



SAMPTECH INFORMÁTICA

PLANO DE NEGÓCIOS E MANUAL OPERACIONAL

Rio Verde
2025

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	[Nº 2]
2. PLANO DE NEGOCIOS.....	[Nº 3]
2.1. DADOS DA EMPRESA.....	[Nº 3]
2.2. DIRECIONAMENTO ESTRATÉGICO.....	[Nº 3]
2.2.1 <i>Missão</i>	[Nº 3]
2.2.2 <i>Visão</i>	[Nº 4]
2.2.3 <i>Valores</i>	[Nº 4]
2.3 ANÁLISE DE MERCADO.....	[Nº 4]
2.3.1 <i>Público-Alvo</i>	[Nº 4, 5]
2.3.2 <i>Diferenciais Competitivos</i>	[Nº 5]
2.4 PORTFÓLIO DE SERVIÇOS.....	[Nº 6]
2.4.1 <i>Manutenção de Computadores e Notebooks</i>	[Nº 6]
2.4.2 <i>Reparos e Upgrades de Hardware</i>	[Nº 7]
2.4.3 <i>Estratégia de Precificação</i>	[Nº 7]
3. MANUAL OPERACIONAL.....	[Nº 8]
3.1. FLUXO PADRÃO DE ATENDIMENTO.....	[Nº 8]
3.2 ORDEM DE SERVIÇO (OS).....	[Nº 8]
3.3 POLÍTICA DE GARANTIA.....	[Nº 9]
4. DIRETRIZES ADMINISTRATIVAS.....	[Nº 10]
4.1. FORMALIZAÇÃO.....	[Nº 10]
4.2 GESTÃO FINANCEIRA.....	[Nº 10]
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	[Nº 11]

1. INTRODUÇÃO

Este documento apresenta a SampTech, uma iniciativa dedicada a oferecer soluções práticas e acessíveis em assistência técnica. Nosso foco está em resolver os problemas tecnológicos do dia a dia, com serviços que abrangem desde a manutenção completa de computadores e notebooks — incluindo formatação, limpeza e otimização de sistema — até o reparo de celulares e outros dispositivos móveis. Nascemos da vontade de ir além do simples conserto; queremos desmistificar a tecnologia, oferecendo um atendimento transparente, didático e acessível, para que nossos clientes se sintam seguros e bem-informados. Este guia, portanto, serve como o nosso alicerce, definindo não apenas os serviços que prestamos, mas principalmente os valores de honestidade e qualidade com os quais pretendemos construir uma reputação sólida e conquistar a confiança da nossa comunidade.

2. PLANO DE NEGÓCIOS

Nesta seção, será detalhado o Plano de Negócios da SampTech, abordando os pilares fundamentais para a sua estruturação e crescimento. Serão apresentados a análise estratégica, com a definição da missão e dos valores da empresa, os planos de marketing e operacionais, que guiarão as atividades do dia a dia, e uma projeção financeira simplificada para garantir a sustentabilidade do negócio. O objetivo é criar um guia claro e objetivo que sirva como um mapa para as tomadas de decisão e para o desenvolvimento futuro da SampTech.

2.1 DADOS DA EMPRESA

- **Nome Fantasia:** SampTech Informática
- **Fundadores:** Gabriel Felipe Sabino de Souza, João Victor Sampaio e Fábio Filho
- **Endereço da Sede:** Rua 9 Quadra 2 Lote 19 Conjunto Morada do Sol
- **Natureza Jurídica:** Sociedade Limitada (LTDA).
- **Data de Início das Atividades:** Outubro de 2025.
- **Área de Atuação Geográfica:** Atendimento inicial focado no bairro Morada dosol na cidade de Rio Verde.
- **Canais de Contato Oficiais:**
 - Telefone/WhatsApp: (64) 9 9280-0407
 - E-mail: joaovsampaio.dev@gmail.com

2.2 DIRECIONAMENTO ESTRATÉGICO.

Nesta seção, são definidos os pilares que norteiam a identidade e a cultura da SampTech. A Missão, a Visão e os Valores a seguir representam o nosso propósito, as nossas aspirações e os princípios que guiarão todas as nossas decisões e ações.

2.2.1 Missão

Resolver os problemas tecnológicos de nossos clientes com agilidade, transparência e qualidade, tornando a tecnologia uma aliada e não uma fonte de estresse, e garantindo a plena funcionalidade de seus equipamentos.

2.2.2 Visão

Ser a principal referência em assistência técnica em Rio Verde, reconhecida pela confiança, pelo atendimento amigável e pela excelência nos serviços prestados.

