

Guia Definitivo do MEI

Micro Empreendedor Individual



SEBRAE

*Serviço de Apoio às
Micro e Pequenas Empresas
Santa Catarina*

Introdução

Bem vindos ao Guia Definitivo do MEI!

O MEI pode ser considerado o maior movimento de formalização empresarial do mundo. Desde que foi criado, pela Lei Complementar nº 128/2008, o programa mudou a vida dos brasileiros. Segundo dados do Portal do Empreendedor de janeiro de 2015 da Receita Federal, 5 milhões de trabalhadores informais tiveram a oportunidade de se regularizar e assegurar seus direitos e deveres legais.

Para se encaixar nos critérios desta categoria, a pessoa precisa ser um pequeno empresário com no máximo um funcionário que receba o salário mínimo ou o piso da categoria. O faturamento da empresa deve ser de até 60 mil reais por ano, sendo proporcional aos meses de abertura. E o dono do CNPJ não pode ser sócio de outro empreendimento.

Sendo um MEI – a pessoa tem a oportunidade de regularizar a sua empresa, de uma forma simplificada e sem custo de abertura. Consegue assim, a cidadania empresarial.

Esse e-book tem o intuito de apresentar uma série de informações ao maior número de pessoas que tenham interesse por essa categoria profissional. Vamos mostrar quais são as vantagens, os benefícios e explicar sobre todo o processo de abertura, emissão de nota fiscal e contribuições obrigatórias . Também vamos mostrar algumas ferramentas de finanças, planejamento, operações e atividades e de marketing que todos os MEI precisam conhecer para gerenciar seus próprios negócios com qualidade.

Boa leitura!

Capítulo 01

O Brasil empreendedor



Capítulo 01 - O Brasil empreendedor

Pessoas empreendedoras afetam o mundo ao seu redor, trabalhando na sua própria empresa ou para terceiros. Sua vontade é fazer o mundo funcionar de um jeito melhor. Empreendedores são aqueles que têm ideias inovadoras e que agem da maneira certa para que elas saiam do papel e para que o seu negócio seja impulsionado.

Atualmente, três em cada dez brasileiros adultos (leia-se entre 18 e 64 anos) é considerado um empreendedor. Seja porque possuem uma empresa, ou porque ainda estão envolvidos no processo de ter seu negócio próprio. Nos últimos 11 anos, a taxa total de empreendedorismo no Brasil aumentou de 23%, em 2004, para 34,5% em 2015. Um salto de 11,5%. Com esses números, o País ganhou o título de nação mais empreendedora do mundo com quase oito pontos percentuais à frente da China, o segundo colocado com uma taxa de 26,7%.

O número de empreendedores na fase adulta é maior do que as dos Estados Unidos (20%), Reino Unido (17%), Japão (10,5%) e França (8,1%). Dentre os países em desenvolvimento, o Brasil também se destaca. É superior a Índia (10,2%), a África do Sul (9,6%) e Rússia (8,6%).

Esses foram os dados levantadas pela pesquisa Global Entrepreneurship Monitor (GEM), realizada no Brasil pelo [Sebrae](#) e pelo Instituto Brasileiro de Qualidade e Produtividade (IBQP). Os dados mundiais foram coletados por uma parceria entre a London Business School e o Babson College.

Capítulo 01 - O Brasil empreendedor

A pesquisa aponta que o novo perfil do empreendedor é mais jovem (tem entre 25 e 39 anos), mais feminino, mais negro e mais classe C. Mesmo com a crise econômica que estamos passando, a tendência é que o segmento das pequenas empresas continue crescendo esse ano. Os empresários de primeira viagem tem demonstrado força para enfrentar as contrações econômicas, principalmente, no comércio e nos serviços.

Esse número recorde de empreendedores no Brasil é uma das consequências do aumento do número de formalizações realizado nos últimos anos. Metade dos empreendedores atuais abriu sua empresa de três anos e meio para cá. A melhoria do ambiente legal deve-se a diversos programas do Governo para incentivar a legalização das empresas.

Dentre eles, se destaca o Microempreendedor Individual (MEI) – que oferece uma chance única de formalizar o trabalhador de forma simples, rápida e gratuita. Os benefícios são evidentes e aparecem rápido. De todos os cadastrados nessa categoria profissional, 55% declararam que aumentou o faturamento depois da legalização, enquanto, 52% melhoraram o controle financeiro e 54% ampliaram os investimentos.

Esse e-book veio para ajudar todos que querem se tornar um MEI como também auxiliar os que já são.

Se você acha que está pronto para começar, separamos alguns pontos essenciais do empreendedorismo. Após essa leitura, você já estará apto a começar o processo de cadastro no programa. Veja abaixo quais são as características essenciais dos empreendedores:

Coragem para arriscar

Pessoas que querem uma estabilidade em suas vidas costumam procurar um trabalho que vai lhe garantir um salário fixo ao fim do mês. Por outro lado, mentes empreendedoras buscam arriscar por uma ideia, sem saber ao certo quanto dinheiro vão ganhar ao fim do mês e quantas horas vão ter trabalhado.

É necessário que esses riscos sejam planejados, não se deve investir todo dinheiro na ideia mais estranha que aparecer. É preciso estar ciente que empreendedorismo é um investimento com risco elevado, mas com capacidade de gerar um retorno também elevado.

Assumir a responsabilidade pelas escolhas

Durante o processo de criação de uma empresa e na fase em que ela ainda está pequena, é necessário que o empreendedor esteja a par de toda a situação. Deve ser ele que administra e escolhe as prioridades da empresa. Essa atitude fortalece a imagem da empresa e passa uma imagem de transparência.

Escolher o mentor certo

Muitos empreendedores iniciam sem nenhum apoio e mesmo assim tem muito sucesso, mas para facilitar essa jornada, pode-se escolher um mentor. Admitir que não conhece tudo e ter a vontade de aprender com um conselheiro pode ser uma ótima forma de alavancar o negócio. Esse mentor deve estar disposto a conversar e a transmitir conhecimento.

É mais provável que pessoas que tiveram mentores queiram ajudar outras pessoas a evoluir nos negócios. Deve-se escolher alguém com algum conhecimento do setor de atuação da empresa e que tenha passado pelas fases de abertura e consolidação de um negócio.

