

**COMO  
MONTAR**

**UMA LOJA  
DE CONserto E  
MANUTENÇÃO  
DE CELULARES**



[www.sebraeatende.com.br](http://www.sebraeatende.com.br)

# SUMÁRIO

Apresentação do Negócio	5
Localização	5
Exigências Legais	6
Estrutura e pessoal (equipe e equipamentos)	7
Matéria-prima e mercadorias	9
Investimento e Capital de Giro	9
Canal de Distribuição	10
Agregação de valor	11
Divulgação	11
Informações tributárias	12
Dicas de Negócios	13
Bibliografia	14

# IDEIAS E OPORTUNIDADES DE NEGÓCIOS

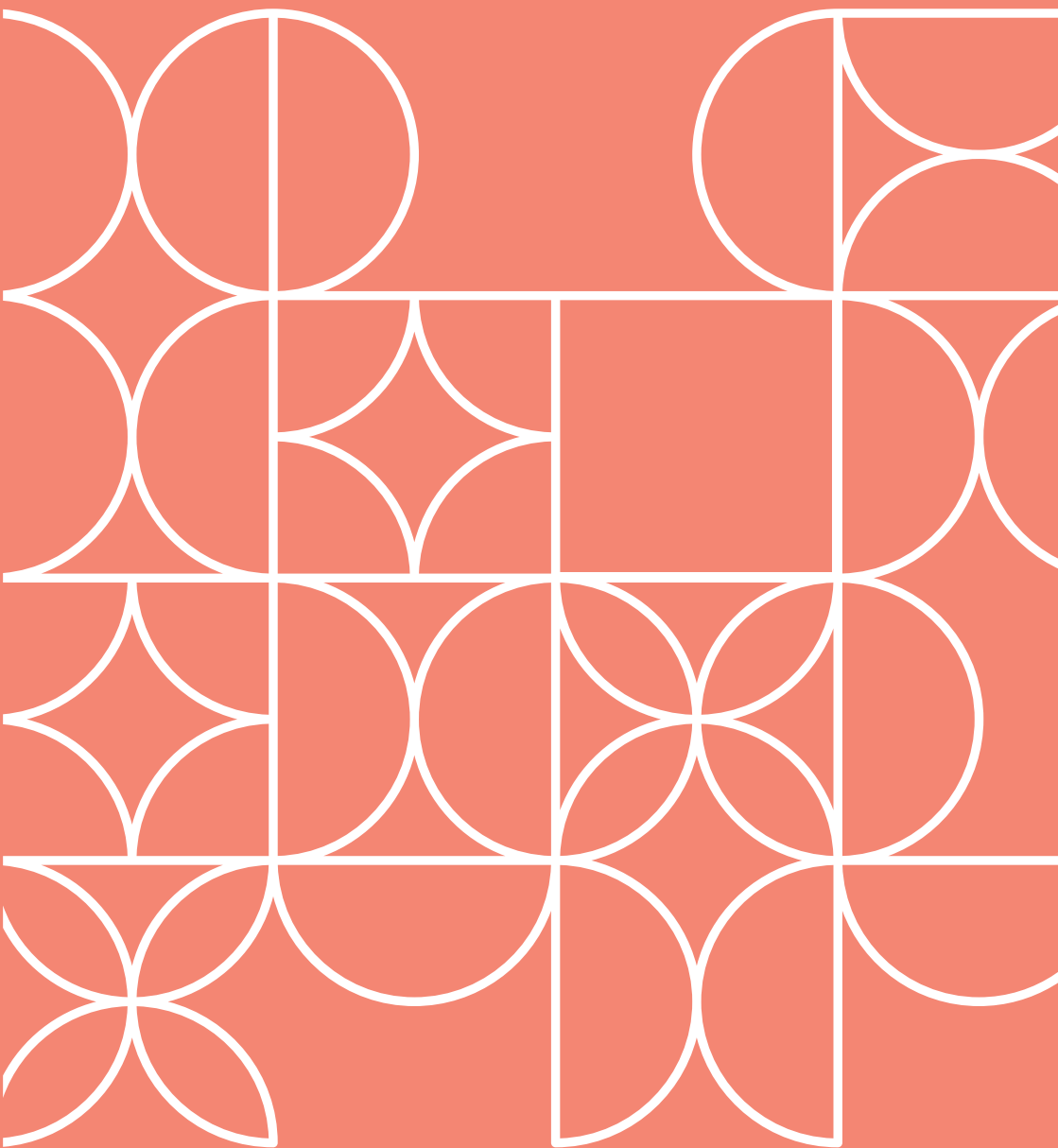
## Quer se tornar um empreendedor mas não sabe por onde começar?

