


Plano de Negócios	
Zyntek Spin	



Este plano de negócios foi desenvolvido por	
Autores	Data
Samuel Gonçalves de Assis	26/11/2025

# Sumário

<b>1. SUMARIO EXECUTIVO</b>	<b>4</b>
<b>2. O CONCEITO DO NEGÓCIO</b>	<b>5</b>
2.1 <i>Missão, Visão e Valores</i>	5
2.2 <i>Localização</i>	6
2.3 <i>Certificação, licenças e requisitos para o funcionamento</i>	7
2.4 <i>Parcerias Chaves</i>	8
2.5 <i>Equipe da empresa:</i>	9
2.6 <i>Organograma</i>	11
2.7 <i>Plano do Recursos humanos</i>	12
<b>3. MERCADO E COMPETIDORES</b>	<b>12</b>
3.1 <i>Análise de Riscos</i>	13
3.2 <i>Mapa de Empatia</i>	14
3.3 <i>Análise PESTEL</i>	15
3.4 <i>5 Forças de Porter</i>	16
3.5 <i>Análise Swot</i>	17
3.6 <i>Análise da Concorrência</i>	17
3.7 <i>Mapa de posicionamento (matriz perceptual)</i>	24
<b>4. PRODUTOS E SERVIÇOS</b>	<b>26</b>
4.1 <i>Diferenciais competitivos</i>	27
4.2 <i>Proposta de valor</i>	28
4.3 <i>Qualidade e garantia</i>	29
4.4 <i>Estrutura e operações</i>	30
4.4.1 <i>Layout da empresa:</i>	30
4.4.2 <i>Equipamentos e máquinas necessárias:</i>	31
4.4.3 <i>Processos-chave:</i>	32
4.4.4 <i>Seleção e gestão de fornecedores</i>	35
4.4.5 <i>Localização e infraestrutura</i>	35
4.4.6 <i>Tecnologias utilizadas</i>	36
<b>5. MARKETING E VENDAS</b>	<b>37</b>
5.1 <i>FCS - Fatores Críticos de Sucesso</i>	37
5.2 <i>Descrição do público-alvo</i>	38
5.3 <i>Estratégias de marketing</i>	39
5.4 <i>Canais de vendas e Serviços</i>	40
5.5 <i>Plano de comunicação</i>	40

<b>5.6</b>	<b><i>Definição de preços e política comercial</i></b>	<b>43</b>
<b>5.7</b>	<b><i>Estrutura de vendas</i></b>	<b>43</b>
<b>5.8</b>	<b><i>Metas de vendas</i></b>	<b>44</b>
<b>5.9</b>	<b><i>Mix de Marketing (4Ps)</i></b>	<b>45</b>
<b>5.10</b>	<b><i>Processo de vendas</i></b>	<b>47</b>
<b>5.11</b>	<b><i>Metas e indicadores</i></b>	<b>48</b>
<b>5.12</b>	<b><i>Riscos críticos do negócio e plano de contingência</i></b>	<b>49</b>
<b>6.</b>	<b>FINANÇAS</b>	<b>50</b>
<b>6.1</b>	<b><i>Valor total</i></b>	<b>53</b>
<b>6.2</b>	<b><i>Principais desafios para esse investimento</i></b>	<b>53</b>
<b>6.3</b>	<b><i>Tempo para iniciar o negócio</i></b>	<b>54</b>

## 1. SUMARIO EXECUTIVO

A Zyntek Spin é uma empresa especializada em informática e games, criada para atender consumidores, gamers, estudantes, profissionais e pequenas empresas que necessitam de equipamentos, acessórios e suporte técnico qualificado.

O negócio está localizado no Centro Empresarial Evidência, em Guarapuava/PR, em um espaço de 50 m<sup>2</sup> estruturado para exposição de produtos, atendimento ao cliente, setor técnico e estoque organizado. Essa infraestrutura permite oferecer uma experiência completa, unindo atendimento consultivo, variedade de produtos e serviços especializados.

A proposta da Zyntek Spin é se diferenciar por meio de atendimento personalizado, suporte técnico rápido e soluções confiáveis. Enquanto grandes e-commerces competem apenas por preço, a empresa aposta no relacionamento próximo, na personalização de setups e na agilidade do pós-venda como principais pilares para fidelização dos clientes.

O mercado de informática e games apresenta forte crescimento, impulsionado pela cultura gamer, aumento do home office e necessidade de tecnologia nas empresas. Mesmo com concorrência elevada, a Zyntek Spin identifica oportunidades relevantes ao oferecer serviços técnicos qualificados, suporte presencial e montagem personalizada.

As projeções iniciais indicam potencial para atingir 30 a 40 atendimentos no sem, com faturamento estimado entre R\$ 25.000,00 e R\$ 30.000,00 mensais, além da previsão de fechar contratos fixos com pequenas empresas da região. Em até seis meses, será lançado o e-commerce próprio, ampliando o alcance do negócio.

O investimento total para iniciar a operação é de R\$ 143.129,00, incluindo mobiliário, equipamentos, capital de giro e estoque inicial. O prazo estimado para abertura é de aproximadamente quatro meses.

A Zyntek Spin nasce com o objetivo de ser referência local em tecnologia e games, destacando-se pela credibilidade, inovação e atendimento de excelência, consolidando-se como a melhor escolha para quem busca performance, qualidade e suporte especializado.

## **2. O CONCEITO DO NEGÓCIO**

A empresa será uma loja especializada no segmento de informática e games, com foco em atender tanto o público consumidor final quanto empresas e profissionais da área de tecnologia. O portfólio inclui a venda de consoles de videogames, jogos, acessórios gamers, peças para computadores, equipamentos e suprimentos de informática, além de serviços de manutenção, upgrade e montagem de PCs personalizados, voltados principalmente para gamers, profissionais que buscam alto desempenho, empresas que necessitam suporte técnico e clientes comuns que em grande maioria são usuários domésticos, que procuram produtos e serviços de informática para uso cotidiano.

### **2.1 Missão, Visão e Valores**

#### **Missão**

Oferecer equipamentos de ponta e soluções personalizadas em tecnologia e informática, aliando qualidade técnica a um atendimento próximo e especializado. Nosso objetivo é potencializar a performance dos nossos clientes, com foco em suas necessidades e experiências.

## **Visão**

Consolidar-se como a principal escolha em tecnologia e games na região, sendo lembrada não apenas pelos produtos e serviços, mas também pelo relacionamento de confiança e pelo compromisso com a satisfação de cada cliente.

## **Valores**

Nossos valores estão baseados no compromisso com a qualidade, o bom atendimento e a inovação. Buscando sempre entender o que cada cliente realmente precisa, oferecendo soluções práticas e modernas. Valorizamos a confiança, o respeito e o bom relacionamento com todos que atendemos. Nosso foco é ajudar o cliente a ter um bom desempenho e uma ótima experiência, com responsabilidade e dedicação.

## **2.2 Localização**

Inicialmente a empresa será instalada na Rua Ávio Bitencourt Ribas, nº 176 – Bairro Bonsucesso, Guarapuava/PR, CEP 85035-240, no Centro Empresarial Evidência. Esse prédio é novo, bem estruturado e foi feito especialmente para receber empresas. Apesar de não estar no centro, fica em uma região de fácil acesso.

A sala comercial tem cerca de 50m<sup>2</sup>. Ela é composta por uma sala principal, banheiro interno e também um banheiro externo com acessibilidade para as pessoas com deficiência. O ambiente é bem planejado e confortável para trabalhar e atender clientes.

O prédio oferece estacionamento próprio, o que facilita bastante para quem chega de carro, tanto clientes quanto funcionários. Como é uma construção recente, não será necessário fazer reformas.

Abaixo, listo as principais certificações e documentos obrigatórios para o funcionamento da empresa.

## 2.3 Certificação, licenças e requisitos para o funcionamento

**Tabela 1: Licenças para o funcionamento da empresa**

<b>CNPJ</b> - Registro da empresa na Receita Federal, necessário para emitir nota fiscal e operar legalmente.
<b>Inscrição Estadual</b> – Cadastro na Secretaria da Fazenda do Estado, obrigatório para empresas que vendem produtos físicos (tributação do ICMS).
<b>Inscrição Municipal</b> – Registro na prefeitura para prestadores de serviços (tributação do ISS).
<b>Alvará de Funcionamento</b> – Autorização da prefeitura para exercer a atividade no local escolhido, respeitando normas urbanísticas e de zoneamento.
<b>Licença do Corpo de Bombeiros (AVCB)</b> – Documento que atesta que o imóvel cumpre as normas de segurança contra incêndios.
<b>Licença Ambiental</b> – Necessária para realizar descarte de lixo eletrônico ou lixo que gere resíduos que exigem tratamento específico.
<b>Cadastro na Junta Comercial do Estado</b> – Registro legal da empresa no estado, formalizando sua existência jurídica.
<b>Contrato Social (ou Requerimento de Empresário)</b> – Documento que define o tipo da empresa.
<b>Emissão de Nota Fiscal Eletrônica (NF-e/NFS-e)</b> – Obrigatória para documentar vendas de produtos (NF-e) e prestação de serviços (NFS-e).
<b>Registro de Funcionários</b> – Obrigação legal de registro em carteira (CLT) com todos os direitos trabalhistas assegurados.

Fonte: Dados da Pesquisa (2025)

As certificações e licenças obtidas pela empresa não apenas garantem seu funcionamento legal, mas também são requisitos fundamentais para estabelecer parcerias com fabricantes, distribuidores e fornecedores, que exigem regularização completa para firmar contratos e liberar credenciamentos.