Saber ouvir

É muito importante que os empreendedores aprendam ouvir. Deve-se ouvir com muita atenção o que os consumidores têm a dizer sobre o seu produto ou serviço para tentar melhorá-los. Você pode pedir feedback do que você oferece ao seus conhecidos ou criar outros canais de comunicação com o cliente. As redes sociais são as mais novas ferramentas para quem quer entender como o consumidor pensa.

Treinar a habilidade de persuasão

No mundo dos negócios, a todo o momento é exigido que você venda suas ideias, seus produtos e até venda a si mesmo. Como qualquer habilidade, ninguém nasce sabendo. É algo passível de ser aprendido e praticado.

Rede de Contatos

É imprescindível que empreendedores consigam criar contatos e fazer bom uso deles. Pratique e busque se conectar com as pessoas que podem vir a ter algum interesse sobre o que você faz. Você deve participar de eventos relacionados ao seu setor de mercado.



Capítulo 02

Passo a passo para tornar-se um MEI



Capítulo 02 – Passo a passo para tornar-se um MEI

Vamos começar esse capítulo explicando quais são as vantagens de ser um MEI. Talvez a principal seja ter um Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), o que facilita no momento de abrir uma conta bancária, maior acessibilidade aos serviços financeiros, dispensa a escrituração fiscal e contábil, emitir notas fiscais e fazer empréstimos.

O empresário cadastrado no MEI ainda é inscrito automaticamente no Simples Nacional, sendo isento do pagamento de tributos federais. O único valor a ser pago é a taxa que varia de R\$ 44,00 a R\$ 50,00, dependendo da atividade da atuação. Este valor é revertido à Previdência Social e é referente ao pagamento do ICMS ou ISS.

Ainda existe uma série de benefícios previdenciários como:

- Aposentadoria por idade (mulher aos 60 e homens aos 65 anos).

São necessários 15 anos de contribuição);

- Aposentadoria por invalidez (depois de um ano de contribuição);
- Salário-maternidade (a partir de 10 meses de contribuição);
- Auxílio-doença (um ano de contribuição);
- Pensão por morte (desde o primeiro pagamento em dia);
- Auxílio reclusão (desde o primeiro dia de contribuição).

Em contrapartida, o MEI também tem uma série de obrigações. É necessário emitir as notas fiscais de vendas à pessoa jurídica, guardar as notas de compra e ainda preparar um relatório mensal de receita bruta.

Além disso, precisa enviar até o último dia útil do mês de cada ano, a declaração de Rendimentos do Simples Nacional – MEI (DASN-SIMEI) pela internet. Excepcionalmente, a primeira declaração pode ser pelo contador optante pelo Simples, gratuitamente. Nos outros meses, todas as declarações devem ser preenchidas pelo MEI.(Fizemos um passo a passo de como declarar a DASN no item 1.9 desse capítulo).

Capítulo 02 – Passo a passo para tornar-se um MEI

É necessário também guardar os registros de vendas e prestação de serviços de forma ordenada por no mínimo 5 anos.

Para finalizar, o MEI não poderá realizar cessão ou locação de mão-de-obra. Isso significa que o benefício fiscal criado pela Lei Complementar 128/2008 é destinado ao empreendedor, e não à empresa que o contrata. Significa, também, que não há intenção de fragilizar as relações de trabalho, não devendo o instituto ser utilizado por empresas para a transformação do MEI em pessoas físicas que lhes prestam serviços.

2.1 Quais são as atividades permitidas?

Desde o ramo da indústria, do comércio e de serviços, existem muitas atividades que fazem parte do programa do MEI. Elas estão listadas em ordem alfabética e podem ser consultadas através desse [link](#). Por outro lado, existem alguns ofícios que não se enquadram como:

- Construção de imóveis e obras de engenharia em geral, inclusive sob a forma de subempreitada;
- Execução de projetos, bem como decoração de interiores;
- Serviços de natureza intelectual regulamentados por lei, como, por exemplo, consultórios médicos/odontológicos, empresas de consultoria, escritórios de advocacia, dentre inúmeros outros;
- Conservação, vigilância e limpeza.

2.2 Alvará de Licença e Funcionamento

A atividade a ser exercida pelo MEI terá de atender os requisitos legais exigidos pelo Estado e Prefeitura do Município para emissão do Alvará de Licença e Funcionamento, compreendendo os aspectos sanitários, ambientais, tributários, de segurança pública, uso e ocupação do solo, atividades domiciliares e restrições de espaços públicos.

O não atendimento a esses requisitos acarretará o cancelamento deste Alvará de Licença e Funcionamento Provisório.

2.3 Como se cadastrar no programa do MEI

1) Separe os documentos necessários

Apenas com o Cadastro de Pessoa Física (CPF), o Registro Geral (RG), comprovante de residencial ou comercial e o carnê do IPTU, é possível aderir ao programa. Quem declara o Imposto de Renda, precisa ter em mãos o número da última ou da penúltima declaração. Já que nunca realizou o procedimento precisa acrescentar a lista o Título de Eleitor.

2) Verifique a viabilidade do negócio

Procure a prefeitura e analise junto ao órgão a viabilidade do negócio – as regras variam de município para município. Com a resposta dessa análise de viabilidade me mãos, o empreendedor pode fazer a sua inscrição no site.

Capítulo 02 – Passo a passo para tornar-se um MEI

3) Realize a inscrição

1. Acesse o site www.portaldoempreendedor.gov.br. Depois, clique no ícone MEI – MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL. Na sequência, selecione a opção () FORMALIZAÇÃO e Nova Inscrição de Acesso;
2. Informe o CPF e data de nascimento, clique em PROSSEGUIR. Insira o Número do Título de Eleitor / Número do recibo da última declaração do Imposto de Renda Pessoa Física e aperte em PROSSEGUIR;
3. Confira cuidadosamente os dados pessoais e informe o número da identidade. Também será necessário acrescentar o número da identidade, o órgão emissor e selecionar qual a unidade federal emissora. Também coloque o telefone para contato, o e-mail (não é obrigatório) e o nome fantasia (também não é um campo que seja obrigado preencher) e o Capital Social.
4. Na sequência, selecione a ocupação principal. Caso você tenha mais de uma atividade, selecione as secundárias. Depois, selecione a forma de atuação, como o estabelecimento fixo, porta a porta, internet entre outros.
5. Informe o endereço comercial e residencial; Marque as três declarações e pressione o CONTINUAR. Confere cuidadosamente os dados, confirme e envie.