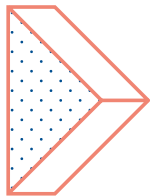
Esta Série é para quem quer descobrir as melhores ideias de negócios lucrativos.

A Série Como Montar traz um perfil de diversos ambientes de negócios para quem está em busca de oportunidades para empreender, apresentando uma visão geral de como cada segmento se posiciona no mercado, quais as variáveis que os afetam, como elas se comportam, qual a estrutura, equipamentos e pessoal para composição do negócio, oferecendo as informações necessárias sobre como fazer o seu empreendimento acontecer na prática.

Mas atenção, futuros empresários: as cartilhas desta Série não substituem o Plano de Negócio. Para elaborá-lo, procure o Sebrae. Dispomos de uma grande variedade de soluções em apoio ao pequeno empreendedor.

Consulte regularmente o site [www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br), descubra quais programas podem atender melhor as necessidades do seu negócio e comece hoje mesmo a colocar em prática tudo que aprendeu





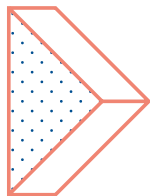
## APRESENTAÇÃO DO NEGÓCIO

O mercado de assistência técnica vem acompanhando o forte crescimento da venda de produtos e serviços de tecnologia da informação, e passou por grandes transformações nos últimos anos. Grandes fabricantes desenvolveram novas tecnologias móveis e, também, começaram a entrar no ramo de prestação de serviços, que possui margens de lucro mais confortáveis. Alguns deles também se aventuraram no segmento de assistência técnica, oferecendo serviços a preços competitivos e acessíveis, aumentando a concorrência.

*As micro e pequenas empresas de assistência técnica enfrentam outros desafios. O avanço da tecnologia e a competitividade da indústria permitiram a elevação do padrão de qualidade dos aparelhos, reduzindo o índice de defeitos técnicos dos equipamentos. Além disso, a queda vertiginosa dos preços dos componentes desestimula o conserto de alguns defeitos.*



Mesmo diante dessas dificuldades, uma pesquisa do Sebrae-SP constatou crescimento de 57,1% em 5 anos neste mercado, bem como um crescimento de 60,2% em lojas que vendem produtos de telecomunicações. Ocorre uma maior aproximação com os clientes, por meio da oferta de equipamentos, programas e serviços com preços e capacidades adequadas ao parque informatizado das empresas de menor porte e de pessoas físicas.

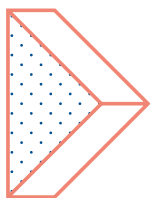


## LOCALIZAÇÃO

A localização do ponto comercial é uma das decisões mais relevantes para uma loja desse nicho. Deve-se considerar, para a escolha do local, a densidade populacional, o perfil dos consumidores, a concorrência, os fatores de acesso e locomoção, a visibilidade, a proximidade com fornecedores, segurança e limpeza.

