qual é subestimada e pouco divulgada. Sabendo-se das vantagens que a mesma proporciona ao público, sua alta capacidade de recorrência e ao elevado grau de competitividade, foi eleita essa modalidade de manutenção.

Como vantagens de tal ação, pode-se listar a redução de custos, preservação de dados, atenuação da produção do lixo eletrônico, a otimização do tempo de produção, além de ir na contramão da cultura consumista dominante, a qual exaure as matérias primas e a natureza.

A pandemia do Covid-19 também foi um fator decisivo para a escolha da presente temática, uma vez que, neste período, houve uma demanda sem precedentes para reparos, por conta da alta aquisição de infoprodutos, assim como o surgimento de novas plataformas digitais.

Em relação à pesquisa bibliográfica, constatou-se uma dificuldade em encontrar material referente à viabilidade e à inviabilidade da abertura de uma assistência técnica, além de métricas e dados comprobatórios que endossassem nossa tese.

Entretanto, para suprir essa escassez de dados, a pesquisa foi baseada no *know-how* de um membro da equipe, sendo que este já atua na área há mais de quinze anos.

Concluiu-se, por fim, que é possível a abertura de uma empresa deste seguimento, visto que o mercado regional carece de profissionais e empresas deste ramo.

## REFERÊNCIAS

Assistência Técnica de Informática no Mundo dos Negócios. UPGRADETI, 2021. Disponível em: <https://www.upgradeti.com.br/blog/assistencia-tecnica-de-informatica/>. Acesso em: 24 de maio de 2024.

BRASIL, Correio do. Setor de informática aponta crescimento das vendas com a pandemia. 2021. Disponível em: <https://e.correiodobrasil.com.br/a/setor-de-informatica-crescimento-na-pandemia>. Acesso em: 04 maio 2024.

COITINHO, D. C.; COUTINHO, W. F.; MONTEIRO, J. B.; SICHIERI, R. Recomendações de Alimentação e Nutrição Saudável para a População Brasileira. Arq Bras Endocrinol Metab, São Paulo, v.44, n. 3 p. 227-232, Jun. 2000.

ENRIQUEZ, Dulce; ORTIZ, Silvia Maria. Estudo da IDC Brasil aponta retração de 6,3% no mercado de PCs e expectativa de crescimento nos próximos meses. 2023. Disponível em: <https://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=prLA51169123#:~:text=S%C3%A3o%20Paulo%2C%207%20de%20julho,ao%20mesmo%20per%C3%ADodo%20de%202022..> Acesso em: 30 ago. 2024.

IDC Brasil aponta queda nas vendas de PCs e tablets no 3º trimestre de 2023. TudoCelular, 2023. Disponível em: <https://www.tudocelular.com/mercado/noticias/n215814/idc-aponta-queda-nas-vendas-de-pcs-e-tablets-no-3t23.html#:~:text=Partindo%20para%20o%20mercado%20de,foi%20de%202%2C18%20milh%C3%B5es.> Acesso em: 25 de maio de 2024.

MORALES, Lucia Lucena; SANTOS, Maria Cecilia Loschiavo dos. Gestão do resíduo eletrônico em universidade: estudo de caso no centro de descarte e reuso de resíduos de informática (CEDIS) USP. 2014.

MORENO, João. A história do ENIAC, o primeiro computador do mundo. Tecnoblog. 2011. Disponível em: <https://tecnoblog.net/especiais/eniac-primeiro-computador-do-mundo-completa-65-anos/>. Acesso em 4 de maio de 2024.

PAIXÃO, Guilherme. O delivery antes e depois da pandemia. Disponível em: <https://abrasel.com.br/revista/mercado/delivery-pandemia/>. Acesso em: 04 maio 2024.

PAULO, Danilo. IDC projeta crescimento de 12% no mercado de TI do Brasil em 2024. Teletime, 2023. Disponível em: <https://teletime.com.br/06/12/2023/idc-projeta-crescimento-de-12-no-mercado-de-ti-do-brasil-em-2024/>. Acesso em: 25 de maio de 2024.

SEBRAE. Sebrae. Como montar uma assistência técnica em informática. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ideias/como-montar-uma-assistencia-tecnica-em-informatica,78687a51b9105410VgnVCM1000003b74010aRCRD#mercado>. Acesso em: 23 de maio de 2024.