## 2.4 Parcerias Chaves

**Tabela 2: Parcerias chaves da empresa**

<b>Tipo de Parceria</b>	<b>Quem serão os parceiros?</b>	<b>Como será a parceria?</b>
<b>Fornecedores de hardware e periféricos</b>	Intel, NVIDIA, Logitech, Corsair, Multilaser	Contrato de fornecimento de componentes físicos de um computador.
<b>Distribuidores e importadoras</b>	Ingram Micro, Golden Distribuidora, Mirão Distribuidora, Gazin Atacado	Contrato de fornecimento de materiais tecnológicos
<b>Desenvolvedores de software e games</b>	Microsoft, Steam, Epic Games, Ubisoft,	Licenciamento de software, revenda de jogos e programas originais
<b>Fabricantes de PCs e notebooks</b>	Dell, Lenovo, Acer, Positivo, Samsung, Pichau	Revenda autorizada, com suporte pós-venda
<b>Empresas de eventos</b>	Espaço Fiori, Centro de eventos cidade dos lagos	Patrocínio, fornecimento de equipamentos e apoio técnico
<b>Empresas de marketing e design gráfico</b>	Agencia Hey, Luzone Marketing	Desenvolvimento de identidade visual, gestão de redes sociais e campanhas de divulgação

Fonte: Dados da Pesquisa (2025)

Com essas parcerias estabelecidas e alinhadas às necessidades da loja, o próximo passo é estruturar uma equipe qualificada para a empresa e garantir a qualidade dos serviços prestados.

## 2.5 Equipe da empresa:

**Tabela 3: Cargo: Técnico em Informática 1**

Formação: Curso técnico em informática ou faculdade de engenharia de software (completo ou em andamento);
Experiência: Manutenção de computadores e consoles de vídeo games, e montagem de PCs.
<b>Descrição da Função</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar diagnósticos e reparos em desktops, notebooks, periféricos, e consoles de vídeo games; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Montar e configurar PCs gamer sob encomenda; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender clientes com dúvidas técnicas;</li> </ul> </li> <li>• Atualizar software e realizar backups e formatações.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Habilidades e Competências</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecimento em manutenção de hardware e software; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Raciocínio lógico e agilidade;</li> <li>• Boa comunicação e paciência com o cliente;</li> <li>• Organização na execução dos serviços.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Remuneração</b>
Salário: R\$ 2500
Benefícios: Vale-transporte e vale alimentação.
CBO: 3132-20

Fonte: Dados da Pesquisa (2025)

**Tabela 4: Cargo: Técnico em Informática 2**

Formação: Curso técnico em informática ou faculdade de engenharia de software (completo ou em andamento);
Experiência: Manutenção de computadores e montagem de PCs.
<b>Descrição da Função</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar manutenção e montagem de computadores e periféricos;</li> <li>• Atender clientes finais e empresas, oferecendo suporte técnico;             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar visitas técnicas em empresas de pequeno porte;</li> </ul> </li> <li>• Fazer manutenção preventiva e corretiva de máquinas e redes locais;             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferecer suporte remoto para empresas parceiras;</li> </ul> </li> <li>• Ajudar a montar contratos de manutenção e agendar visitas periódicas.</li> </ul>
<b>Habilidades e Competências:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecimento em infraestrutura de TI básica (redes, roteadores, impressoras);</li> <li>• Experiência com sistemas operacionais Windows (cliente e servidor);             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Boa comunicação;</li> <li>• Capacidade de organização.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Remuneração</b>
Salário: R\$ 2500 Benefícios: Vale-transporte e vale alimentação. CBO: 3132-20

Fonte: Dados da Pesquisa (2025)

**Tabela 5: Cargo: Vendedor**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formação: Ensino médio completo (preferência para estudantes de TI ou áreas afins);</li> <li>• Experiência: Desejável vivência com atendimento ao público e conhecimento de jogos.</li> </ul>
<b>Descrição da Função</b>

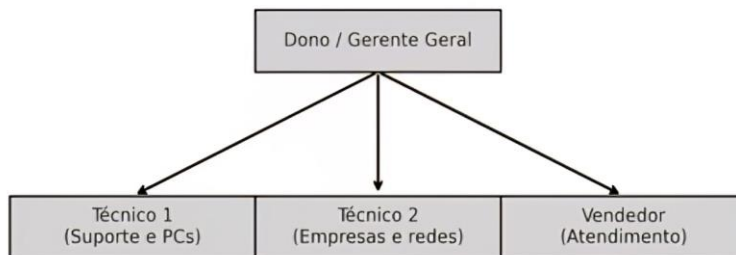
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar atendimento aos clientes presencialmente e online;</li> <li>• Vender produtos (peças, periféricos, consoles, jogos, acessórios);</li> <li>• Prestar consultoria sobre produtos e jogos, conforme perfil do cliente;</li> <li>• Organizar prateleiras, vitrines e manter o ambiente limpo e atrativo.</li> </ul>
<b>Habilidades e Competências</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boa comunicação e persuasão;</li> <li>• Conhecimento sobre jogos, consoles e hardware;</li> <li>• Facilidade com redes sociais e e-commerce;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proatividade e simpatia</li> </ul>
<b>Remuneração</b>
<p>Salário: R\$ 1900 + Comissão por venda.          Benefícios: Vale-transporte e vale alimentação.          CBO: 5211-10</p>

Fonte: Dados da Pesquisa (2025)

Com a definição das funções e responsabilidades da equipe, apresento a seguir o organograma que demonstra a estrutura hierárquica e o fluxo de autoridade dentro da empresa.

## 2.6 Organograma

**Figura 1: Organograma**



Fonte: Dados da Pesquisa (2025)

Após definir a estrutura organizacional, o plano de recursos humanos detalha como a empresa irá realizar o recrutamento, treinamento, desenvolvimento e gestão da equipe.

## **2.7 Plano do Recursos humanos**

A seleção de pessoal será feita inicialmente por meio de indicações e análise de currículos, priorizando candidatos com perfil técnico e interesse em tecnologia e atendimento ao público. À medida que a empresa crescer, será implementado um processo seletivo mais estruturado, com entrevistas e testes práticos.

Está previsto um programa de treinamento, com foco em atualização tecnológica, boas maneiras no atendimento ao cliente e práticas de manutenção e suporte.

A expansão do quadro de funcionários está prevista para acontecer gradualmente, dependendo das necessidades da empresa.

Para entender melhor onde a empresa vai atuar, é importante conhecer o mercado de informática e games e também quem já está nesse ramo.

## **3. MERCADO E COMPETIDORES**

A empresa atua no setor de tecnologia da informação, com foco no comércio de informática e games e na prestação de serviços de suporte técnico para clientes residenciais e pequenas empresas.

### **Características do setor:**

- Alta competitividade com grandes empresas online (Kabum, Amazon, Terabyte, Pichau), mas com baixa personalização no atendimento.
- Rápido avanço tecnológico, exigindo atualização constante dos produtos e conhecimentos técnicos.
- Necessidade crescente de suporte técnico local, especialmente por empresas que não possuem equipe de TI interna.
- Alta sensibilidade a fatores externos como câmbio, inflação, impostos sobre eletrônicos.

### **Perspectivas**

O setor segue em expansão, impulsionado por tendências como o home office, eSports e digitalização de negócios.

A demanda por serviços especializados e atendimento personalizado representa uma grande oportunidade para negócios locais que consigam se posicionar como especialistas confiáveis.

#### **3.1 Análise de Riscos**

**Concorrência com e-commerces de grande porte:** Investimento em conteúdo (vídeos, postagens e tutoriais) nas redes sociais, destacando a experiência técnica e o atendimento humano, o que as empresas e-commerces não oferecem.

**Oscilações na economia que afetam o consumo de tecnologia:** Diversificar os serviços oferecidos (consultoria técnica, upgrades, suporte para empresas) para não depender apenas da venda de produtos.

**Falta de mão de obra qualificada:** Implantação de um programa de treinamento interno para capacitar novos colaboradores com base na cultura e nos padrões da empresa.

### 3.2 Mapa de Empatia

**Tabela 6: Mapa de empatia**

<b>O que pensa e sente?</b>	Busca performance, quer ser reconhecido no mundo dos jogos, acompanha lançamentos e tendências. Já as empresas buscam facilidade e agilidade.
<b>O que vê?</b>	Influenciadores digitais, vídeos de gameplay, montagens no YouTube.
<b>O que escuta?</b>	Opiniões de amigos, lives de streamers, canais de tecnologia. Já as empresas buscam opiniões de outras empresas
<b>O que fala e faz?</b>	Compartilha fotos do setup, participa de comunidades gamers.
<b>Dores (medos/frustrações)?</b>	Comprar errado, não ter assistência, produto quebrar sem garantia.
<b>Ganhos (desejos)?</b>	Performance máxima, estética bonita, agilidade e facilidade.

Fonte: Dados da Pesquisa (2025)

Agora, é necessário analisar fatores externos que também influenciam o negócio, como política, economia, tecnologia e até o meio ambiente. A análise PESTEL traz essa perspectiva mais completa.

### 3.3 Análise PESTEL

**Tabela 7: Análise PESTEL**

<b>Fator</b>	<b>Impacto para o negócio</b>
<b>Político</b>	Estabilidade econômica e políticas de importação afetam custos de produtos.
<b>Econômico</b>	Inflação, taxa de câmbio e crédito ao consumidor impactam vendas.
<b>Sociocultural</b>	Cultura gamer em expansão, consumidores e empresas cada vez mais exigentes.
<b>Tecnológico</b>	Constante atualização de hardware; redução da vida útil dos produtos.
<b>Ecológico</b>	Crescimento da demanda por descarte consciente e reciclagem de eletrônicos.
<b>Legal</b>	Normas de garantia e código de defesa do consumidor.