Mas, antes de se definir por um imóvel para abertura e montagem do seu negócio, deve-se observar os seguintes detalhes:

- *Certifique-se de que o imóvel em questão atende às suas necessidades operacionais quanto à localização, capacidade de instalação, características da vizinhança, e se é atendido por serviços de água, luz, esgoto, telefone, etc.;*
- *Avalie as comodidades que possam tornar mais atrativa e conveniente à presença dos frequentadores, tais como facilidade de acesso e estacionamento para clientes;*
- *Cuidado com imóveis situados em locais sujeitos a inundações ou próximos às zonas de risco;*
- *Atente para os aspectos de acesso e acessibilidade dos clientes;*
- *Avalie as condições de conservação e segurança do imóvel, bem como os aspectos legais e de zoneamento urbano junto à prefeitura.*



## EXIGÊNCIAS LEGAIS

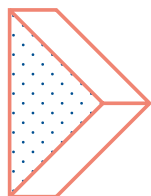
A abertura da empresa envolve uma série de providências. Para não atrasar a inauguração, recomendamos a contratação de um profissional de contabilidade, que possa proceder com a elaboração dos atos constitutivos e auxiliar o empresário na definição da forma jurídica mais adequada para o seu projeto.

O registro de uma empresa é similar a um processo, sendo composto pelas seguintes etapas:

- *Registro na Junta Comercial;*
- *Inscrição na Secretaria da Receita Federal para número do CNPJ;*
- *Registro na Secretaria Estadual da Fazenda;*
- *Inscrição na prefeitura do município para obtenção do alvará de funcionamento;*
- *Enquadramento na Entidade Sindical Patronal;*
- *Cadastramento junto à Caixa Econômica Federal no sistema "Conectividade Social – INSS/FGTS";*
- *Solicitação de Licença do Corpo de Bombeiros Militar para funcionamento.*

Passo a Passo para a abertura de uma empresa:

- *Passo 1 - Registro na Junta Comercial*
- *Passo 2 - Obtenção do NIRE (Número de Identificação do Registro de Empresa)*
- *Passo 3 - Obtenção do CNPJ*
- *Passo 4 - Obtenção do Alvará de Funcionamento*
- *Passo 5 - Definição do Sistema Tributário*
- *Passo 6 - Providências relacionadas à Previdência e dos documentos fiscais*



## ESTRUTURA E PESSOAL (EQUIPE E EQUIPAMENTOS)

Para uma Estrutura mínima com um ponto comercial e uma oficina nos fundos, estima-se ser necessária uma área de 150 m2, com flexibilidade para ampliação conforme o desenvolvimento do negócio. Os ambientes podem ser divididos em:

- *Ambiente de Atendimento;*
- *Sala para laboratório de software e hardware;*
- *Espaço da administração;*
- *Espaço do almoxarifado;*
- *Copa;*
- *Banheiros.*

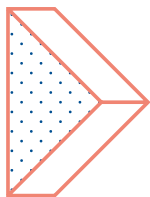
A loja de assistência técnica também pode vender alguns produtos de hardware, software e periféricos. Para isso, o empreendedor deve planejar um espaço para o mostruário de produtos no começo da loja, com gôndolas e prateleiras organizadas, em ambiente arejado, limpo, claro e dentro das normas de segurança pré-estabelecidas pelo Corpo de Bombeiros.



O número de funcionários varia de acordo com o tamanho do empreendimento. Para a estrutura anteriormente sugerida, a loja de assistência técnica exige a seguinte equipe:

- Gerente;
- Recepcionista
- Técnico em informática especializado em telefones celulares
- Um projeto básico de uma empresa de assistência técnica certamente conta com:
  - Computadores, estabilizadores, monitores, hubs e impressoras;
  - Multímetros: aparelho que mede a tensão da corrente elétrica;
  - Osciloscópio: aparelho que mede as formas das ondas elétricas;
  - Outras ferramentas de reparos: chave Philips, chave de fenda, alicate, etc;
- Softwares e sistemas operacionais;
- Móveis e materiais de escritório;
- Telefone.