SEBRAE. Mercado de assistência técnica para informática. 2022. Disponível em: <https://www.sebrae-sc.com.br/observatorio/potencial-de-mercado/mercado-de-assistencia-tecnica-para-informatica>. Acesso em: 25 abr. 2024.

SEBRAE. Plano de Negócios: o que é, como fazer e modelo do Sebrae. 2023. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/plano-de-negocios-o-que-e-como-fazer-e-modelo-do-sebrae,f8fca26475abb810VgnVCM1000001b00320aRCRD>. Acesso em: 25 abr. 2024.

WILLICH, Julia. Manutenção preventiva e corretiva: entenda as diferenças. 2023. Disponível em: <https://www.produttivo.com.br/blog/manutencao-preventiva-e-corretiva-comp/#:~:text=manuten%C3%A7%C3%A3o%20mais%20indicado%3F,O%20que%20%C3%A9%20manuten%C3%A7%C3%A3o%20preventiva%20e%20corretiva%3F,e%20aumentar%20sua%20vida%20%C3%BAtil>. Acesso em: 04 maio 2024.

ZANETTI, Mirieli A. et al. Avaliação do ciclo de vida dos computadores e o prolongamento da vida útil como alternativa ambiental. 2010.

## APÊNDICE A – MODELO BÁSICO DE CONTRATO SOCIAL

### CONTRATO DE CONSTITUIÇÃO DE: Lacostech

1. Arthur Dolmen de Camargo, brasileiro, paulistano, solteiro, 27 de outubro 2002, técnico em informática, 167.783.098-69, 16.715.809-X, SPP-SP, Rua Fernando Soares, 104, Centro, Quintana, São Paulo, 17670-000 e,

2. Guilherme Felipe da Silva Costa, brasileiro, paulistano, solteiro, 08 de maio de 2001, técnico em informática, CPF nº 105.569.813-15, RG nº 90.235.098-4, SSP-SP, Rua Marcos Tenório, 1.908, Bairro Jardim Laranjeira, Tupã, São Paulo, CEP nº 17570-000 e,

3. Halen Ribeiro Gusman, brasileiro, paulistano, solteiro, 13 de abril de 1985, gerente geral, CPF nº 871.502.150-78, 01.642.815-X, SSP-SP, Rua Olavo Bilac, 2.320, Centro, Quintana, São Paulo, CEP nº 17670-000 e,

4. Jhonatan Paulo Vilela Ferreira, brasileiro, paulistano, solteiro, 15 de março de 2005, financeiro, CPF nº 509.145.298-05, RG nº 56.234.901-7, SSP-SP, Rua Fernando Pessoa, 809, Centro, Iacri, São Paulo, CEP nº 17680-000 e,

5. Mayk Roberto Paderes, brasileiro, paulistano, solteiro, 08 de dezembro de 1993, atendente, CPF nº 809.610.212-07, RG nº 12.082.015-9, SSP-SP, Rua Caetés, 90, Bairro Tapajós, Tupã, São Paulo, CEP nº 17690-000 e,

Resolvem em comum acordo constituir uma sociedade empresarial limitada, que se regerá pelas cláusulas e condições seguintes:

1ª A sociedade girará sob o nome empresarial Lacostech EPP Ltda. e terá sede e domicílio na Avenida Tabajaras, 11088-B, Centro, Tupã, São Paulo, CEP nº 17.604-020.

2ª O capital social será R\$ 150.000,00 (cento e cinquenta mil) reais, dividido em 150.000 quotas de valor nominal R\$ 1,00 (um) real, integralizadas, neste ato em moeda corrente do País, pelos sócios:

Arthur Dolmen de Camargo .....	nº de quotas 30.000	R\$ 30.000,00
Guilherme Felipe da Silva Costa .....	nº de quotas 30.000	R\$ 30.000,00
Halen Ribeiro Gusman .....	nº de quotas 30.000	R\$ 30.000,00
Jhonatan Paulo Vilela Ferreira .....	nº de quotas 30.000	R\$ 30.000,00
Mayk Roberto Paderes .....	nº de quotas 30.000	R\$ 30.000,00