Fonte: Dados da Pesquisa (2025)

Com base na Análise PESTEL, é possível compreender os fatores externos que influenciam diretamente o funcionamento da empresa, como o avanço tecnológico, a valorização da cultura gamer, a instabilidade econômica e a importância das normas legais e ambientais. A partir disso, é importante analisar o ambiente competitivo da empresa, o que pode ser feito por meio das 5 Forças de Porter. Essa abordagem permitirá identificar o grau de concorrência do setor e os desafios estratégicos que a empresa enfrentará no mercado de informática e games.

### 3.4 5 Forças de Porter

A análise das cinco forças competitivas de Porter ajuda a entender melhor o ambiente de mercado em que a Zyntek Spin está inserida:

**Ameaça de novos entrantes:** Moderada. Apesar de o mercado de informática e games parecer acessível, exige conhecimento técnico, fornecedores confiáveis, e estrutura de atendimento. Isso cria uma barreira inicial para novos concorrentes, mas lojas online podem surgir com certa facilidade.

**Poder de barganha dos fornecedores:** Alto. Como os principais componentes e periféricos vêm de grandes marcas ou distribuidoras, a empresa depende de poucos fornecedores. Isso limita a capacidade de negociação e pode impactar o preço final ao cliente.

**Poder de barganha dos clientes:** Alto. O cliente tem muitas opções e pode facilmente comparar preços, prazos de entrega e condições. Ou seja, é alta a capacidade que eles têm de influenciar as condições de compra

**Ameaça de produtos substitutos:** Média. Produtos de segunda linha, usados ou importações informais podem atrair o consumidor pelo preço, mas não entregam o mesmo suporte ou garantia. Já os produtos de primeira linha, são atualizados constantemente o que facilita a entrada de novos produtos.

**Rivalidade entre concorrentes:** Alta. O setor é bastante competitivo, com lojas locais e grandes e-commerces disputando o mesmo público. A personalização, o atendimento especializado e o suporte técnico são formas de se diferenciar e fidelizar o cliente.

Ao entender o nível de concorrência e os principais desafios do setor por meio das 5 Forças de Porter, torna-se fundamental olhar para dentro da própria empresa. A Análise SWOT permite identificar os pontos fortes e fracos internos, além das oportunidades e ameaças externas.

### 3.5 Análise Swot

**Tabela 8: Análise SWOT**

<b>Forças</b>	<b>Fraquezas</b>
Atendimento consultivo e personalizado Suporte técnico ágil e confiável Especialização em público gamer Relacionamento com empresas locais	Trabalhar com estoque pequenos Pouca presença online no início Dependência de poucos fornecedores Inicialmente terá poucas pessoas na equipe
<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>
Crescimento do mercado gamer e de home office Expansão de parcerias com empresas Aumento da valorização de serviços técnicos Possibilidade de crescer no e-commerce	Concorrência com empresas já estabelecidas no mercado Variação cambial encarece produtos importados Mudanças tecnológicas muito rápidas Instabilidade econômica e inflação

Fonte: Dados da Pesquisa (2025)

E para fechar essa parte estratégica, analisei também os concorrentes diretos, tanto da região quanto online.

### 3.6 Análise da Concorrência

**Tabela 9: Análise da concorrência**

<b>Característica</b>	<b>Arena Games</b>	<b>Reptec Store</b>	<b>Dvc Technology</b>	<b>XenXen Eletrônicos</b>	<b>Kabum (online)</b>
<b>Atendimento personalizado</b>	Alto	Alto	Alto	Media	Media
<b>Variedade de produtos gamers</b>	Limitada	Media	Baixa	Ampla	Muito ampla
<b>Suporte técnico local</b>	Não	Sim	Sim	Sim	Não
<b>Preço</b>	Médio	Alto	Médio	Médio	Baixo
<b>Montagem de PCs personalizados</b>	Não	Alto	Media	Baixo	Media
<b>Pós-venda e garantia</b>	Médio	Alto	Alto	Alto	Alto
<b>Entrega imediata</b>	Sim	Sim	Depende do produto	Depende do produto	Não

Fonte: Dados da Pesquisa (2025)

A tabela acima mostra uma análise comparativa entre a nossa empresa e alguns concorrentes da região, incluindo lojas físicas e uma opção exclusivamente online, como a Kabum. O objetivo dessa comparação é entender onde podemos nos destacar e quais pontos precisamos melhorar

## **Kabum**

E-commerce 100% online, com centros de distribuição estrategicamente localizados em São Paulo, Espírito Santo e Santa Catarina, enviando cerca de 3,6 milhões de produtos por ano e processando mais de 400 000 pedidos mensais.

### **Pontos fortes**

- Variedade enorme de produtos (muito ampla).
- Preços competitivos, com descontos no PIX, promoções frequentes como Mega maio e Black Friday.
- Ferramenta “Monte seu PC”, com montagem de computadores personalizados.
- Logística eficiente, com vasto alcance nacional.

### **Limitações**

- Ausência de atendimento presencial ou suporte técnico local.
- Montagem não é imediata em loja, mas processada em centro de distribuição.
- Montagem terceirizada, o que pode criar variabilidade na qualidade técnica e experiência do usuário.
- Sem montagem no mesmo dia nem personalização localizada (como nas lojas físicas).

### **Conclusão**

A Kabum é líder nacional no e-commerce de tecnologia, com amplo catálogo, preços acessíveis, logística robusta e inovação contínua via "Monte seu PC". Mas,

deixa lacunas importantes quanto ao atendimento presencial, suporte técnico local e montagem imediata. Isso abre espaço para concorrentes menos volumosos, mas com foco em atendimento personalizado, suporte local e montagem sob demanda, capturarem uma fatia do mercado que valoriza experiência física.

## **Dvc Technology**

### **Perfil da empresa:**

Atuação principal: especializada em serviços de TI com foco em atendimento remoto, embora também ofereça venda de notebooks, PCs gamers e cursos de informática.

### **Serviços oferecidos**

**Assistência Técnica remota:** Resolve problemas de hardware e software de forma ágil e segurança por acesso remoto, com destaque em “maior comodidade e menor custo”.

**Locação de notebooks:** Opções de aluguel por 3 dias a até 12 meses, com valores diários entre R\$ 52 e R\$ 70, incluindo entrega, retirada e suporte técnico.

**Venda de PCs/notebooks:** Interface no site permite escolher modelos de PC gamer, notebook comum ou gamer, embora a venda pareça de escala menor e possivelmente encomendas individuais.

## **Pontos fortes**

- Atendimento remoto eficiente, ideal para clientes que desejam suporte rápido sem deslocamento.
- Produto diferenciado: locação de equipamentos com suporte e logística inclusos.

## **Pontos fracos**

- Variedade de hardware limitada: sem um catálogo completo.
- Escala de montagem restrita: prioriza suporte e cursos, não sendo focado em produção/customização de PCs.
- Presença digital: poderia ser ampliada com e-commerce mais robusto, exibição de produtos para atrair mais clientes.

## **Conclusão**

A Dvc Technology encontra-se em uma posição estratégica: forte em suporte técnico (remoto e local), locação de notebooks e capacitação tecnológica da comunidade. Como o foco principal é serviços confiáveis e conveniência, eles se destacam bastante por essas qualidades.

## **Reptec Store**

## **Pontos fortes**

- **Experiência completa na loja física:** atendimento presencial focado em gamers.
- **Soldagem entre montagem pronta e personalizada,** com sistema “Monte seu PC”.
- **Assistência técnica local,** incluindo hardware e celulares.
- **Presença comunitária,** envolvimento em eventos reforçando visibilidade da empresa.

## **Pontos fracos**

- Poderiam investir em conteúdo como vídeos mostrando o processo de montagem, unboxings e reviews, ou seja, a pouca publicidade.

## **Conclusão**

A Reptec Store destaca-se como um forte competidor, com bastante variedade de produtos, montagem ágil, assistência técnica local e presença comunitária ativa. Comparada às outras empresas, ela combina atendimento personalizado e suporte presencial, com ampla variedade e montagem, e ainda entrega imediata.

## **Xenxen**

### **Pontos fortes**

- Ampla variedade de hardware gamer — marcas variadas e linhas completas de componentes e periféricos.
- Desconto via PIX, valorizado por muitos clientes.

### **Pontos fracos**

- Não oferece montagem personalizada ou PCs montados — limita o perfil de cliente que busca conveniência total.

### **Conclusão**

A **XenXen Eletrônicos** surge como concorrente relevante na venda online de hardware gamer e variedade de produtos. Porém, seu foco é maior digital e falta de serviços como montagem personalizada de PCs colocam-na atrás de concorrentes.

## **Arena Games**

### **Pontos fortes**

- Grande variedade de produtos gamer
- Políticas de pagamento flexíveis e múltiplas opções de personalização.
- Experiência consolidada, com dez anos de atividade no varejo online.
- Focado na venda de produtos games de colecionadores

## Pontos fracos

- Ausência de suporte técnico local, dificultando upgrades e manutenção presencial.
- Falta de produtos atualizados.
- Atende um nicho de mercado menor em relação as outras empresas.