Ao fazer o layout da loja, o empreendedor deve levar em consideração a ambientação, decoração, circulação, ventilação e iluminação. Na área externa, deve-se atentar para a fachada, letreiros, entradas, saídas e estacionamento.

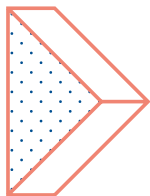


## MATÉRIA-PRIMA E MERCADORIAS

No processo operacional de assistência técnica para conserto e manutenção de celulares ocorre o consumo de peças e componentes de telefones. O empreendedor deve conhecer fornecedores confiáveis, que vendam produtos legalizados e de qualidade, visto que neste mercado há um grande volume de pirataria e contrabando. Assim, deve-se exigir a nota fiscal dos componentes adquiridos para evitar problemas tributários.

As principais peças que são substituídas no conserto ou upgrade (atualização) de celulares são:

- *Tela*
- *Bateria*
- *Componentes plásticos*
- *Memória*
- *Recurso touch*
- *Acesso de carregador*
- *Placa de som*



## INVESTIMENTO E CAPITAL DE GIRO

O investimento para o início das atividades varia de acordo com o porte do empreendimento e os produtos e serviços que serão oferecidos. Os Investimento iniciais comuns a uma empresa desse segmento são:

- *Investimento Fixo*
- *Despesas pré-operacionais*
- *Capital de Giro*

Os custos dentro de um negócio são empregados tanto na elaboração dos serviços ou produtos quanto na manutenção do pleno funcionamento da empresa. Entre essas despesas, estão o que chamamos de custos fixos e custos variáveis.

Custos variáveis são os que variam diretamente com a quantidade produzida ou vendida, na mesma proporção. Já os fixos são os gastos que permanecem constantes, independente de aumentos ou diminuições na quantidade produzida e vendida.

Os gastos realizados para operar o negócio devem ser estimados considerando os itens abaixo:

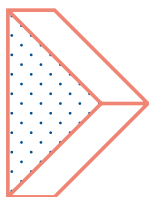
- *Gastos com mão de obra*
- *Custo da mercadoria adquirida*
- *Custos fixos*

Os custos de aquisição de mercadoria estão integrados nos custos variáveis que abrangem, também, impostos, comissões, mão de obra operacional, despesas com cartões de crédito e de débito, etc.

Nos custos fixos são considerados gastos com aluguel, honorários contábeis, pró-labore, energia, água, combustível, seguro, IPTU, ações de "marketing", etc.

Antes de montar a empresa, elabore um Plano de Negócios onde os valores necessários à estruturação da empresa estejam detalhados, em função dos objetivos estabelecidos de retorno e alcance de mercado. O capital de giro necessário para os primeiros meses de funcionamento do negócio também deve ser considerado neste planejamento.

Nessa etapa, é indicado procurar o Sebrae para consultoria adequada ao seu negócio, levando em conta todas as particularidades do segmento.

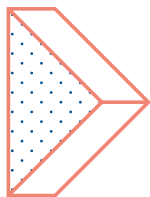


## CANAL DE DISTRIBUIÇÃO

Com o aumento da concorrência, ter uma estratégia de canais de distribuição bem planejada corresponde a ter os produtos nas prateleiras e, consequentemente, participação ativa no setor de conserto e manutenção de celulares.

A estruturas dos canais varia de acordo com o porte da empresa, a localização e concorrentes próximos, entre outras variáveis. Quanto maior o grau de serviços que o produto exige, maior tendem a ser os níveis de intermediários utilizados e a distância com o consumidor final.

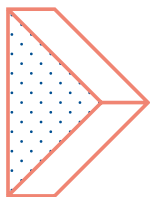
No caso de um empreendimento inicial e pequeno, o canal de distribuição de uma assistência técnica para conserto e manutenção de celulares é a própria loja.



