

Aprenda a Trabalhar com Telemensagens



2

Incluindo dicas de
Cestas, Flores,
Presentes e Internet

Do Iniciante ao Profissional

www.as2.com.br

FASCÍCULO 2

**Adquira o livro completo e impresso no
site da AgBook:**

**[www.agbook.com.br/book/128851--
Aprenda a Trabalhar com Telemensagens](http://www.agbook.com.br/book/128851--Aprenda-a-Trabalhar-com-Telemensagens)**

Aprenda a Trabalhar com Telemensagens

Do Iniciante ao Profissional

Incluindo dicas de Cestas, Flores,
Presentes e Internet

Aristeu Sales

www.as2.com.br

Aprenda a Trabalhar com Telemensagens

© Aristeu Sales
contato@as2.com.br
www.as2.com.br

1ª Edição / 2012

Coordenação e Projeto: Aristeu Sales
Revisão: Alexandre Sales

1. Administração de Empresas

Direitos Reservados

É expressamente proibida a reprodução de qualquer parte desta obra sem autorização expressa dos autores (Lei nº 5.998, de 14/12/1973).

Agência de Telemensagens

Agência de Telemensagens

Planejamento

Para começar uma atividade visando obter lucro, você precisa confirmar que existem pessoas interessadas em adquirir os produtos ou serviços que pretende oferecer.

O preço a ser cobrado deve cobrir todos os custos e oferecer uma lucratividade que compense o investimento. Além disso, você deverá verificar as condições de trabalho do negócio para que você e sua família se adaptem às novas condições, de forma a obter o retorno que você deseja com o negócio.

Antes de se lançar no mercado como empresário é necessário saber quais são as OPORTUNIDADES e quais são os RISCOS que a atividade escolhida oferece.

Um dos principais fatores para o sucesso da empresa é o planejamento. O ideal é que seja montado um Plano de Negócios, que representa um modelo de negócios a ser seguido. O Plano de Negócios permite traçar um retrato fiel do mercado, do produto e do empreendedor, proporcionando segurança para se iniciar uma empresa.

As questões a seguir deverão ser respondidas no Plano de Negócios. Elas foram adaptadas da cartilha "Comece Certo - Cursos Livres" do SEBRAE - SP e são indicadas para a maioria das empresas.

- Quais serviços a empresa vai oferecer?
- Como serão prestados estes serviços?
- O que de melhor será oferecido?
- Quem é e onde está o cliente?
- Onde será instalada a empresa?
- Qual deve ser a competência dos dirigentes da empresa?
- Como será a empresa?
- Que preço será cobrado?
- Que resultado será obtido?
- Qual investimento será necessário?
- Quando virão os resultados?
- Por quanto tempo suportará movimento fraco?

Existem muitos cursos, livros e informações na internet e entidades de apoio às empresas que auxiliam o empreendedor na elaboração do Plano de Negócios.

Abrindo uma Empresa de Telemensagens

Por ser uma prestação de serviços, para somente a transmissão de telemensagens não é necessário possuir uma firma registrada, mas dependendo do tamanho do investimento e da diversificação dos produtos e serviços é necessário efetivar o registro de firma. Mesmo para os iniciantes, a formalização é recomendada, principalmente para os que ainda não contribuem com a Previdência Social.

Atualmente o governo oferece a modalidade de registro de firma como Empreendedor Individual (EI). Dentre as atividades que podem ser enquadradas como EI, existe a atividade de "*Locutor de Mensagens Fonadas e Ao Vivo*", específica para o prestador de serviços de transmissão de telemensagens, mas com a diversificação das atividades existem outras que podem ser utilizadas.

O site www.portaldoempreendedor.gov.br fornece as informações necessárias para a formalização da atividade como Empreendedor Individual.

A formalização da empresa, no caso de Empreendedor Individual, traz vários benefícios como: cobertura previdenciária, acesso aos serviços bancários e obtenção de crédito, redução da carga tributária, etc.

Se o investimento for alto é recomendado verificar o registro da empresa como microempresa. Neste caso, um contador poderá orientar sobre os procedimentos necessários para registrar a empresa.

Escolher o tipo de atividade e abrir uma empresa é apenas o começo de um longo processo.

O SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio a Micro e Pequenas Empresas - orienta e oferece capacitação para os empreendedores no desenvolvimento de seus negócios. Acesse www.sebrae.com.br para obter mais informações e a localização do posto de atendimento do SEBRAE na sua cidade ou local mais próximo.

Por enquanto não existe legislação específica regulamentando a atividade de prestação de serviços de telemensagem. O empreendimento está dispensado de obter registro ou autorização de funcionamento em órgãos fiscalizadores específicos de atividades regulamentadas, bastando as inscrições exigíveis das sociedades empresárias em geral.

A pessoa jurídica também não está sujeita à responsabilidade técnica, ou seja, não se exige do empreendimento a manutenção, em seus quadros, de profissional habilitado junto a órgão ou conselho de classe fiscalizador de profissão regulamentada como, por exemplo, um farmacêutico para uma farmácia.