## Conclusão

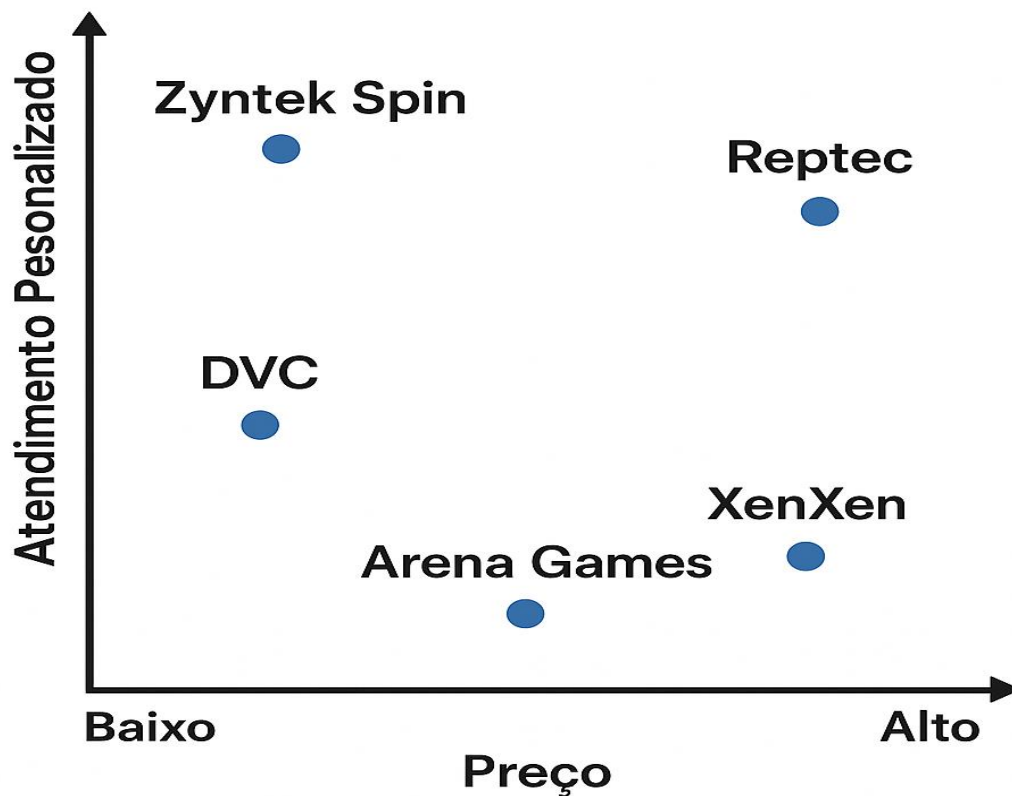
A Arena Games atua como uma empresa de venda de mercadorias nostálgicas, como jogos e consoles antigos, o que deixa o nicho da empresa muito específico, além de não ter suporte técnico, o que deixa em desvantagem com relação a algumas empresas.

### 3.7 Mapa de posicionamento (matriz perceptual)

A seguir está um modelo simples de mapa perceptual, que mostra como a Zyntek Spin se posiciona em relação aos principais concorrentes, considerando dois critérios importantes para o cliente:

- **Eixo X (horizontal):** Preço (baixo à esquerda → alto à direita)
- **Eixo Y (vertical):** Atendimento Personalizado (baixo: na parte inferior → alto: parte superior)

### Figura 2: Mapa de Posicionamento



Fonte: Dados da Pesquisa (2025)

**Interpretação:**

- Zyntek Spin se posiciona como uma empresa com alto atendimento personalizado e preço médio, focando na experiência e suporte.
- Kabum, por exemplo, estaria no canto inferior direito (preço baixo, atendimento impessoal).
- Reptec também oferece bom atendimento, mas com preços mais altos.
- Arena Games e DVC têm bom atendimento, mas com menos foco em montagem personalizada.
- XenXen tem boa variedade, mas atendimento médio.

O posicionamento da Zyntek Spin no mercado é o de uma empresa moderna, confiável e especializada em tecnologia e games. A marca quer ser lembrada pelo público como “a loja que entende o cliente”, que não apenas vende equipamentos, mas oferece soluções completas e atendimento próximo.

Diferente das grandes varejistas online, que priorizam preço e volume, a empresa se destaca pela personalização, qualidade e experiência. Seu foco é criar um relacionamento de confiança, onde o cliente sinta que está sendo atendido por alguém que realmente entendem suas necessidades.

O objetivo é consolidar a marca como referência em tecnologia e games na região de Guarapuava, reconhecida pela credibilidade, inovação e atendimento diferenciado. Esse posicionamento reforça o compromisso da empresa com a satisfação e fidelização do cliente, construindo uma imagem sólida e duradoura no mercado local.

#### **4. PRODUTOS E SERVIÇOS**

A Zyntek Spin foi criada para atender tanto consumidores finais quanto pequenas empresas que precisam de soluções em informática e games. Pensando nisso, a empresa oferece uma grande variedade de produtos e também serviços especializados, buscando unir qualidade, praticidade e bom atendimento. A seguir estão listados os principais produtos vendidos e os serviços prestados pela empresa.

**Tabela 10: Produtos Vendidos**

Computadores e notebooks (linha doméstica, profissional e gamer).
Consoles de videogame (PlayStation, Xbox, Nintendo).

Jogos físicos e digitais para diferentes plataformas.
Periféricos gamers: teclados; mouses; headsets; webcams; mousepads.
Peças de reposição: placa-mãe; processadores; memórias RAM; HDs e SSDs; fontes de alimentação; coolers e sistemas de refrigeração
Impressoras e suprimentos (cartuchos, toners, papéis especiais).
Cadeiras gamers.
Acessórios diversos: roteadores, cabos, adaptadores, hubs USB, entre outros.

Fonte: Dados da Pesquisa (2025)

**Tabela 11: Serviços Oferecidos**

Montagem de computadores personalizados.
Manutenção preventiva e corretiva de desktops, notebooks e consoles.
Upgrades de hardware (processador, memória, armazenamento, placa de vídeo, etc.).
Formatação de sistemas, instalação de softwares e limpeza interna.
Recuperação e backup de dados.
Suporte técnico remoto e presencial para outras empresas.

Fonte: Dados da Pesquisa (2025)

#### **4.1 Diferenciais competitivos**

Os diferenciais competitivos da Zyntek Spin estão em como a empresa consegue unir a venda de produtos de informática e games com serviços técnicos especializados. O cliente pode tanto comprar um computador, console ou acessório quanto contar com montagem personalizada, manutenção preventiva e corretiva, upgrades e até suporte técnico para outras empresas. Isso cria uma experiência mais completa, porque o cliente não precisa procurar em vários lugares: ele encontra tudo no mesmo espaço, com atendimento próximo e confiável.

Um dos grandes diferenciais é a personalização. O cliente pode montar seu computador de acordo com o perfil, necessidade e orçamento, escolhendo cada peça e deixando o setup do jeito que deseja, seja para jogos, trabalhos pesados de edição ou apenas para ter mais rapidez no dia a dia. Além de desempenho, a empresa também se preocupa com a estética, oferecendo gabinetes modernos, iluminação RGB e componentes que deixam o setup bonito e funcional. Esse tipo de personalização não é comum em grandes e-commerces, que geralmente trabalham com modelos padrões.

Outro ponto importante está no atendimento e na experiência do cliente. Na Zyntek, o atendimento é consultivo, ou seja, a equipe ajuda o cliente a entender suas opções e tomar a melhor decisão de compra. O objetivo é que cada cliente saia da loja com um produto ou serviço que realmente faça sentido para sua necessidade.

Outro diferencial está nas parcerias estratégicas. A Empresa trabalhou com fornecedores reconhecidos como Intel, NVIDIA, Logitech e Corsair, garantindo acesso a peças de qualidade e atualizadas. Além disso, mantém parcerias com distribuidoras e fabricantes de PCs, o que melhora a variedade de produtos. Essa rede de parceiros garante que a empresa consiga oferecer preços competitivos, novidades do mercado e serviços com credibilidade.

## **4.2 Proposta de valor**

A proposta de valor da empresa está em oferecer não apenas produtos de informática e games, mas uma experiência completa que une qualidade, personalização e suporte técnico. O valor entregue ao cliente não é somente o equipamento em si, mas a garantia de desempenho, segurança e praticidade, de forma que gamers, profissionais e empresas tenham a certeza de comprar o que realmente atendem às suas necessidades.

Os produtos e serviços disponíveis buscam solucionar problemas no mercado, como a insegurança na escolha de equipamentos, a falta de assistência adequada em caso de defeitos ou a ausência de suporte especializado após a compra. Essas dificuldades são superadas por meio de atendimento consultivo, montagem personalizada de computadores, serviços de manutenção preventiva e corretiva, upgrades e suporte técnico contínuo, tanto presencial quanto remoto. Dessa forma, a experiência não se limita apenas na compra, mas na tranquilidade de contar com suporte técnico permanente.

A promessa da empresa para o mercado é tornar-se um parceiro de confiança em tecnologia e games, oferecendo equipamentos de alto desempenho aliados a um atendimento próximo e personalizado. A empresa busca ser lembrada não apenas pelos produtos vendidos, mas também pela qualidade do relacionamento com cada cliente, pela agilidade no atendimento e pela capacidade de oferecer soluções personalizadas.

Quanto ao futuro, existe potencial de expansão do catálogo, a criação de um e-commerce próprio, o lançamento de pacotes de serviços recorrentes para empresas, a comercialização de licenças de software e soluções avançadas em infraestrutura de TI.

### **4.3 Qualidade e garantia**

Com relação a qualidade e garantia a empresa adota padrões de qualidade rigorosos para todos os produtos e serviços oferecidos, buscando entregar soluções que atendam às expectativas de desempenho, durabilidade e confiabilidade. Cada equipamento que veio para manutenção, seja computador, periférico ou acessório, passa por processos de inspeção detalhados antes da entrega para o cliente. Isso inclui testes de funcionamento, checagem de compatibilidade de hardware e software, verificação de desempenho sob carga, análise de integridade física e testes de conectividade. Esses procedimentos garantem que cada produto entregue esteja dentro das normas técnicas e pronto para uso.