Parabéns! Agora você já é um MEI! Não se esqueça de imprimir o Certificado de Condição de Microempreendedor Individual (CCMEI).

2.4 Alterações no CCMEI

Ocorre de algumas vezes deixarmos passar algum erro em algum dado. Caso isso tenha acontecido, anote o procedimento que deve ser efetuado.

- Clique no ícone MEI – MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL e depois vá para alteração de dados cadastrais;
- Será necessário criar um código de acesso no botão “gere um novo código clicando aqui”. Esse código precisa ser anotado para consultas futuras;
- Depois, você será redirecionado para a página da Simples Nacional. Coloque o CNPJ, o CPF, digite os caracteres e clique em Validar;
- Informe o Título de Eleitor ou o número do recibo da última Declaração de Imposto de Renda de Pessoa Física, data de nascimento. Na sequência, digite os caracteres da imagem e CONTINUAR;
- Retorne para a tela inicial do Portal do Empreendedor e informe o CNPJ, CPF, o código de acesso e PROSSEGUIR. Altere os dados que estão errados. E clique em ENVIAR;
- Imprima o CCMEI com as devidas alterações.

Uma observação importante: Essas alterações precisam ser comunicadas às prefeituras e todos os órgãos que você fez o licenciamento também. Não adianta só mudar no site.

Uma observação importante: Essas alterações precisam ser comunicadas às prefeituras e todos os órgãos que você fez o licenciamento também. Não adianta só mudar no site.

2.5 Tributos, taxas e contribuições de responsabilidade do MEI

O recolhimento das taxas e das contribuições é realizado através do Documento de Arrecadação da Simples Nacional (DAS), um instrumento para fazer o pagamento mensal das obrigações tributárias do MEI. O vencimento é o dia 20 de cada mês.

Na DAS, o empreendedor vai pagar o INSS (5% do salário mínimo vigente) + Imposto de Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS) se for do Comércio e/ou Indústria ou o Imposto sobre Serviços (ISS), se seu ramo for prestação de serviço.

Caso haja a contratação de um empregado, é acrescido 3% de contribuição previdenciária patronal, retenção de 8% da contribuição previdenciária do empregado e 8% de FGTS e demais obrigações trabalhistas (base nos valores do salário mínimo ou o piso da categoria).

IMPORTANTE: Esse pagamento não é cobrado através da DAS, e sim, em guias específicas para esse fim.

O profissional que deixar de pagar o DAS perderá os benefícios da previdência e não poderá emitir as certidões negativas da sua empresa, impedindo-o de participar de licitações públicas.

Vale lembrar que o MEI não deve pagar cobranças recebidas por correio tradicional, correio eletrônico ou mensagem de celular, referentes a serviços de inscrição, alteração, baixa, assessoramento ou afiliação a qualquer entidade, salvo quando ele tenha solicitado ou contratado tais serviços.

2.6 Como emitir o DAS

A emissão da guia de recolhimento mensal é feita a partir do aplicativo PGMEI, no Portal do Simples Nacional. Veja como proceder no passo a passo abaixo:

1. Entre no portal do empreendedor – www.portaldoempreendedor.gov.br
2. Na barra da esquerda, clique em MEI – MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL;
3. Na barra da esquerda, clique em EMISSÃO DE CARNÊ DE PAGAMENTO – DAS;
4. Clique em ACESSO O APLICATIVO PGMEI (será aberta uma nova janela);
5. Digite o CNPJ e o código fornecido pelo próprio site (janela do lado direito) – CONTINUAR;
6. Clique em EMITIR GUIA DE PAGAMENTO (DAS) (selecionar período de apuração que corresponde ao ano);
7. Selecionar o ano que desejar. Selecione os meses, clique em CONTINUAR. Após este procedimento, aparecerá um arquivo em formato PDF. Clique para abri-lo e após, solicita a impressão dos boletos.

2.7 Como emitir a Declaração Anual (DASN – Microempreendedor Individual)

1. Entre no portal: www.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional
2. Clique no link: SIMEI. Busque na página: DASN SIMEI - DECLARAÇÃO ANUAL PARA O MEI. Clique no link.
3. Abrirá uma nova janela na qual deverá ser digitado o CNPJ + os caracteres (letras e números) disponibilizados em um retângulo à direita;
4. Selecione no item ORIGINAL o ANO no qual pretende fazer a declaração e clique em CONTINUAR;
5. Digite o Total da Receita Anual;
6. Digite o Total da Receita (Comércio e/ou Indústria) + TRANSMITIR;
7. Imprima a DECLARAÇÃO e guarde.

OBS: Se faturamento for maior que 60 mil (até 20%, ou seja, 72 mil), será gerado um boleto (DAS) de pagamento do valor ultrapassado. Nesse caso, com o estouro do teto de MEI é necessário fazer a DASN-SIMEI ainda no mês de janeiro e optar pela migração para outro regime de tributação, como o Simples Nacional, por exemplo.

2.8 Como emitir a Nota Fiscal

Para emissão de Notas Fiscais de Prestação de Serviço, o MEI deve procurar a prefeitura do seu município para efetuar a inscrição. Para notas fiscais do Comércio ou da Indústria, é necessário aguardar até dia 10 do mês posterior a formalização, então, providenciar a Inscrição Estadual no site da Secretaria de Estado da Fazenda.

Com a inscrição em mãos, procurar uma gráfica para confeccionar os talões de nota fiscais. O MEI pode solicitar à Secretaria de Estado da Fazenda a emissão da nota eletrônica avulsa, impressa ou eletrônica, sempre que seja necessário.

É importante lembrar que o MEI não tem a obrigação de emitir Nota Fiscal Eletrônica-NF-e, conforme prevê [a Resolução do Comitê Gestor do Simples Nacional nº 94/2011.](#)

Por suas características e pelo valor máximo de faturamento que promove os devidos enquadramentos tributários, o MEI não retém o PIS (0,65%), COFINS (3%) e CSLL (1%), no corpo da nota fiscal. Porém, é possível que alguns órgãos públicos, por questões regimentares e legais solicitem uma declaração específica, comprovando o referido enquadramento.