## AGREGAÇÃO DE VALOR

No caso de uma loja de assistência técnica, há várias oportunidades de diferenciação, tais como:

- *Comercialização de produtos de hardware, software e periféricos;*
- *Disponibilização de equipe para atendimento a domicílio;*
- *Parcerias com grandes empresas para assumir o departamento técnico de suporte terceirizado, inclusive com a alocação de técnicos na própria empresa;*
- *Oferta de cursos de manutenção e assistência técnica em celular;*
- *Representação autorizada de fabricantes dos principais smartphones.*

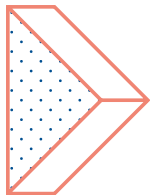


## DIVULGAÇÃO

A divulgação é um componente fundamental para uma assistência técnica. As campanhas publicitárias devem ser adequadas ao orçamento da empresa, à sua região de abrangência e às peculiaridades do local. Abaixo, sugerimos algumas ações mercadológicas acessíveis e eficientes:

- *Criar um site;*
- *Confeccionar folders e flyers para a distribuição em empresas e residências;*
- *Participar de feiras tecnológicas em escolas, faculdades e empresas;*
- *Oferecer brindes para clientes que indicam outros clientes;*
- *Firmar parcerias com escolas de informática e lojas de informática;*
- *Lançar promoções para upgrade e troca de aparelhos.*

O empreendedor deve sempre entregar o que foi prometido e, quando puder, superar as expectativas do cliente. Ao final, a melhor propaganda será feita pelos clientes satisfeitos e bem atendidos.



## INFORMAÇÕES TRIBUTÁRIAS

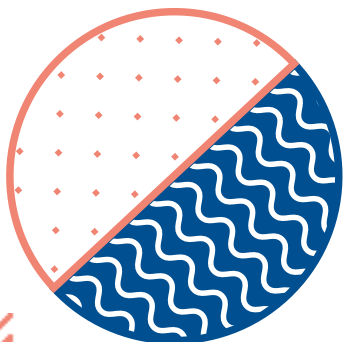
O segmento de FÁBRICA DE ROUPAS DE CÃES E GATOS, assim entendido pela CNAE/IBGE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas) 1412/6-01 como a atividade de confecção de artigos do vestuário, feitos com qualquer tipo de material (tecidos planos, tecidos de malha, couros, etc.), poderá optar pelo SIMPLES Nacional - Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas ME (Microempresas) e EPP (Empresas de Pequeno Porte), instituído pela Lei Complementar nº 123/2006, desde que a receita bruta anual de sua atividade não ultrapasse a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) para micro empresa R\$ 4.800.000,00 (três milhões e seiscentos mil reais) para empresa de pequeno porte e respeitando os demais requisitos previstos na Lei.

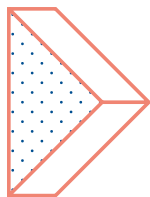
Nesse regime, o empreendedor de ME e EPP poderá recolher os seguintes tributos e contribuições, por meio de apenas um documento fiscal – o DAS (Documento de Arrecadação do Simples Nacional), que é gerado no Portal do SIMPLES Nacional (<http://www8.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional>):

- *IRPJ (Imposto de Renda da Pessoa Jurídica);*
- *CSLL (Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido);*
- *PIS (Programa de Integração Social);*
- *COFINS (Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social);*
- *CPP (Contribuição Previdenciária Patronal);*
- *ISSQN (Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza): para empresas que empresas que prestam serviços*

Se a receita bruta anual não ultrapassar R\$ 81 mil, o empreendedor poderá optar pelo registro como Microempreendedor Individual (MEI), desde que ele não seja dono ou sócio de outra empresa e tenha até um funcionário. Para se enquadrar no MEI, sua atividade deve constar na tabela da Resolução CGSN nº 94/2011 - Alterada pela Resolução CGSN Nº 135, DE 22 de agosto de 2017.