- 3ª O objeto será manutenção de equipamentos de informática
- 4ª A sociedade iniciará suas atividades em 2 de janeiro de 2025 e seu prazo de duração é indeterminado.
- 5ª As quotas são indivisíveis e não poderão ser cedidas ou transferidas a terceiros sem o consentimento do outro sócio, a quem fica assegurado, em igualdade de condições e preço direito de preferência para a sua aquisição se postas à venda, formalizando, se realizada a cessão delas, a alteração contratual pertinente.
- 6ª A responsabilidade de cada sócio é restrita ao valor de suas quotas, mas todos respondem solidariamente pela integralização do capital social.
- 7ª A administração da sociedade cabe exclusivamente ao sócio Halen Ribeiro Gusman com os poderes e atribuições de representá-la ativa, passiva, judicial e extrajudicialmente, sempre na defesa dos interesses sociais, em questões trabalhistas, previdenciários, tributários, financeiros, comerciais e todos os demais atos necessários à gestão da sociedade, respondendo quando for o caso, pelos excessos que vier a cometer, autorizado o uso do nome empresarial, vedado, no entanto, em atividades estranhas ao Interesse social ou assumir obrigações seja em favor de qualquer dos quotistas ou de terceiros, vedado no entanto onerar ou alienar bens imóveis da sociedade, sem autorização dos outros sócios.
- Parágrafo único. As procurações outorgadas em nome da sociedade, serão emitidas por prazo determinado, não sendo admitido o substabelecimento com exceção daquelas contendo poderes de natureza ad judicia, que serão por prazo indeterminado, com possibilidade de substabelecimento, devendo ser assinada pelo sócio administrador.
- 8ª Ao término de cada exercício social, em 31 de dezembro, o administrador prestará contas justificadas de sua administração, procedendo à elaboração do inventário, do balanço patrimonial e do balanço de resultado econômico, cabendo aos sócios, na proporção de suas quotas, os lucros ou perdas apuradas.
- 9ª Nos quatro meses seguintes ao término do exercício social, os sócios deliberarão sobre as contas e designarão administrador(es) quando for o caso.
- 10 A sociedade poderá a qualquer tempo, abrir ou fechar filial ou outra dependência, mediante alteração contratual assinada por todos os sócios.
- 11 Os sócios poderão, de comum acordo, fixar uma retirada mensal, a título de “pro labore”, observadas as disposições regulamentares pertinentes.
- 12 Falecendo ou interditado qualquer sócio, a sociedade continuará suas atividades com os herdeiros, sucessores e o incapaz. Não sendo possível ou

inexistindo interesse destes ou do(s) sócio(s) remanescente(s), o valor de seus haveres será apurado e liquidado com base na situação patrimonial da sociedade, à data da resolução, verificada em balanço especialmente levantado.

Parágrafo único - O mesmo procedimento será adotado em outros casos em que a sociedade se resolva em relação a seu sócio.

13 O(s) Administrador(es) declara(m), sob as penas da lei, de que não está(ão) impedidos de exercer a administração da sociedade, por lei especial, ou em virtude de condenação criminal, ou por se encontrar(em) sob os efeitos dela, a pena que vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos; ou por crime falimentar, de prevaricação, peita ou suborno, concussão, peculato, ou contra a economia popular, contra o sistema financeiro nacional, contra normas de defesa da concorrência, contra as relações de consumo, fé pública, ou a propriedade.

14 Fica eleito o foro de Tupã, SP para o exercício e o cumprimento dos direitos e obrigações resultantes deste contrato.

E por estarem assim justos e contratados assinam o presente instrumento em 3 vias.

Tupã, 02 de janeiro de 2025

\_\_\_\_\_

Arthur Dolmen de Camargo

\_\_\_\_\_

Guilherme Felipe da Silva Costa

\_\_\_\_\_

Halen Ribeiro Gusman

\_\_\_\_\_

Jhonatan Paulo Vilela Ferreira

\_\_\_\_\_

Mayk Roberto Paderes

Visto: \_\_\_\_\_ (OAB/SP)