Outra forma bastante utilizada tem sido o uso da ferramenta como central de atendimento. A empresa pode divulgar que utiliza Whatsapp e os clientes, por sua vez, farão uso do aplicativo para fazer comunicação de uma forma mais prática e eficiente.

2.9 Como imprimir os documentos?

Caso seja necessário imprimir algum documento, separamos o melhor caminho a seguir.

- **Cartão do CNPJ** – Através [desse link](#) é possível imprimi-lo. . Digite o número de CNPJ da empresa, bem como alguns caracteres que aparecerem em um quadro à direita.
- **Relatório Mensal** - Acesse o site – www.portaldoempreendedor.gov.br.

Clique em MEI – MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL/OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO MEI. Vá para o final da página onde aparece um item RELATÓRIO MENSAL DE RECEITAS BRUTAS.Baixe o modelo do relatório mensal de Receitas Brutas. Imprimir (um para cada mês).

- **Certificado do MEI (CCMEI)**: Acesse o site – www.portaldoempreendedor.gov.br
 1. Clique em MEI – MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL. Vá para o final da página onde aparece um item EMISSÃO DE CERTIFICADO DO MEI - CCMEI.
 2. Abrirá uma página, digite seu CPF e sua data de nascimento, clique em PROSEGUIR e após surgirá o Certificado do Microempreendedor Individual. IMPRIMIR.

2.10 Emissão de certidões negativas

As certidões mais utilizadas para cadastro e licitações são seis:

- Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
- CND – Certidão Negativa de Débitos do INSS;
- CRF – Certidão de Regularidade do FGTS;
- Certidão de Débitos Estaduais;
- Certidão de Débitos Municipais.
- Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União

Para emissão da Certidão Conjunta da Receita Federal e da Procuradoria, entre no site: www.receita.fazenda.gov.br.

1. Selecionar a opção Empresa, na aba Serviços;
2. A seguir, clique em Certidões e Situação Fiscal;
3. Selecione o serviço Certidão de Regularidade Fiscal RFB/PGFN;
4. O próximo passo é digitar o CNPJ da sua empresa e os caracteres;
5. Feito isso, e clique em consultar, a próxima tela já será a emissão de sua Certidão.

2.11 Como dar a baixa do MEI

Caso queira dar a baixa do programa do MEI, acesso o site www.portaldoempreendedor.gov.br e clique no ícone MEI – MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL > Solicitação de Baixa Cadastral;

1. É necessário gerar um código de acesso > Clique em: GERE UM NOVO CÓDIGO CLICANDO AQUI;
2. Será direcionado para a página do Simples Nacional. Então, informe o CNPJ, CPF e digite os caracteres. Clique em VALIDAR.
3. Informe o Título de Eleitor ou o número do recibo da última Declaração de Imposto de Renda de Pessoa Física, data de nascimento, digite os caracteres da imagem e CONTINUA;
4. Retorne ao Portal do Empreendedor, informar o CNPJ, CPF, e o código de acesso e PROSSEGUIR. Lembre-se sempre de anotar o código para consultas futuras.
5. Na aba Declarações, clique em: Declaro, perante a Lei, que solicito minha baixa simplificada nesta data como Microempreendedor Individual, nos termos do Inciso I do Artigo 4º da Lei Complementar nº 123/2006. Declaro ainda ter ciência que os débitos posteriormente apurados até a data da baixa poderão ser cobrados conforme determina o Parágrafo 3º do Artigo 9º da Lei Complementar nº 123/2006;
6. Confirme em CONTINUAR;
7. Em seguida, vai aparecer a Tela de Conferência de Dados, confirmar os dados e clique em Continuar; Caso haja algum dado errado, interrompa nesse momento clicando em CANCELAR.
8. Confirme a solicitação de baixa de sua inscrição no MEI e depois, em ENVIAR;
9. Imprima o CCMEI; Além disso, é necessário dar baixa em todos os órgãos licenciadores ou de cadastro no município e/ou no estado também. O Portal do Empreendedor funciona apenas em nível federal.

Capítulo 02 – Passo a passo para tornar-se um MEI

Vale lembrar que caso haja débito nas guias do DAS, o sistema não impede o procedimento de Baixa.

OBS - Também é necessário dar baixar em todos os órgãos onde fez o cadastro e licenciamento, por exemplo, Sistema do Governo Estadual (SEF) para a NF, Prefeitura Municipal, Bombeiros, Vigilância Sanitária. Isto porque o sistema só dá baixa no cadastro do Governo Federal.

Declaração de extinção após a baixa

Entre no site: www.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional.

- Clique na aba: SIMEI. TODOS OS SERVIÇOS; DASN SIMEI – DECLARAÇÃO ANUAL PARA O MEI;
- Abrirá uma nova janela na qual deverá ser digitado o CNPJ + os caracteres (letras e números) disponibilizados em um retângulo à direita;
- Selecione situação especial e data do evento que deverá ser a data que foi feito a baixa;
- Imprima a declaração.

Imprimir a certidão de baixa

Acesse o site:

www.receita.fazenda.gov.br/pessoajuridica/CNPJ/cnpjreva/cnpjreva_solicitacao.asp.

- Abrirá uma nova janela na qual deverá ser digitado o CNPJ + os caracteres (letras e números) disponibilizados em um retângulo à direita, CONSULTAR;
- No final da página imprimir certidão de baixa.

Capítulo 03

Ferramentas digitais





Capítulo 03 - Ferramentas digitais

Nos últimos anos, com o avanço da internet e da tecnologia, as pessoas cadastradas no MEI podem contar com várias ferramentas, muitas delas gratuitas, para ajudar a gerir seu negócio. Controlar as finanças, organizar as vendas, gerenciar equipes e até mesmo criar logotipos são somente algumas das possibilidades de gestão disponíveis aos empreendedores.

Esses serviços digitais possibilitam realizar tarefas com mais facilidade e economizar tempo. Algumas empresas brasileiras criaram ferramentas digitais que ajudam na rotina do empreendedor. Com estes serviços, é possível melhorar a gestão de um negócio e facilitar o dia a dia dos empreendedores, que muitas vezes têm que exercer várias funções dentro do seu negócio, desde a parte financeira até controle de fornecedores, organização de vendas, entre outras.