Dependendo do tamanho do investimento e da atividade a ser exercida, recomenda-se ao empreendedor consultar também o ECAD - Escritório Central de Arrecadação e Distribuição, a fim de obter informações

detalhadas sobre a eventual exigência de direitos autorais para a execução do serviço. O ECAD (www.ecad.org.br) é uma sociedade civil, de natureza privada, mantida pela atual Lei de Direitos Autorais brasileira. É administrada por diversas associações de música para realizar a arrecadação e a distribuição de direitos autorais decorrentes da execução pública de músicas nacionais e estrangeiras.

O Investimento Necessário

Com um pequeno investimento qualquer pessoa pode ter uma Agência de Telemensagens.

Atualmente o formato mais utilizado nas agências de telemensagens é a Informatizada, que utiliza computadores e softwares para o gerenciamento da empresa e a transmissão das telemensagens. Com o acesso facilitado para a compra de um computador, os modelos tradicionais de agências que antes utilizavam aparelhos de som, estão migrando para o formato de agência informatizada pela facilidade de uso e melhoria na qualidade de atendimento.

Para montar uma *Agência de Telemensagens* são necessários estes itens básicos:

- Uma linha de telefone
- Um telefone adaptado ou adaptador telefônico
- Um computador
- Mensagens de áudio
- Divulgação e propaganda
- Formas de cobrança
- Atendimento de qualidade
- Software para gerenciar a empresa

Se for necessária a contratação de pessoas para lhe auxiliar - como entregadores, cobradores, etc. - você deverá observar o que dispõe a legislação em vigor.



Uma linha de telefone comum: comercial, residencial ou celular.

Esta linha pode ser utilizada também para uso pessoal, mas é recomendável que se utilize uma linha exclusiva.

Atualmente pode-se optar por mais de uma empresa para utilizar o serviço de telefonia fixa e cada empresa oferece vantagens nas ligações para telefones fixos ou celulares de outras operadoras.



Os telefones celulares também são uma boa opção, devido ao fato de existirem, praticamente, 2 (dois) celulares para cada habitante do país.

As operadoras de telefonia celular oferecem vantagens para ligações feitas para celulares da mesma operadora ou telefones fixos e, por isso, pode ser verificado o uso de mais de uma linha de celular para transmitir a mensagem.

Para o celular existe um adaptador apropriado, mais caro que o adaptador convencional, para a transmissão da mensagem. Existem no mercado várias opções de aparelhos celulares com as mais diversas funcionalidades, como GPS, câmera, 3G, rádio, etc. O aparelho recomendado para a agência pode ser um aparelho simples, desde que possua um adaptador apropriado e ofereça uma boa qualidade na ligação.

Outra opção que oferece um custo mais acessível é a transmissão através de VOIP (voz sobre IP), na qual a chamada é feita através da internet.

Um dos programas mais conhecidos para esta funcionalidade é o Skype (www.skype.com.br) que permite fazer ligações gratuitas para outros usuários que possuam o mesmo programa instalado no celular ou computador e também contratar créditos para ligar para outros usuários que não possuam o skype.

Existem várias empresas no mercado que oferecem serviços e equipamentos de VOIP.

O uso deste serviço é recomendado no caso de ligações internacionais, no qual o custo da ligação será mais barato do que a ligação através de uma operadora convencional.



Esquema de funcionamento do VOIP

No caso de ligação para celular existem alguns fatores a serem observados como:

- a possibilidade de o destinatário rejeitar a chamada;
- a qualidade da ligação, dependendo do local onde o destinatário estiver;
- a falta de identificação da ligação no telefone do destinatário, pois alguns serviços de VOIP, por exemplo, mostram a origem da ligação como "Confidencial", podendo levar o destinatário a rejeitar a chamada.

Em alguns casos pode ser necessário o envio de um SMS (mensagem de texto) para verificar a disponibilidade do destinatário para receber a mensagem; lembre-se de incluir o custo deste serviço ao calcular o preço do serviço a ser oferecido.

(CONTINUA...)

FIM DO FASCÍCULO 2

**Confira outros fascículos acessando
semanalmente o site:**

www.as2.com.br

**Adquira o livro completo e impresso no
site da AgBook:**

**www.agbook.com.br/book/128851--
[Aprenda a Trabalhar com Telemensagens](#)**

Referências

- Curso de Telemensagens
<http://www.as2.com.br>
- Manuais, cartilhas e cursos do SEBRAE
<http://www.sebrae.com.br>
<http://www.sebraesp.com.br>
<http://www.sebraemg.com.br>

Todos os nomes utilizados como exemplos, neste livro, são fictícios. Qualquer semelhança com nomes reais é mera coincidência.

Os nomes dos produtos e empresas reais citados são marcas registradas de seus respectivos proprietários.