Além da inspeção inicial, a empresa mantém um processo de rastreamento interno, registrando cada produto com códigos de identificação e histórico de testes. Assim, é possível verificar e comprovar que cada item passou por todas as etapas de qualidade antes de chegar ao cliente. Caso algum equipamento apresente falhas, a equipe de assistência técnica realiza diagnósticos detalhados para identificar a origem do problema e aplicar a solução adequada, seja por reparo ou substituição da peça.

A empresa oferece garantia completa de seus produtos, cobrindo defeitos de fabricação, ou seja, dependendo do produto comprado a garantia pode durar de 90 dias a 1 ano, e também mantém um serviço de pós-venda ativo e acessível. Isso inclui atendimento por telefone, chat e presencialmente, orientando o cliente em qualquer dúvida ou necessidade relacionada ao equipamento comprado ou trazido para manutenção.

## **4.4 Estrutura e operações**

### **4.4.1 Layout da empresa:**

#### **Figura 3: Layout da empresa**



Fonte: Dados da pesquisa (2025)

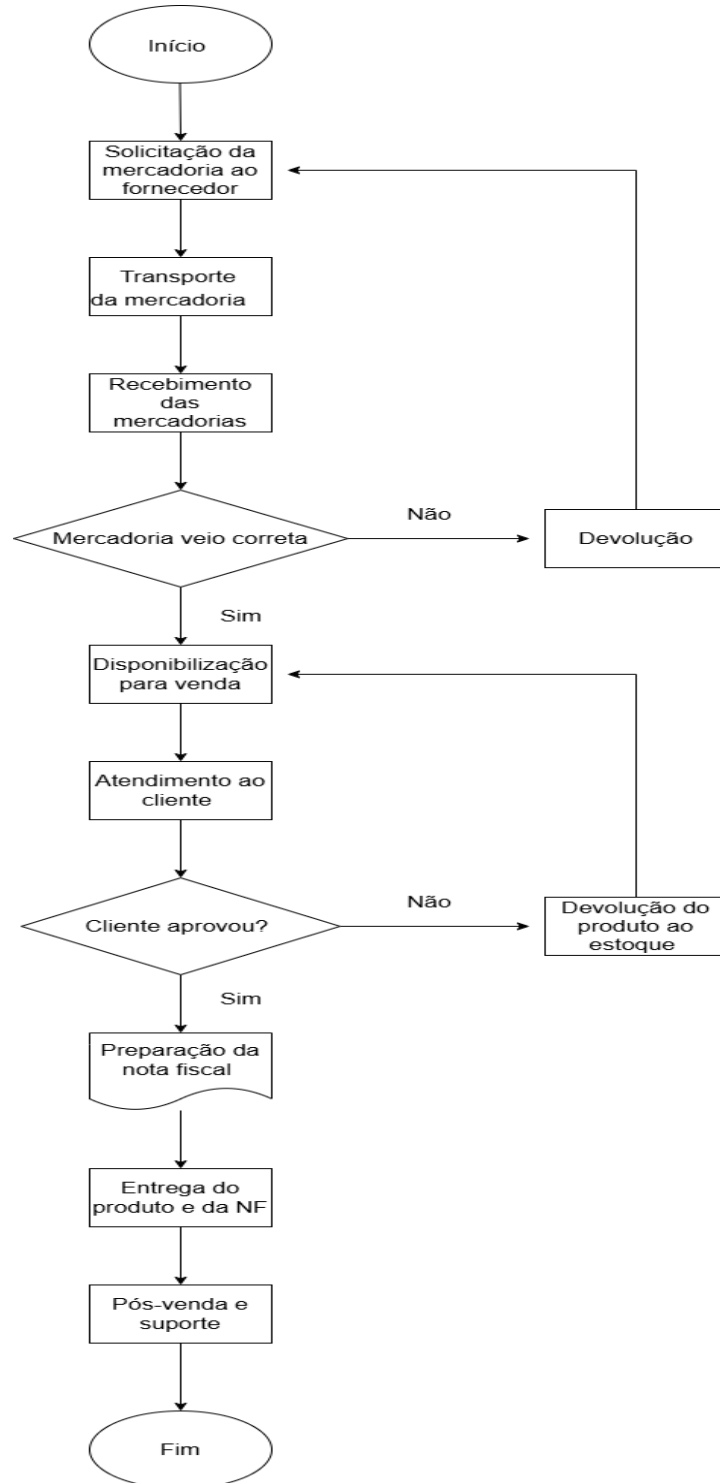
#### **4.4.2 Equipamentos e máquinas necessárias:**

O funcionamento precisa de computadores para o controle de vendas, estoque e finanças, além de impressoras para emitir notas fiscais, leitores de código de barras e sistemas de pagamento digital (cartões e PIX). Câmeras de segurança internas e externas para o monitoramento.

No setor técnico, são utilizadas bancadas equipadas com kits de chaves de precisão, multímetros digitais, fontes de teste, estações de solda, sopradores térmicos, pastas térmicas, kits de limpeza e softwares de diagnóstico. O armazenamento de peças e acessórios é feito em prateleiras etiquetadas e organizadas por categoria.

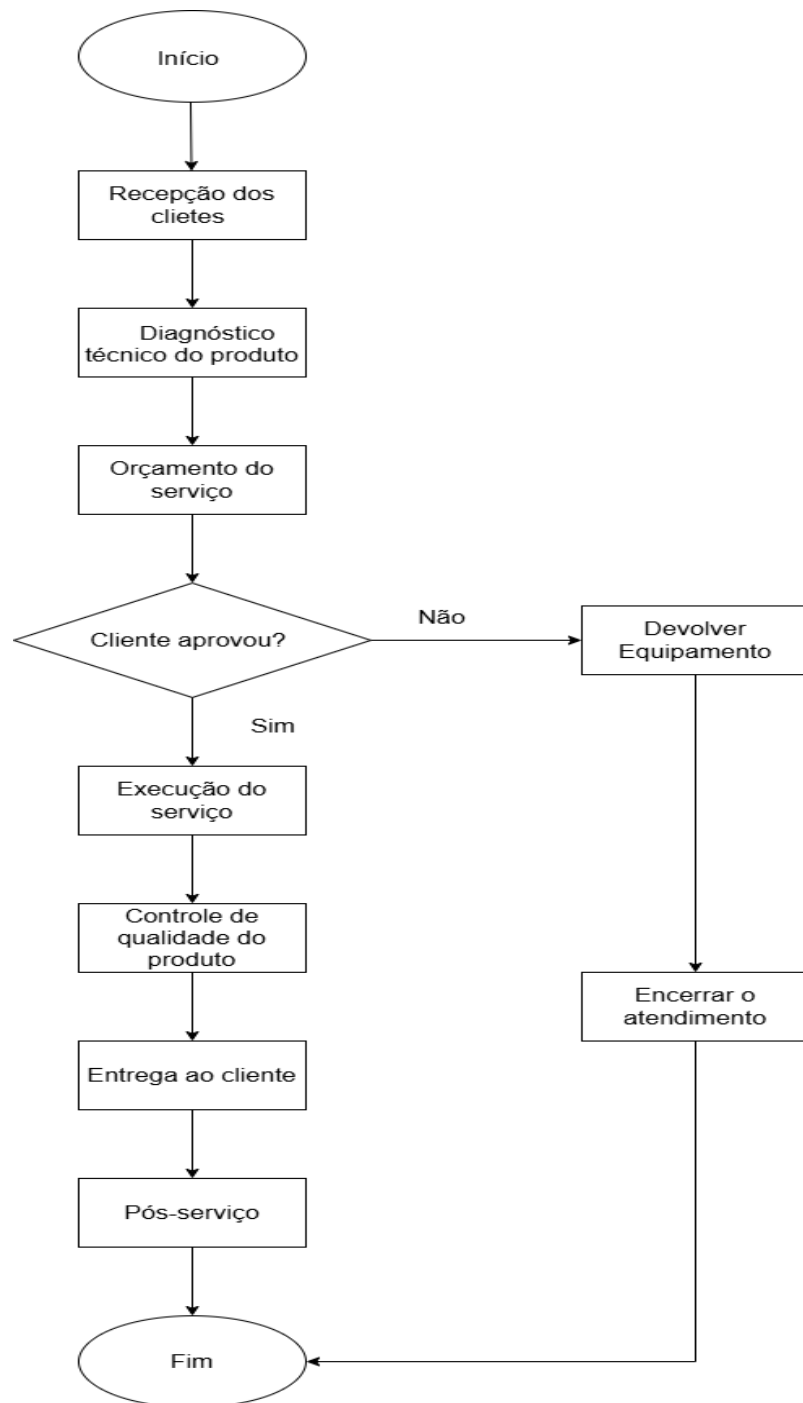
#### 4.4.3 Processos-chave:

Figura 4: Fluxograma de venda de produtos



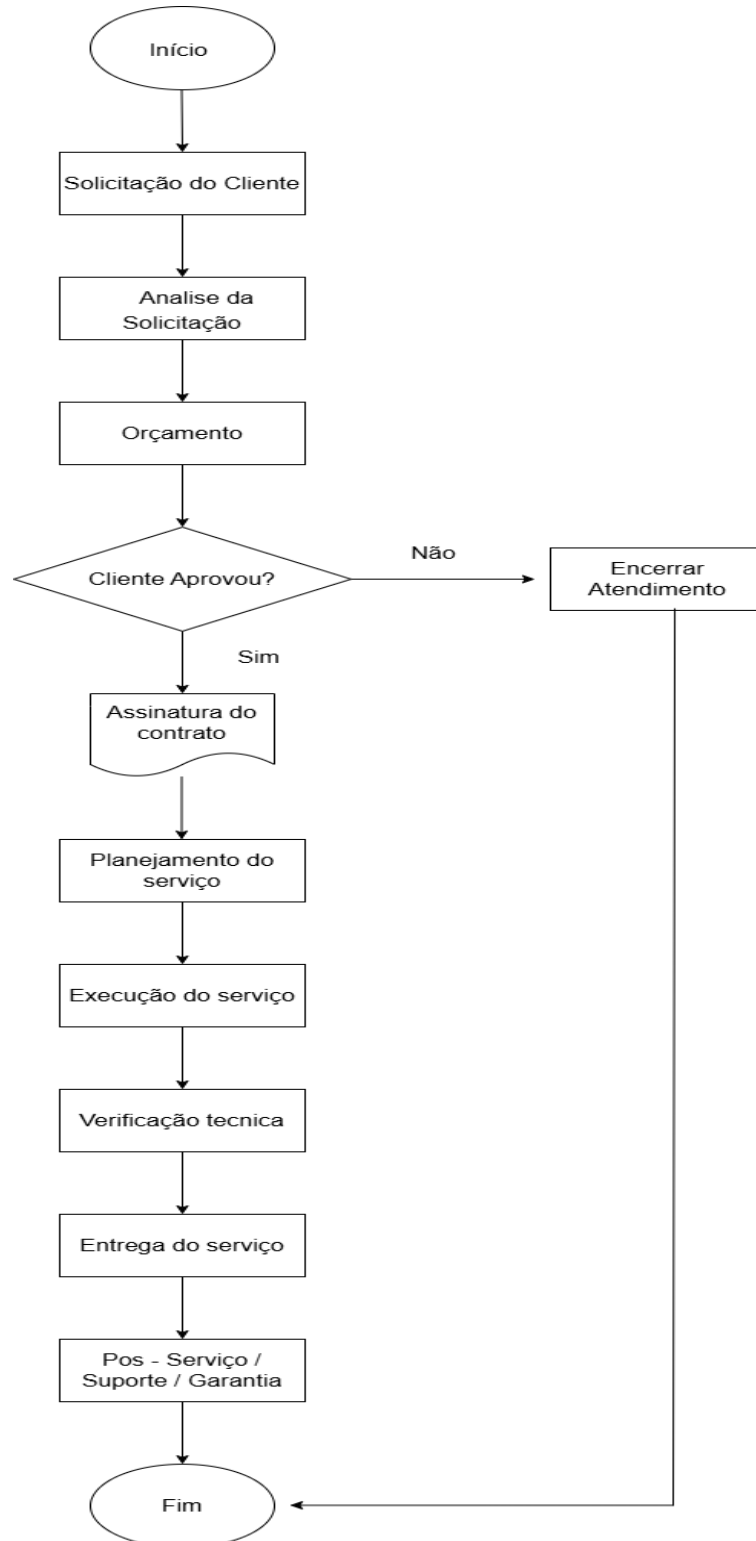
Fonte: Dados da pesquisa (2025)

Figura 5: Fluxograma de serviços para clientes em loja:



Fonte: Dados da Pesquisa (2025)

Figura 6: Fluxograma de serviços para outras empresas



#### **4.4.4 Seleção e gestão de fornecedores**

A escolha de fornecedores segue critérios que garantam qualidade, confiabilidade e continuidade no abastecimento do estoque. São avaliados questões como tempo de atuação no mercado, histórico de entregas, suporte pós-venda e cumprimento de normas fiscais e legais. Para cada categoria de produto — hardware, periféricos, consoles, softwares e suprimentos — é mantida uma rede de parceiros reconhecidos, de uma forma que garanta a segurança nas compras.

O processo de gestão de fornecedores inclui:

- Contratos formais com cláusulas sobre prazos de entrega, devoluções, garantias de fábrica, logística e condições de pagamento;
- Avaliação contínua de desempenho, observando taxas de atraso, percentual de defeitos de produtos, agilidade no suporte e confiabilidade do atendimento;
- Variedade de fornecedores, reduzindo a dependência de um único fornecedor e diminuindo riscos de ficar sem estoque ou no aumento repentino de preços.

#### **4.4.5 Localização e infraestrutura**

O espaço físico de 50m<sup>2</sup> está situado no centro empresarial evidência, com fácil acesso e estacionamento próprio. A infraestrutura é planejada de uma forma que ajuda o fluxo de trabalho e melhorar a experiência do cliente, combinando funcionalidade e conforto em um mesmo ambiente.

A disposição interna contempla:

- Área de exposição, localizada logo na entrada, com estantes que destacam os principais produtos;
- Setor de atendimento e vendas, com balcão organizada e voltada para a exposição;
- Setor técnico fechado, garantindo a organização, privacidade e controle nas manutenções;
- Estoque estruturado, localizado ao fundo, organizado por prateleiras com etiquetagem e divisão por categorias de produtos;
- Banheiros para clientes e funcionários no final da empresa.

#### **4.4.6 Tecnologias utilizadas**

As atividades da empresa são realizadas essas tecnologias:

- ERP de gestão, responsável pelo controle de estoque, vendas e finanças, unificando as atividades em um único sistema;
- CRM para gerenciamento dos clientes, como registro de dados na venda e na prestação de serviços;
- Sistemas de diagnóstico técnico, incluindo softwares para testes de hardware, monitoramento de desempenho, análise de falhas e recuperação de dados (AIDA64)
- Ferramentas de marketing digital, como Google Ads, Meta Ads e gerenciamento de redes sociais, utilizadas para divulgação e campanhas promocionais;
- Ferramentas de segurança digital, incluindo firewall, antivírus corporativo, criptografia e sistemas de backup em nuvem, tendo a proteção de informações;
- Monitoramento interno com câmeras de segurança, aumentando a segurança patrimonial.
- Computadores para efetivar as vendas e salvar as manutenções realizadas.

## 5. MARKETING E VENDAS

### 5.1 FCS - Fatores Críticos de Sucesso

Os Fatores Críticos de Sucesso (FCS) representam os elementos essenciais que determinam o bom desempenho de uma empresa no mercado. No setor de informática e games, esses fatores estão diretamente ligados à qualidade dos produtos, à eficiência dos serviços prestados e à capacidade de adaptação às constantes inovações tecnológicas.

O sucesso nesse ramo depende de uma combinação entre atualização tecnológica, atendimento eficiente e estratégias que fortaleçam a presença da marca.

**FCS relacionados ao setor:** O setor de tecnologia exige atualização constante e capacidade de adaptação às mudanças. Assim, é fundamental manter-se atento às inovações e tendências do mercado gamer, garantindo que os produtos oferecidos sejam modernos e competitivos. Outro ponto relevante é a segurança e a confiabilidade nos serviços prestados, especialmente nas manutenções e configurações de equipamentos, onde a proteção dos dados do cliente é essencial. Além disso, a construção de uma boa reputação e credibilidade no mercado local contribui diretamente para a fidelização dos clientes e o fortalecimento da imagem da empresa.

**FCS relacionados à empresa:** Internamente, a empresa depende da eficiência operacional e da qualidade no atendimento. Um atendimento ágil, cordial e personalizado aumenta a satisfação do cliente e gera recomendações positivas. A eficiência técnica é outro fator importante, pois os serviços de manutenção e suporte devem ser realizados com precisão e dentro dos prazos estipulados. A boa gestão de estoque e logística também influencia diretamente o desempenho, evitando atrasos, faltas de produtos e prejuízos à experiência do consumidor.

**FCS relacionados à estratégia:** No campo estratégico, é bom destacar a importância da inovação e da diferenciação. A busca por novas soluções e promoções atrativas contribui para manter o negócio competitivo diante da concorrência. O investimento em marketing digital e presença online é indispensável, utilizando redes sociais, site e outras plataformas para divulgar produtos, atrair clientes e fortalecer a marca. Por fim, a formação de parcerias estratégicas com fornecedores e empresas locais garante melhores condições comerciais e amplia o alcance da empresa no mercado.

## **5.2 Descrição do público-alvo**

O público-alvo da Zyntek Spin é formado principalmente por quatro grupos: gamers, profissionais e estudantes, pequenas empresas que necessitam de equipamentos e suporte técnico confiável, e clientes comuns.

Os gamers buscam computadores de alto desempenho, periféricos personalizados e acessórios modernos. São consumidores exigentes, atentos a tendências, marcas e influenciadores digitais. Valorizam performance, design e personalização, além de um atendimento rápido e especializado. Costumam seguir canais de tecnologia no YouTube e redes sociais, participando ativamente de comunidades online de jogos e setups.

Os profissionais e estudantes precisam de equipamentos eficientes e duráveis para atividades como design gráfico, edição de vídeo, programação e home office. Valorizam qualidade, garantia e suporte técnico eficiente, pois dependem dos equipamentos para suas tarefas diárias.

Já os clientes comuns, são em grande maioria usuários domésticos, que procuram produtos e serviços de informática para uso cotidiano, como computadores para tarefas básicas, manutenção de notebooks, upgrades, periféricos e acessórios. São consumidores que priorizam o custo-benefício, facilidade de atendimento e

orientações técnicas claras. Esse público costuma confiar em recomendações dos vendedores, valorizando a relação de confiança e a praticidade oferecida pela loja.

As pequenas empresas, por sua vez, procuram soluções de informática completas e serviços de manutenção recorrentes. Esse público valoriza confiança, agilidade e atendimento personalizado, buscando parcerias de longo prazo para suporte técnico e consultoria.

### **5.3 Estratégias de marketing**

As estratégias de marketing da Zyntek Spin têm como foco a diferenciação e a criação de relacionamento com o cliente. Em vez de competir apenas por preço, a empresa busca se destacar pela experiência, qualidade e proximidade com o consumidor.