Às vezes, para os MEIs fazerem uso dessas tecnologias pode parecer complicado, mas deve-se pensar que é melhor tirar um dia para conhecer as ferramentas, fazer um cadastro e entender como funcionam do que seguir com hábitos e práticas antigas, que o próprio MEI já sabe que vão tomar muito seu tempo. Uma vez dado esse primeiro passo, tudo ficará mais fácil e fluirá automaticamente.

Inúmeros empreendedores que começaram a utilizar softwares que ajudam em diferentes áreas de gestão de um negócio afirmam que todo o planejamento da empresa ficou mais claro para eles e dessa forma foi possível ter mais confiança para tomar decisões, realizar ações e fazer a empresa crescer. Conheça, então, nesse capítulo algumas soluções disponíveis no mercado que vão facilitar a sua vida e, é claro, o seu plano de negócios.



Capítulo 03 - Ferramentas digitais

3.1 Como se planejar melhor?

Entre as muitas opções disponíveis, não é fácil escolher as primeiras ferramentas para testar. Por isso, selecionamos algumas opções presentes no mercado que podem ajudar a planejar seu negócio:

- Business Model Canvas

O que é?

É uma ferramenta de gestão estratégica que permite estruturar todo a sua negócio de maneira simples e objetiva. Também é possível salvar o mapa no computador e fazer as alterações.

Por que é importante?

Por ser é uma ótima ferramenta para quem está começando um negócio, pois permite organizar, planejar e controlar todas as principais áreas de uma empresa.



Capítulo 03 - Ferramentas digitais

- Mind Meister

O que é?

É um aplicativo de mapeamento mental que traduz as suas ideias em planos de ações.

Para que serve?

Por meio de um grande número de recursos, os usuários da ferramenta podem colaborar entre si, praticar brainstorming online, fazer planos de projeto, desenvolver estratégias de negócios e criar ótimas apresentações, entre outras funções. Com os aplicativos gratuitos para dispositivos móveis, é possível fazer os mapas remotamente, de qualquer lugar, e até mesmo se deslocando de um lugar para outro. Existe também uma versão online, que foi reconhecida com vários prêmios.

Por que é importante?

Para ajudar a organizar as ideias, colocá-las em prática e depois acompanhar seu desempenho. Muitas vezes temos um plano na cabeça, mas quando colocamos no papel é diferente, pois essa simples ação ajuda a ter uma visão mais crítica do negócio.



Capítulo 03 - Ferramentas digitais

- Google Trends

O que é?

É uma plataforma do Google que mostra os mais populares termos buscados atualmente.

Para que serve?

Para buscar informações sobre o mercado de atuação da empresa.

A ferramenta exibe dados em formato de gráficos apontando a frequência com que um termo específico é procurado em várias regiões do mundo e em vários idiomas. Também permite ao usuário comparar o volume de procura entre duas ou mais condições.

Notícias relacionadas aos termos buscados são mostradas ao lado e relacionadas com o gráfico, apresentando possíveis motivos para um aumento ou diminuição do volume de buscas.

Por que é importante?

Essas informações são muito úteis para o profissional saber como está o seu mercado de atuação. E, assim, se planejar para atuar nele de forma mais estratégica.

Capítulo 03 - Ferramentas digitais

- Facebook Audience Insights

O que é?

É um recurso disponível no Facebook para Empresas que ajuda a descobrir mais sobre os hábitos e preferências das pessoas.

Para que serve?

A nova ferramenta foi pensada para ajudar os empreendedores a saber mais sobre o seu público-alvo, incluindo informações agregadas sobre geografia, demografia, comportamento de compra, entre outras.

Por que é importante?

Por meio de opiniões ou de grupos nos quais as pessoas estão inseridas no Facebook, é possível mapear o que essas elas gostam e valorizam e, assim, planejar melhor a sua abordagem comercial.





Capítulo 03 - Ferramentas digitais

- Payleven

O que é?

É uma empresa de pagamentos móveis que possibilita aos cadastrados no MEI aceitar transações com cartões de débito e crédito por meio de tablets ou smartphones

Para que serve?

Para atender mais clientes que preferem pagar por esses meios eletrônicos e também para fazer a gestão do fluxo de transações e do pagamento in-app para marketplaces. Assim, é uma boa alternativa para empreendedores evitarem os custos com máquinas de cartões de instituições bancárias.

Por que é importante?

Para oferecer mais uma opção de pagamento ao cliente e fazê-lo economizar ao escolher essa alternativa em comparação com máquinas de cartão tradicionais. A Payleven ainda oferece um acesso rápido a todas as informações de vendas, nas quais é possível verificar os dados por tempo, data e hora exatos em que foram feitos. Também permite monitorar o valor total transacionado e o total de vendas por dia. É uma ferramenta de controle financeiro online e gratuita voltada para os autônomos, profissionais liberais e microempresas.



Capítulo 03 - Ferramentas digitais

- ZeroPaper

Para que serve?

Para o empreendedor conseguir administrar despesas e receitas. Além disso, ao fazer o cadastro no site do ZeroPaper, o usuário aprende a gerenciar melhor o seu negócio com os alertas contínuos fornecidos pelo sistema e recebe dicas de educação financeira.

Por que é importante?

Porque permite organizar o fluxo de caixa completo (contas a pagar e a receber), extrair relatórios personalizados, emitir boletos bancários, gerenciar uma ou mais contas bancárias, entre outros. Atualmente, o ZeroPaper tem mais de 500 mil usuários, sendo a ferramenta de gestão de finanças para pequenos negócios mais utilizada no Brasil.



Capítulo 03 - Ferramentas digitais

Além das já citadas, pequeno empresário pode contar com muitas outras ferramentas de planejamento. Confira mais possibilidades que ajudam você a organizar a sua microempresa:

Ferramentas complementares

- Agendor

Permite controlar os processos comerciais, com a possibilidade de extrair análises e relatórios detalhados. Dessa forma, os MEIs podem organizar informações de clientes, acompanhar as vendas em andamento e analisar os negócios. O aplicativo também auxilia a alavancar as vendas por meio do acompanhamento das oportunidades, através do funil de vendas.

Essa sistemática permite observar as oportunidades paradas há um tempo, definindo quais ações tomar e analisando as taxas de evolução por etapas do funil.