2.2.3 Valores

- **Transparência:** Diagnóstico honesto e comunicação clara sobre todos os processos e custos. O cliente sempre saberá o que está a ser feito.
- **Qualidade:** Compromisso com a execução de um serviço bem feito, utilizando as melhores práticas e ferramentas para garantir uma solução duradoura.
- **Agilidade:** Entender a urgência do cliente e trabalhar de forma eficiente para devolver o equipamento no menor prazo possível.
- **Foco no Cliente:** Ir além do conserto. Ouvir, entender a necessidade e tratar cada cliente com o respeito e a atenção que ele merece.
- **Paixão por Aprender:** Manter-se sempre a estudar e a evoluir, acompanhando as novas tecnologias para oferecer as melhores soluções.

2.3 Análise de Mercado

A presente análise de mercado tem como objetivo identificar o público-alvo da SampTech, mapear os principais concorrentes na região de atuação e definir os diferenciais competitivos que posicionarão a empresa de forma única e vantajosa no cenário local.

2.3.1 Público Alvo

- **"O Utilizador com Problemas Urgentes":** Pessoas e famílias em Rio Verde - GO que enfrentam falhas críticas em seus dispositivos e necessitam de soluções rápidas, como consertos de componentes, formatação de sistema operacional e reinstalação de softwares essenciais. Este público valoriza agilidade e um diagnóstico claro para retomar as suas atividades (trabalho, estudo, lazer) o mais rápido possível.

- **"O Consumidor que Procura Melhorias":** Clientes que desejam otimizar o desempenho dos seus equipamentos e procuram serviços como manutenção preventiva, limpeza de sistema e consultoria para a compra e instalação de novas peças (upgrade). Este grupo é proativo e valoriza a orientação técnica para fazer o melhor investimento.

2.32 Diferenciais Competitivos

Para se destacar da concorrência local, a SampTech investirá numa abordagem moderna e profissional, focada não apenas na qualidade técnica, mas também na experiência digital do cliente. Nossos principais diferenciais serão:

- **Presença Digital Profissional:** Enquanto muitos concorrentes têm uma presença online amadora ou inexistente, nós teremos um site personalizado e um perfil no Instagram profissional. Isso inclui um design de qualidade para todas as postagens, transmitindo confiança e seriedade desde o primeiro contato.
- **Marketing de Conteúdo:** Utilizaremos as nossas redes sociais não apenas para vender, mas para educar. A produção de vídeos curtos e bem editados com dicas de manutenção, explicação de problemas comuns e tutoriais simples posicionará a SampTech como uma autoridade no assunto e criará uma comunidade engajada.
- **Transparência e Atendimento Personalizado:** Cada cliente receberá um atendimento claro, com orçamentos detalhados e explicações sobre o serviço. Criaremos uma experiência superior à oferecida pelas assistências tradicionais.
- **Agilidade e Custo-Benefício:** Manteremos uma estrutura boa para garantir prazos de entrega curtos e preços justos, oferecendo uma solução mais vantajosa que a dos concorrentes estabelecidos.

2.4 Portfólio de Serviços

A SampTech oferece uma gama completa de serviços de assistência técnica, focados em soluções para computadores, notebooks e dispositivos móveis. Nosso portfólio é estruturado para atender desde necessidades emergenciais de reparo até a otimização e melhoria de desempenho dos equipamentos, sempre com foco na qualidade e transparência. A seguir, detalhamos nossas principais áreas de atuação e a nossa estratégia de precificação.

2.4.1 Manutenção de Computadores e Notebooks

- **Diagnóstico Completo:** Análise aprofundada de hardware e software para identificar a origem de problemas como lentidão, travamentos ou falhas de inicialização.
- **Formatação e Reinstalação de Sistema:** Instalação limpa do sistema operacional (Windows, Linux) com backup prévio dos dados do cliente (mediante solicitação) e instalação dos drivers essenciais.
- **Otimização e Limpeza de Sistema:** Remoção de vírus, malwares e softwares desnecessários; limpeza de arquivos temporários e otimização da inicialização para ganho de desempenho.
- **Manutenção Preventiva (Limpeza Física):** Desmontagem completa do equipamento para limpeza interna de componentes, ventoinhas e troca de pasta térmica do processador, prevenindo o superaquecimento

2.4.2 Reparos e Upgrades de Hardware.

- **Conserto e Troca de Peças:** Substituição de componentes danificados como telas, teclados, baterias, conectores de carga e outras peças de notebooks e celulares.
- **Upgrade de Performance:** Instalação de componentes para melhorar o desempenho do equipamento, como a substituição de HDs por SSDs, aumento da memória RAM e instalação de placas de vídeo
- **Montagem de Computadores Personalizados:** Serviço de consultoria e montagem de PCs de acordo com a necessidade e o orçamento do cliente (gamer, trabalho, estudos)

2.4.4 Estratégia de Precificação

A nossa política de preços é baseada na total transparência. Para serviços de software e manutenção com esforço previsível (como formatação e limpeza), trabalharemos com uma tabela de preços fixos. Para reparos e upgrades que envolvam peças, o orçamento será composto pelo custo da peça + um valor fixo pela mão de obra. Em todos os casos, o orçamento completo é apresentado ao cliente para aprovação antes do início de qualquer serviço, garantindo que não haja surpresas na cobrança.