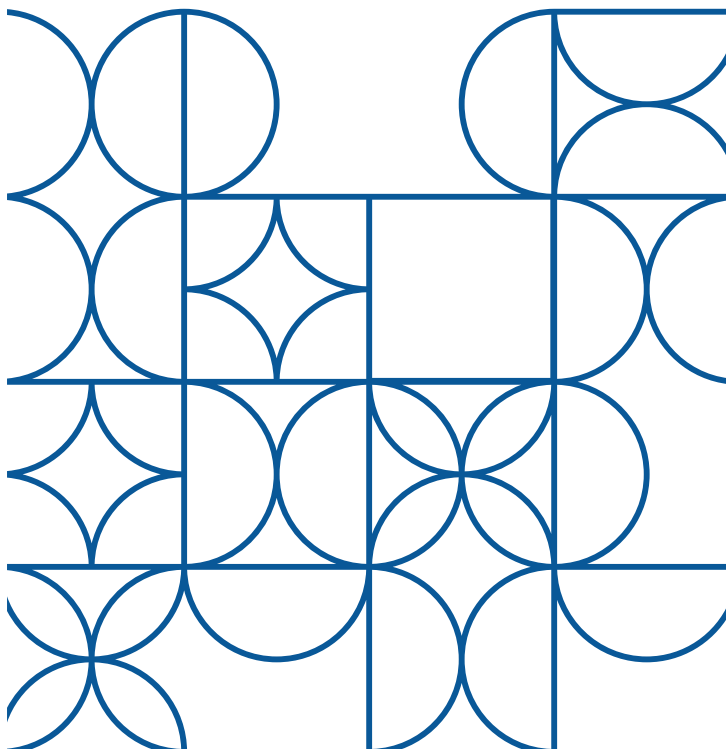
Para este segmento, tanto ME ou EPP, a opção pelo SIMPLES Nacional sempre será muito vantajosa sob o aspecto tributário, bem como nas facilidades de abertura do estabelecimento e para cumprimento das obrigações acessórias.

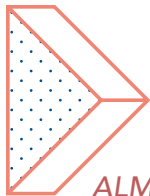




## DICAS DE NEGÓCIOS

- *Entre nesse mercado consciente de que a presença do empreendedor é imprescindível para o sucesso do negócio;*
- *Esteja sempre atento ao que ocorre no seu mercado de atuação, acompanhando as tendências no Brasil e no exterior;*
- *Promova inovações contínuas, seja no oferecimento de produtos inovadores, extravagantes, ultrafuncionais, ou na forma de comercializá-los;*
- *Ajuste um conjunto de metas e objetivos a serem atendidos pelo projeto de divulgação da sua empresa;*
- *Seja criativo ao validar conceitos de produtos e sua divulgação.*





## BIBLIOGRAFIA

ALMEIDA, Marilane. Curso de Montagem e Manutenção de Computadores. Digerati Books, 2008.

D'ÁVILA, Edson. Montagem, Manutenção e Configuração de Computadores Pessoais. Érica, 1997.

Material sobre assistência técnica em informática. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br>.

Serviço Brasileiro de Respostas Técnicas. Disponível em: <http://www.sbrt.ibict.br>.

SITE EMPRESA SEBITS Disponível em: <http://www.freewebs.com/sebits>

Bússola - SEBRAE Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/customizado/bussola-sebrae>.

SITE EMPRESA SEBITS Disponível em: <http://www.freewebs.com/sebits>

REGISTRO.BR - REGISTRO E HOSPEDAGEM DE ENDEREÇO NA INTERNET Av. das Nações Unidas, 11541, 7º andar São Paulo / SP CEP: 04578-000 Tel.: (0XX11) 5509-3500 Site: <http://www.registro.br>

Projeto de Empresa para Assistência Técnica de Informática Disponível em: <http://www.engetecno.com.br> Acesso em: 14 jul. 2010.



*Quer saber mais?*

*Acesse o site do Sebrae e conheça outros conteúdos.*

**[www.sebraeatende.com.br](http://www.sebraeatende.com.br) 0800 570 0800**



**SebraeBahia**