Dessa forma, é possível ter uma visão melhor do fluxo de vendas da empresa. Atualmente, a solução atende a 5 mil clientes e tem nas MPEs e startups o principal público-alvo.

- Turbo Store

Em cinco passos, pode-se criar uma loja virtual para vender produtos ou serviços online. Não é preciso saber programar ou conhecer técnicas de design na internet. Gratuita, esta ferramenta é integrada aos serviços de entrega de encomendas dos Correios, o que é uma facilidade que pode ser oferecida aos clientes.



Capítulo 03 - Ferramentas digitais

- Prima ERP

O PrimaERP disponibiliza aplicativos para ajudar o profissional a utilizar o tempo de forma inteligente. A ferramenta permite registrar o tempo de acordo com os projetos, tarefas, atividades e clientes. E todos esses dados podem ser transformados em relatórios claros e abrangentes. O software possibilita também criar e gerenciar facilmente faturas para serem apresentadas aos clientes. Através do TIME TRACKING, é possível avaliar o tempo gasto em cada atividade e, se necessário, apresentar uma fatura sobre o trabalho realizado com precisão.

3.2 Como realizar a gestão das operações?

Aplicativos de celular e sites especializados, hoje, podem ser grandes parceiros das operações do seu negócio. E não é necessário realizar grandes investimentos: basta ter um dispositivo conectado à internet com capacidade acompanhá-lo aonde você for. Um notebook, smartphone ou tablet, por exemplo.

Neles, você poderá instalar e ter acesso a inúmeras ferramentas de trabalho, que irão ajudar a reduzir o tempo despendido com várias tarefas e fazer você ganhar mais dinheiro.

Elas irão funcionar como um assistente pessoal com múltiplas funcionalidades, como agendar reuniões e ter lembretes constantes dos compromissos, organizar campanhas, aprovar compras e registrar despesas, entre outras. Tudo fica disponível para consulta a qualquer momento e faz com que você mantenha o controle sobre todos os aspectos da sua empresa.



Capítulo 03 - Ferramentas digitais

A internet traz uma infinidade de sites e aplicativos que podem se tornar seus grandes aliados na administração dos negócios. Na hora de escolher, é preciso ficar atento ao perfil da sua empresa e os objetivos que você deseja alcançar. Existem, no entanto, algumas ferramentas que servem para qualquer tipo de negócio. Separamos, a seguir, algumas delas para você.

Uma dica valiosa para quem não está acostumado a esses acessórios é começar pelos itens mais simples, como o Task Checker, e depois migrar para o Trello, por exemplo, que já é mais sofisticado.

Com a prática, você vai ver diversas ferramentas se complementam e o trabalho ganha mais velocidade. E lembre-se: o resultado não é bom apenas para você. Parceiros e clientes felizes significam crescimento para sua microempresa, independentemente da área de atuação.



Capítulo 03 - Ferramentas digitais

- [Qipu](#)

Disponível para iOs e Android, o aplicativo ajuda a manter as contas em dia e ficar por dentro das obrigações legais e benefícios disponíveis para os MEIs.

Com ele é possível controlar as vendas e despesas para agilizar a declaração anual; receber lembretes das datas de pagamento do carnê do MEI (DAS); ser avisado sempre que conquistar novos benefícios (auxílio-doença, aposentadoria etc); ter acesso a dicas para melhorar ainda mais o seu negócio.

Estas são algumas sugestões de instrumentos para auxiliar em seu dia a dia. Em pesquisas pela internet e lojas virtuais de aplicativos, você encontrará muitos outros, gratuitos ou pagos, que podem se tornar seus novos parceiros de trabalho.

- [Google Agenda](#)

Quem tem uma conta de endereço eletrônico no GMail, o e-mail do Google, automaticamente ganha um perfil na Google Agenda. Com ela é possível criar compromissos, planejar a semana e compartilhar algumas tarefas com os seus contatos. Existe também a possibilidade de personalizar a agenda com cores ou criar mais de uma agenda.

Alguns smartphones, inclusive, sincronizam a agenda do celular com a do Google, concentrando todas as suas anotações em um único local.



Capítulo 03 - Ferramentas digitais

-Pipefy

É uma ferramenta online para controle de processos e atividades de rotina, podendo substituir manuais, planilhas e trocas de emails. Dentro da plataforma é possível padronizar a forma de trabalho e até criar um checklist de atividades que devem ser desempenhadas em cada etapa.

Tudo o que precisa ser feito fica visível em formato de pequenos cartões, que são movidos lateralmente em cada uma das fases do processo, como se fosse uma linha de produção. Se em alguma etapa o trabalho parar ou ficar lento, os cartões começam a se acumular e ficam marcados com uma tarja vermelha, indicando o atraso.

- Task Checker

Essa ferramenta serve, de forma geral, para garantir que todas as suas tarefas sejam realizadas. Funciona como uma secretária, não só marcando seus compromissos, mas também indicando o que falta fazer e classificando o que já foi feito. O Task Checker também oferece lembretes de atividades que precisam ser realizadas com prioridade, como um telefonema importante a um cliente. Ao aplicativo está disponível tanto para [Android](#) quanto para [IoS](#).



Capítulo 03 - Ferramentas digitais

-Trello

É semelhante ao Task Checker, mas funciona quase como uma rede social, já que reúne vários membros e a atividade deles fica registrada em sua página também. O programa dispõe de uma grande tela azul, chamada "quadro", em que as listas ficam exibidas. Cada uma delas define os passos de uma atividade específica; é possível personalizar os nomes das listas do jeito como você achar melhor, por exemplo, "Para fazer", "Fazendo", "Feito".

Em cada lista ficam acumulados cartões que representam tarefas específicas, como um lembrete de compra, por exemplo. Nos cartões é possível colocar o responsável uma tarefa, o limite para que ela seja feita e alguma observação essencial. Assim que a missão é concluída, o cartão correspondente pode ser movido de uma lista para outra e depois arquivado.

Além do site, o Trello também tem um aplicativo para iOS, que desempenha as mesmas ações do site, garantindo que você use a ferramenta mesmo fora de casa, ou do escritório, dependendo de onde você trabalha.