As principais estratégias incluem:

- Marketing de conteúdo, com publicações sobre tecnologia, dicas de montagem e manutenção de PCs, e informações sobre lançamentos de produtos.
- Divulgação nas redes sociais (Instagram, Facebook, TikTok e YouTube) com postagens interativas, vídeos curtos e demonstrações de produtos.
- Campanhas sazonais, como promoções de volta às aulas, Black Friday e lançamentos de jogos.
- Programa de fidelidade, oferecendo descontos progressivos e benefícios a clientes recorrentes.
- Eventos e demonstrações presenciais: realização de workshops, campeonatos de games e dias de testes de produtos na loja, criando experiências práticas e aproximando a marca do público-alvo.
- Marketing de experiência: ambientação da loja com iluminação temática, música e demonstrações interativas para proporcionar uma experiência sensorial marcante aos clientes.

## **5.4 Canais de vendas e Serviços**

O principal canal de venda é a loja física, que serve como ponto de contato direto com o público. No espaço, o cliente pode ver, testar e escolher produtos, além de solicitar serviços de manutenção, formatação, upgrades e montagem de computadores personalizados.

Após seis meses da inauguração, será lançado o e-commerce da Zyntek Spin, que ampliará o alcance da marca para outras cidades e regiões. O site contará com um catálogo de produtos e serviços sempre atualizado, uma ferramenta “Monte seu PC”, integração com redes sociais e meios de pagamento digitais, além de um canal de suporte técnico online para atender clientes à distância.

A empresa também realiza vendas e agendamentos de serviços por WhatsApp e redes sociais, oferecendo um atendimento ágil, personalizado e prático, que permite esclarecer dúvidas, enviar orçamentos e concluir vendas de forma remota.

Além disso, a Zyntek Spin pretende firmar parcerias com empresas locais, oferecendo planos de manutenção preventiva, consultoria técnica e fornecimento de equipamentos.

## **5.5 Plano de comunicação**

### **Objetivo Geral:**

Estabelecer uma comunicação clara, consistente e eficaz que fortaleça a marca, engaje o público-alvo e contribua para o crescimento da empresa.

### **Objetivos Específicos:**

- Aumentar a notoriedade da marca: Expandir o reconhecimento da Zyntek Spin em Guarapuava e região.
- Engajar o público-alvo: Criar conteúdo relevantes que estimulem a interação e fidelização dos clientes.
- Fortalecer o relacionamento com o cliente: Estabelecer canais de comunicação direta e personalizada.

### **Mensagens-Chave:**

- "Tecnologia de ponta para quem exige performance."
- "Suporte, montagem e manutenção confiáveis — você não está sozinho."
- "Experiência completa em loja física + proximidade de atendimento."
- "Prepare-se para o futuro com a Zyntek Spin — seu parceiro em informática e games."

### **Canais e Ferramentas de Comunicação:**

- Redes Sociais: Instagram, Facebook, TikTok e YouTube para postagens semanais, vídeos demonstrativos, unboxings, tutoriais, transmissões ao vivo e anúncios patrocinados.
- E-mail Marketing e WhatsApp Business: Envio de mensagens com novidades, ofertas exclusivas, dicas e tutoriais; comunicação personalizada com base no perfil do cliente.
- Blog/Site: Artigos sobre montagem, manutenção, tendências de hardware, comparativos de periféricos.
- Eventos Presenciais: Workshops de montagem, campeonatos de games, demonstrações ao vivo.

- Publicidade Online: Google Ads, Meta Ads, retargeting para visitantes do site quando for inaugurada.

### **Cronograma de Atividades:**

- Publicações nas Redes Sociais: Mínimo de 3 posts semanais + 1 live/mês.
- Envio de E-mails e Mensagens: 1 envio quinzenal com conteúdo relevante + ofertas.
- Eventos na Loja: 1 a 2 por trimestre.
- Sorteios/Promoções: Em datas especiais (ex: volta às aulas, Black Friday, lançamento de jogo) e mensais menores para engajamento contínuo.
- Campanhas de Ads: Contínuas, com ajuste e otimização mensal.

### **Monitoramento e Avaliação:**

- Alcance e Engajamento nas Redes Sociais: Impressões, curtidas, comentários, compartilhamentos.
- Taxa de Abertura e Cliques em E-mail/WhatsApp: Monitorar a eficiência das campanhas de e-mail marketing.
- Taxa de Conversão em Vendas: On-line e físicas vinda das campanhas.
- Número de Participantes em Eventos Presenciais
- Fidelização: % de clientes recorrentes, média de ticket por cliente.
- ROI da Publicidade Paga: Custo por aquisição, custo por potenciais consumidores.
- Feedback Qualitativo dos Clientes: Satisfação, recomendação boca-a-boca.

### **Ajustes e Melhoria contínua:**

- Revisão Trimestral: A comunicação será revisada trimestralmente com base nos resultados obtidos.
- Auditoria Interna dos Canais: Ajustes de estratégias conforme desempenho e evolução do público-alvo.

## **5.6 Definição de preços e política comercial**

A política de preços da Zyntek Spin busca equilibrar competitividade e valor agregado. Como a empresa inicialmente não compete diretamente com grandes e-commerces, a estratégia é oferecer preços justos, acompanhados de serviços de qualidade e atendimento personalizado, fatores que justificam o investimento do cliente.

Os preços serão definidos com base em três critérios principais: custos de aquisição, a margem de lucro e a análise dos preços praticados pelos concorrentes locais e online. A empresa também fará ajustes periódicos conforme variações de câmbio e promoções.

As formas de pagamento incluem dinheiro, cartões de crédito e débito, PIX e parcelamentos, permitindo flexibilidade para o cliente. Serão oferecidos descontos especiais para pagamentos à vista e promoções específicas em datas comemorativas.

A política comercial também prevê pacotes de serviços para empresas e clientes fiéis, com valores reduzidos para contratos recorrentes e manutenção preventiva. O foco é manter preços acessíveis sem comprometer a qualidade, reforçando a percepção de custo-benefício e a confiança do consumidor.

## **5.7 Estrutura de vendas**

A estrutura de vendas da Zyntek Spin foi planejada para unir atendimento consultivo, suporte técnico especializado e relacionamento contínuo com o cliente. As vendas são realizadas por meio da loja física, redes sociais, WhatsApp comercial e, futuramente, pelo e-commerce próprio.

Na loja física, o principal responsável pelas vendas é o vendedor especializado, que atua tanto na área comercial quanto no suporte ao cliente. Ele é treinado para entender o perfil de cada consumidor, identificar suas necessidades e oferecer as melhores soluções, combinando produtos e serviços. O atendimento é individualizado, com foco em orientar o cliente sobre o desempenho, compatibilidade e custo-benefício de cada produto.

Além do vendedor, os técnicos de informática também participam do processo de vendas, especialmente nas montagens personalizadas de computadores e nos serviços de manutenção. Eles auxiliam o cliente na escolha das peças ideais e garantem que o equipamento seja montado com segurança e qualidade.

O suporte ao cliente continua mesmo após a compra, com atendimento pós-venda. A empresa realiza contato por WhatsApp e e-mail para saber se o cliente ficou satisfeito, oferece revisões preventivas gratuitas em determinados prazos e mantém um canal aberto para dúvidas e solicitações. Essa estrutura garante que o cliente sinta confiança e segurança para continuar comprando e indicando a loja para outras pessoas.

## **5.8 Metas de vendas**

A meta de vendas da empresa foi estabelecida com base em projeções realistas e compatíveis com o início das operações. Como a empresa está começando com uma estrutura enxuta e um público local, o foco principal nos primeiros meses é conquistar reconhecimento e formar uma base sólida de clientes.

Nos primeiros seis meses, a meta é atender de 180 a 200 clientes individuais, entre compras de produtos e serviços técnicos. Desses, espera-se que cerca de 30% retornem para novas compras ou manutenções, criando uma base de fidelização.

No primeiro ano, a meta é alcançar uma média de 30 a 40 atendimentos mensais, entre vendas diretas e serviços. A expectativa é atingir um faturamento mensal aproximado de R\$ 25.000,00 a R\$ 30.000,00, com crescimento gradual conforme a ampliação da presença digital e o início do e-commerce.

Além disso, a empresa pretende firmar pelo menos 5 contratos fixos com pequenas empresas locais, oferecendo manutenção e suporte técnico contínuo. Essas parcerias recorrentes garantirão estabilidade financeira e fluxo constante de serviços. As metas serão revisadas semestralmente, acompanhando o desempenho real e o crescimento do mercado.

## **5.9 Mix de Marketing (4Ps)**

- **Produto/Serviço**

A Zyntek Spin oferece uma ampla linha de produtos e serviços voltados à tecnologia e ao universo gamer. Entre os principais produtos estão computadores e notebooks (linha doméstica, profissional e gamer), periféricos especializados, peças de reposição, cadeiras gamers, consoles e acessórios.

Além disso, a empresa presta serviços técnicos personalizados, como montagem de computadores sob medida, manutenção preventiva e corretiva, upgrades de hardware, instalação de softwares, suporte remoto e consultoria para pequenas empresas.

O diferencial está na personalização e na qualidade técnica, unindo atendimento especializado e ágil, produtos de alto desempenho e soluções completas que realmente atendem às necessidades do cliente.

- **Preço**

A política de preços da empresa busca o equilíbrio entre acessibilidade e valor agregado. A empresa não compete apenas por preço, mas pela qualidade do atendimento e pela confiança nos produtos e serviços.

Os valores são definidos com base no custo de aquisição, na margem de lucro e na análise dos preços praticados pelos concorrentes locais e online. São oferecidos descontos para pagamento à vista e condições facilitadas de parcelamento, além de promoções sazonais. Para clientes corporativos, há planos de manutenção com valores reduzidos e benefícios por fidelidade.