Nomes

## APÊNDICE B – FORMULÁRIO APLICADO PARA PESQUISA DE MERCADO

1 Qual seu nível de conhecimento em informática

2 Quais tipos de equipamentos de informática você possui

3 quantas pessoas utilizam seus equipamentos

4 Quantas horas em média você mantém seus dispositivos ligados por dia

5 Com qual frequência você costuma procurar um técnico para realizar manutenção preventiva

6 Qual a finalidade de uso

7 Quanto tempo faz que você formatou seu computador e ou smartphone

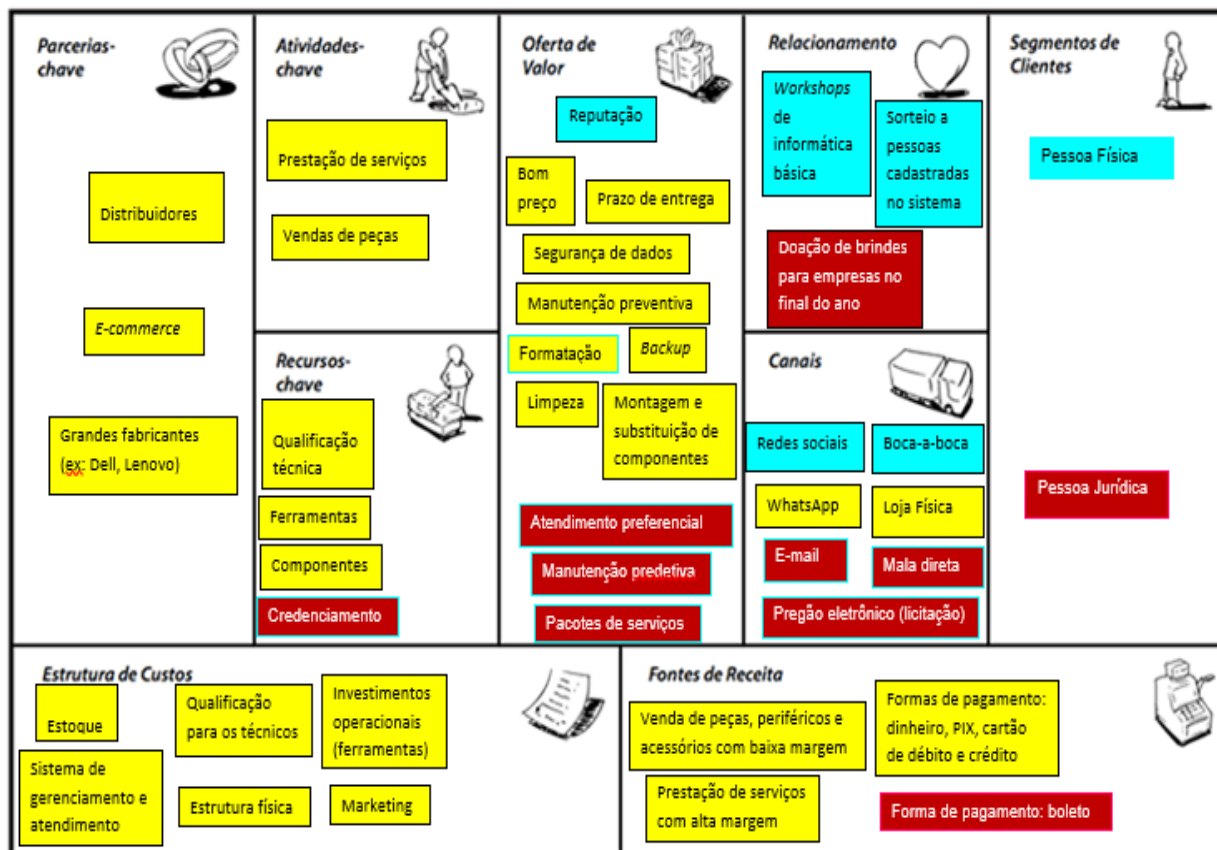
8 Sobre o atendimento você acha primordial

9 O que não te agradou em outros atendimentos referente a serviços prestados ou quaisquer itens que deseja pontuar.

10 Em poucas palavras o que você considera um bom atendimento em uma assistência técnica?

## APÊNDICE C – QUADRO DE MODELAGEM DE NEGÓCIOS – FERRAMENTA CANVAS

Figura 8. Ferramenta Canvas



Fonte: Elaborado pelos autores