-Contentools

Outra plataforma interessante para o MEI, a Contentools funciona como uma consultoria que ensina o empreendedor a desenvolver sua estratégia de marketing digital. A empresa dá dicas, por exemplo, de layout de página e a melhor linguagem para atrair visitantes ao seu site, e disponibiliza também uma equipe de redatores para produzir conteúdos para blogs e redes sociais.

3.3 Como gerenciar as finanças?

Mesmo dispensado da contabilidade formal, o MEI precisa conhecer todos os detalhes sobre a gestão do dinheiro. Daí a importância de manter um bom controle financeiro: a gestão do fluxo de caixa é vital para a sobrevivência e o desenvolvimento de qualquer empresa. Ela registra toda a circulação dos recursos da empresa e é um instrumento indispensável no processo de tomada de decisão.

Para melhor administração contábil do seu negócio, é essencial o uso da tabela de controle de ativos. O ativo é formado pelos bens e direitos de propriedade da empresa. São itens positivos do patrimônio que trazem benefícios e proporcionam ganho para a empresa.

Para ter tudo isso sempre em dia e com fácil acesso às informações, a melhor forma de trabalhar é com o auxílio de algumas ferramentas. Além de fáceis e práticas de usar, elas deixam sua rotina mais ágil. Sem falar na grande economia de tempo e dinheiro.

A seguir, será necessário criar métodos para gerir as finanças. E a melhor aliada nesse trabalho é a tradicional planilha de gastos.

Com ela, além de registrar todas as movimentações financeiras da sua empresa, você consegue ter uma noção de onde acontecem as maiores perdas. Com o controle do fluxo de caixa, você obtém um panorama financeiro geral e planeja futuras ações em benefício do seu negócio.

O Sebrae dispõe de diversas ferramentas, incluindo diversos tipos de planilhas, à disposição dos usuários. Uma delas se chama “Como Elaborar Controles Financeiros”, que pode ser baixada diretamente no site, após o preenchimento de um simples cadastro.



Capítulo 03 - Ferramentas digitais

-ContaAzul

Considerado uma das dez empresas mais inovadoras da América Latina pela revista Fast Company, uma das maiores referências em reportagens sobre negócios inovadores, o ContaAzul dispõe de recursos para tornar a gestão de sua microempresa mais simples, rápida e eficiente. Entre eles, o Controle Financeiro, que realiza toda a gestão do seu negócio online, em um único local.

E possibilita acompanhar, em tempo real, as movimentações financeiras de sua empresa onde você estiver.

Já o Controle de Estoque possibilita uma gestão totalmente on-line e integrada. Isso significa controlar seu estoque juntamente com suas vendas. Em Integração Bancária, você pode realizar a importação automática de seu extrato bancário, evitando a perda de tempo com lançamentos manuais. Há inúmeras outras funções, como emissão de boletos, notas fiscais eletrônicas, consulta a perfis de usuários, relatórios online e envio de documentos. O atendimento e o suporte são gratuitos.

O ContaAzul costuma ser usado para a tomada de decisões e também como auxiliar no processo de gestão das empresas. São frequentes os depoimentos de MEIs que faziam todo o controle em Excel, por exemplo. Mas, quando viram a empresa crescer, perceberam a necessidade de emitir relatórios e notas, ter maior controle do estoque, gerenciar as finanças e ter uma visão mais ampla dos gastos. Com o aplicativo, os usuários conseguem unir todas as informações em um só local, de forma mais organizada e com acesso irrestrito, de qualquer lugar do mundo.



Capítulo 03 - Ferramentas digitais

-E.R.P.FLEX

O sistema, pago, oferece gestão para pequenos e médios prestadores de serviços, comércio e indústria que necessitam do controle de seus recursos. Utilizada por mais de 15 mil pessoas em diversas empresas, incluindo serviços de e-commerce, essa solução oferece acessos ilimitados, naveabilidade amigável e rapidez na implantação, por não requerer servidor próprio. Por meio dela, é possível ter controle sobre produção, finanças, compras, faturamento, estoque, emissão de notas fiscais, clientes e contratos, entre outros itens essenciais para uma boa administração do negócio.

O E.R.P. Flex também possui uma versão para celular, em que é possível consultar todas as funções remotamente, com atualização das informações em tempo real.

No E.R.P Flex, o custo-benefício é comumente destacado, além da constante evolução da plataforma. Muitos clientes afirmam que o sistema de gestão proporcionado pela ferramenta é completo, fácil de usar e atende às melhores práticas do mercado. Empresas de tecnologia, por exemplo, assinalam nas redes sociais que o E.R.P Flex foi fundamental no controle de despesas de projetos, permitindo uma visão melhor da lucratividade de cada um deles.

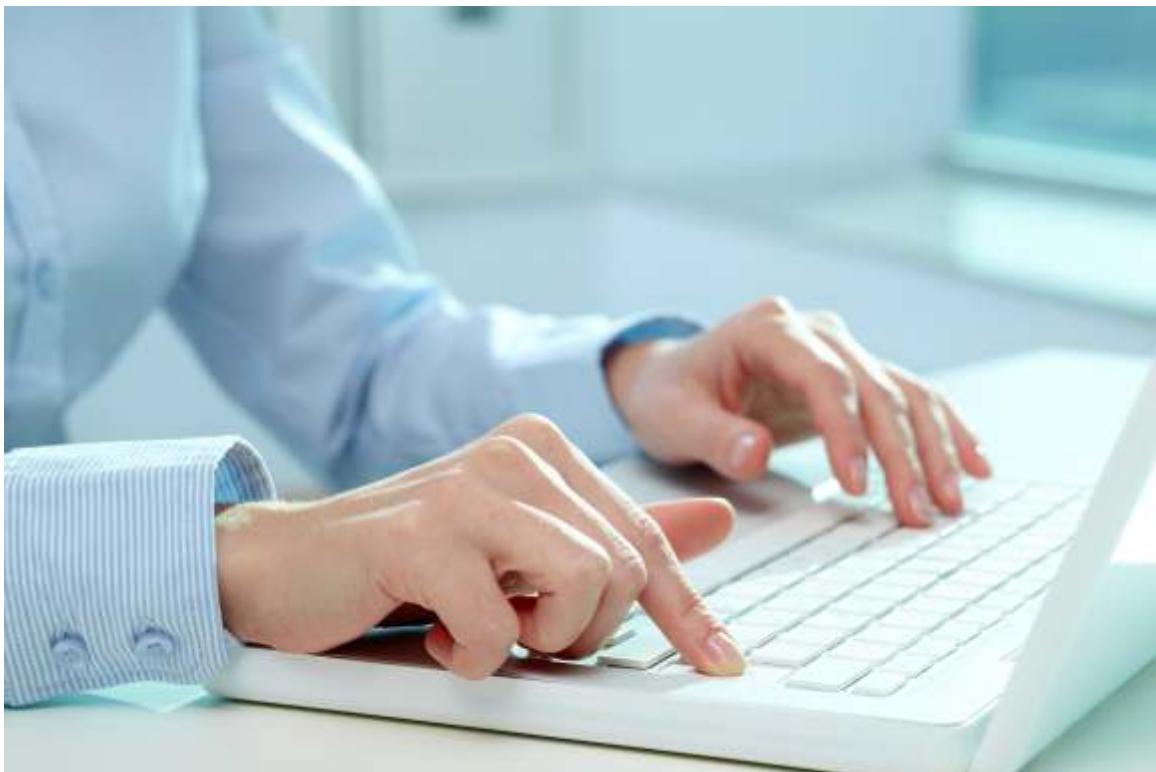
Outras vantagens apontadas são a facilidade de acesso ao histórico por meio de relatórios gerenciais simples e objetivos, a precisão dos custos e o aumento da competitividade.