- **Praça**

A Zyntek Spin atua tanto presencialmente quanto no ambiente digital. Sua loja física, localizada no Centro Empresarial Evidência (Guarapuava/PR), oferece estrutura moderna, fácil acesso e estacionamento próprio.

A empresa também está desenvolvendo seu e-commerce, que permitirá alcançar clientes de outras cidades, integrando catálogos, ferramentas de montagem personalizada e canais de pagamento seguros.

Além disso, utiliza redes sociais, WhatsApp comercial e parcerias locais como canais de venda e atendimento. Essa combinação de pontos de contato garante conveniência e proximidade com o público.

- **Promoção**

A divulgação da Zyntek se baseia em ações de marketing digital e relacionamento.

A empresa utiliza redes sociais (Instagram, Facebook, TikTok e YouTube) para apresentar produtos, postar tutoriais, divulgar promoções e interagir com os clientes.

Também investe em parcerias com eventos de tecnologia e eSports, fortalecendo sua presença no público gamer. A empresa aposta em promoções temáticas, campanhas de engajamento e marketing de conteúdo, sempre com o objetivo de reforçar sua imagem de marca inovadora e próxima do consumidor.

#### **5.10 Processo de vendas**

O processo de vendas da Zyntek Spin é estruturado para garantir uma experiência simples, ágil e satisfatória ao cliente, desde o primeiro contato até o pós-venda. Ele é dividido em cinco etapas, que formam o funil de vendas da empresa:

1. **Atração:** O cliente é atraído por campanhas nas redes sociais, indicações, promoções ou visitas presenciais à loja.
2. **Interesse:** O cliente demonstra curiosidade por um produto ou serviço, acessando o catálogo online ou solicitando atendimento via WhatsApp ou presencialmente.
3. **Atendimento consultivo:** O vendedor ou técnico identifica as necessidades do cliente e apresenta soluções personalizadas, explicando as diferenças entre produtos e recomendando a melhor opção.
4. **Fechamento:** Após a escolha, o cliente realiza o pagamento e recebe o produto ou agenda o serviço. O sistema gera nota fiscal e atualiza o estoque em tempo real.

5. Pós-venda: A empresa mantém contato com o cliente, oferecendo suporte, garantia e revisões periódicas. Também são enviados agradecimentos e pesquisas de satisfação.

Os principais canais de contato são: atendimento presencial na loja, WhatsApp comercial, e-mail, site (quando ativo) e redes sociais. Esse processo garante que cada cliente tenha uma experiência completa e confiável, fortalecendo o relacionamento e incentivando novas compras.

### **5.11 Metas e indicadores**

As metas e indicadores de desempenho são fundamentais para medir o crescimento da Zyntek Spin e orientar as decisões estratégicas.

As metas iniciais foram definidas de forma realista, considerando o porte da empresa, o público local e o investimento inicial.

#### **Metas de curto prazo (0 a 6 meses):**

- Atender de 180 a 200 clientes individuais.
- Fechar 5 contratos fixos com empresas locais.
- Atingir um faturamento médio mensal de até R\$ 30.000,00.
- Conquistar 1.000 seguidores nas redes sociais com engajamento ativo.

#### **Metas de médio prazo (6 a 12 meses):**

- Dobrar o número de clientes recorrentes.

- Fechar 10 contratos de manutenção empresarial.
- Lançar o e-commerce próprio.
- Elevar o faturamento mensal para cerca de R\$ 30.000,00 a R\$ 45.000,00.

#### **Principais indicadores de desempenho (KPIs):**

- Número de vendas mensais (produtos e serviços).
- Taxa de fidelização de clientes (% de retorno).
- Tempo médio de atendimento.
- Engajamento nas redes sociais.
- Satisfação do cliente (NPS).

Esses indicadores serão acompanhados mensalmente, com reuniões internas para avaliar os resultados e ajustar as estratégias de marketing e vendas conforme necessário.

#### **5.12 Riscos críticos do negócio e plano de contingência**

Na Zyntek Spin, os principais riscos críticos estão relacionados à instabilidade econômica, à concorrência online e à limitação da vida útil das tecnologias.

Principais riscos:

1. Concorrência com grandes e-commerces (como Kabum e Amazon), que possuem preços mais baixos e maior variedade.
  - Plano de contingência: Fortalecer o diferencial do atendimento personalizado e do suporte técnico local, além de fidelizar clientes por meio do pós-venda e da agilidade.

2. Oscilações cambiais e aumento no custo de importados, que podem elevar os preços dos produtos.
  - Plano de contingência: Diversificar fornecedores e manter um estoque mínimo estratégico de peças e periféricos mais vendidos.
3. Falta de mão de obra qualificada para o setor técnico.
  - Plano de contingência: Investir em capacitação e criar programas de treinamento.
4. Mudanças rápidas na tecnologia, que tornam produtos obsoletos em pouco tempo.
  - Plano de contingência: Atualizar constantemente o portfólio e oferecer serviços de upgrade e consultoria para manter a relevância no mercado.
5. Risco de queda nas vendas locais por crises econômicas ou redução do consumo.
  - Plano de contingência: Expandir as vendas online, investir em marketing digital e firmar parcerias com empresas que necessitem de suporte contínuo.

## **6. FINANÇAS**

### **Tabela 12: Investimento Terra**

<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Valor</b>
<b>Aluguel</b>	localização: Centro empresarial evidência; com 50 M <sup>2</sup>	R\$ 2.500,00
<b>Mobiliário</b>	1 Balcão; 4 Gondulas centrais; 15 Gondulas de parede; 4 Cadeiras; 2 Mesas de bancada de trabalho; 3 Estantes metálicas para o estoque	R\$ 18.203,00
Subtotal		R\$ 20.703,00

Fonte: Dados da pesquisa (2025)

**Tabela 13: Investimento Capital**

<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Valor</b>
<b>Caixa</b>	1 Computador; 1 Impressora; 1 leitor de código de barra; 1 Maquininha	R\$ 4.240,00
<b>Equipamentos para manutenção</b>	2 Computadores; 2 kits de chaves de precisão; 2 multímetros digitais; 1 fontes de teste; 2 estações de solda; 1 sopradores térmicos; 2 pastas térmicas; 2 kits de limpeza e softwares de diagnóstico	R\$ 8.386,00
<b>Segurança</b>	Serviços de monitoramento; 3 Câmeras de segurança	R\$ 2.400,00
Subtotal		R\$ 15.026,00

Fonte: Dados da pesquisa (2025)

**Tabela 14: Investimento Capital de Giro**

<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Valor</b>
<b>Estoque Inicial</b>	Computadores e notebooks (doméstico, profissional e gamer); consoles (PlayStation, Xbox, Nintendo); jogos; periféricos gamers (teclados, mouses, headsets, webcams, mousepads); peças de reposição (placa-mãe, processadores, RAM, HD/SSD, fontes, coolers); impressoras e suprimentos; cadeiras gamers; roteadores; cabos; adaptadores; hubs USB	R\$ 76.000,00
<b>Caixa Inicial / Fundo de Reserva</b>	Troco inicial + reserva para despesas dos primeiros meses	R\$ 5.000,00
<b>Despesas Operacionais Iniciais</b>	Energia, água, internet empresarial, contador, sistemas	R\$ 6.500,00
<b>Funcionários (1º mês)</b>	1 Atendente (R\$ 1.900,00) + 2 Técnicos (2 × R\$ 2.500,00)	R\$ 6.900,00
<b>Marketing Inicial</b>	Anúncios online, banners, panfletos e divulgação de inauguração	R\$ 3.000,00
<b>Reposição de Estoque</b>	Valor necessário para manter o fluxo de vendas mensal	R\$ 10.000,00
<b>Subtotal</b>		<b>R\$ 107.400,00</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2025)

**Tabela 15: Resumo Geral do Investimento**

<b>Categoria</b>	<b>Valor total</b>
<b>Terra</b>	R\$ 20.703,00
<b>Capital</b>	R\$ 15.026,00
<b>Capital de Giro</b>	R\$ 107.400,00
<b>Total geral do investimento</b>	R\$ 143.129,00

Fonte: Dados da pesquisa (2025)

## **6.1 Valor total**

O investimento total de R\$ 143.129,00 pode ser considerado elevado para quem está começando, principalmente pelo volume necessário para formar o estoque inicial e garantir o capital de giro da operação. Porém, dentro do setor de informática e games, esse valor é coerente com uma loja que pretende oferecer variedade de produtos e serviços técnicos, mostrando-se acessível quando há planejamento financeiro e definição clara das prioridades de compra.

## **6.2 Principais desafios para esse investimento**

Os principais desafios incluem:

- Reunir capital suficiente para cobrir estoque, mobiliário e estrutura sem comprometer a estabilidade financeira;
- Ter acesso a linhas de crédito adequadas, já que instituições podem impor limites ou exigências mais rígidas para novos empreendedores;

- Organizar o orçamento da montagem da loja, evitando gastos desnecessários e mantendo os custos dentro do planejado;
- Administrar o capital de giro, garantindo recursos para reposição de mercadorias e manutenção dos serviços nos primeiros meses;
- Escolher bem os produtos iniciais, para evitar estoques caros e de baixa rotatividade.

### **6.3 Tempo para iniciar o negócio**

Considerando o processo de captação do investimento, organização do espaço, aquisição do mobiliário, compra do estoque inicial e preparação dos serviços, o negócio poderia ser estruturado e iniciado em torno de 4 meses, desde que os recursos sejam obtidos no período esperado e não ocorram atrasos nas etapas de instalação e preparação.