3. MANUAL OPERACIONAL

O objetivo deste manual é padronizar as operações, alinhar a comunicação entre a equipa e assegurar uma experiência consistente e profissional para todos os nossos clientes, desde o primeiro contato até o suporte pós-entrega.

3.1 FLUXO PADRÃO DE ATENDIMENTO

Passo 1: Primeiro Contato (A Porta de Entrada)

- **Como acontece:** O cliente entra em contato através de um dos canais oficiais da SampTech (WhatsApp, Site , Instagram).
- **Quem atende:** João (responsável pelo Marketing e primeiro contato).
- **O que fazer:**
 - Saudar o cliente de forma amigável e profissional.
 - Ouvir atentamente a descrição do problema.
 - Fazer perguntas-chave para um pré-diagnóstico (Ex: "Quando isso começou?", "O aparelho sofreu alguma queda?").
 - Explicar os próximos passos e agendar a coleta/recebimento do aparelho.

3.2 ORDEM DE SERVIÇO (OS)

Como acontece: o cliente entrega o aparelho no local da sede.

O que fazer:

- Inspecionar o aparelho na frente do cliente, anotando qualquer dano pré-existente (riscos, amassados) na Ordem de Serviço.
- Preencher TODOS os campos da Ordem de Serviço (OS) em duas vias.
- Entregar uma via assinada para o cliente. Esta é a garantia dele.
- Anotar o número da OS no aparelho (com uma etiqueta) para não misturar com outros.

3.3 POLÍTICA DE GARANTIA

1. Campos de Controle (Para a sua organização)

- **Número da OS:** Um número único para cada serviço (Ex: 001, 002, 003...). Essencial para rastrear o trabalho.
- **Data de Entrada:** O dia em que o aparelho foi recebido.
- **Data de Entrega Prevista:** Uma estimativa de quando o serviço será concluído.

2. Campos do Cliente (Quem é o dono do aparelho)

- **Nome Completo:** Para identificar o cliente.
- **Telefone/WhatsApp:** Principal forma de contato para aprovar orçamentos e avisar sobre a conclusão..

3. Campos do Equipamento (O que está a ser consertado)

- **Tipo de Equipamento:** Notebook, PC, Celular, etc.
- **Marca e Modelo:** Ex: Dell Inspiron 15, Samsung Galaxy S21.
- **Número de Série:** Identificador único do aparelho, se visível.
- **Estado Físico (Observações):** Um dos campos mais importantes! Anote aqui se o aparelho já chegou com riscos, arranhões, partes quebradas, etc.
- **Acessórios Deixados:** Marque se o cliente deixou fonte, carregador, cabo, capa, etc.

4. Campos do Serviço (O que precisa ser feito)

- **Problema Relatado pelo Cliente:** Escreva com as palavras do cliente qual é o defeito que ele percebeu.
- **Diagnóstico Técnico:** O laudo de vocês após analisarem o aparelho.
- **Serviços a Serem Realizados:** A descrição do que vocês vão fazer (ex: "Troca de tela", "Formatação com backup").

5. Campos de Valores (Quanto vai custar)

- **Valor das Peças (R\$):** O custo de qualquer componente que precise ser comprado.
- **Valor da Mão de Obra (R\$):** O preço do serviço de vocês.
- **Valor Total (R\$):** A soma dos dois.

6. Campos de Formalização (O "contrato")

- **Assinatura do Cliente:** A confirmação de que ele concorda com tudo.
- **Assinatura do Técnico Responsável:** Quem da SampTech está a cuidar do serviço.

4.1 FORMALIZAÇÃO

Na sua fase inicial, a SampTech operará de maneira informal, focada na validação do modelo de negócio e na construção de uma base de clientes. Este período servirá como uma incubação para a marca e os seus processos.

Os passos planejados para a formalização incluem:

- Obtenção do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);
- Inscrições fiscais necessárias para a emissão de notas de serviço.

4.2 GESTÃO FINANCEIRA

A gestão financeira da SampTech será pautada pela simplicidade, transparência e pelo foco no reinvestimento para o crescimento do negócio.

- **Controle e Ferramentas:** O controle de todas as entradas e saídas será realizado através de uma planilha de fluxo de caixa (Google Sheets), atualizada semanalmente.
- **Fase Pós-Formalização:** Com a obtenção do CNPJ, será aberta uma conta bancária de pessoa jurídica (Conta PJ), para a qual todo o faturamento será direcionado. A gestão passará a ser mais robusta, com relatórios mensais para análise dos sócios.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Estamos cientes dos desafios, como a concorrência estabelecida e a necessidade de construir credibilidade. No entanto, acreditamos firmemente que a nossa competência técnica, aliada à nossa dedicação em oferecer uma experiência superior ao cliente, serão os pilares para superar estes obstáculos. A SampTech está pronta para iniciar as suas atividades, comprometida em se tornar uma referência de qualidade e confiança no setor.