Capítulo 03 - Ferramentas digitais

-Markeup

O software automatiza todo o processo de vendas, desde o controle de estoque, passando - inclusive - pela emissão de notas fiscais. Até aqui parece que seja apenas mais uma ferramenta de gestão. A principal diferença em relação as outras opções que existem no mercado é que ele é inteiramente gratuito.

O sistema permite a emissão de documentos fiscais e ainda apresenta uma loja virtual totalmente integrada com PayPal, BCash e Pagseguro. Além disso, a ferramenta está disponível para celulares Android e iOs.





Capítulo 03 - Ferramentas digitais

-Precífica

Indicado especialmente para quem tem e-commerce, o sistema ajuda MEIs que sentem dificuldade em estruturar os cálculos do preço de seus produtos. Nele, é possível analisar, comparar e acompanhar a concorrência para definir estratégias mais competitivas para os produtos -- e, claro, aumentar os lucros.

Também há ferramentas de precificação, que ensinam a basear as práticas de preço não apenas nos indicadores externos, mas também na movimentação dos concorrentes.

A plataforma reajusta automaticamente os preços dos produtos do e-commerce por meio de regras pré-definidas, considerando insights do monitoramento. Leva em conta custos de aquisição, alterações de preço e disponibilidade do produto, entre outros parâmetros.

Outras funções que podem deixar seu negócio mais lucrativo são a análise do sortimento e a comparação dos seus preços com os da concorrência, para que você possa saber quais produtos estão em evidência no mercado e otimizar a oferta dos seus. Todas essas informações ficam disponíveis 24 horas por dia.

Já os usuários do Precífica apontam confiabilidade nos dados, ganhos de rentabilidade em produtos com preços defasados, melhorias nos resultados de campanhas realizadas pela internet, crescimento do faturamento em períodos de crescimento acelerado, entre outros.

3.4 Como obter crédito?

O crédito não resolve problema de gestão de qualquer que seja o negócio. É necessário realizar uma análise do negócio para buscar a solução financeira mais apropriada para cada empreendimento.

10 dicas ao buscar financiamento:

1º Avalie suas necessidades

Antes de tudo é preciso se certificar de que o financiamento é de fato a melhor opção.

2º Calcule seus lucros

Antes de contratar o financiamento, não deixe de analisar se o lucro gerado pela empresa é suficiente para pagamento.

3º Escolha a linha certa

Se o crédito for mesmo a alternativa, procure identificar a linha de crédito mais apropriada a sua necessidade, tanto em relação aos juros como aos prazos;

4º Tenha cuidado com os custos escondidos

Ao calcular os custos da operação leve em conta o peso dos encargos adicionais. Nem sempre a menor taxa é a melhor opção.

5º Pesquise as taxas

Existem várias opções de crédito. Assim como você faz com os demais fornecedores do seu empreendimento, compare as taxas cobradas por diversas instituições.

6º Prepare a papelada

No momento de procurar a instituição financeira, tenha em mãos a documentação da empresa. Além da melhor avaliação do crédito, a documentação completa também pode agilizar a análise do crédito.



Capítulo 03 - Ferramentas digitais

7º Justifique o motivo do financiamento

Deixe claro como utilizará o financiamento. Dê detalhes sobre a aplicação do recurso na empresa.

8º Separe as contas do negócio das despesas pessoais

Fuja da tentação de recorrer ao crédito pessoal para financiar o seu empreendimento. Essa prática atrapalha no banco na hora de analisar as finanças da empresa.

9º Cuidado com as operações casadas

Fique atento às vendas casadas de produtos e serviços do banco.

10º Previna-se para as emergências

Mesmo se não precisar de crédito no momento, vale a pena deixar uma linha de crédito pré-aprovada no banco.



Capítulo 03 - Ferramentas digitais

Modalidades de Financiamento

Qual tipo de financiamento mais adequado ao seu negócio:

Capital de Giro: destina-se a compra de mercadorias, reposição de estoques, despesas administrativas, entre outros. Ou seja, para o giro operacional da empresa.

Investimento Fixo: Destina-se a aquisição de máquinas, equipamentos e obras civis indispensáveis para a melhoria das condições do negócio.

Misto: Trata-se do capital de giro associado ao investimento.

Onde buscar:

Para os profissionais cadastrados no MEI, as melhores opções de financiamento são as linhas de microcrédito. As instituições que operam essas linhas:

- Banco do Brasil: www.bb.com.br.
- Caixa Econômica: www.caixa.gov.br.
- [Cooperativas de Crédito](#)

3.5 Investindo no Marketing da empresa

O principal benefício em utilizar ferramentas é a "automatização" de muitas etapas operacionais desses processos e atividades. Pense, por exemplo, como seria a comunicação com seus clientes por e-mail sem uma ferramenta de e-mail marketing? Como seria desenvolver e gerir o conteúdo de um site? Como seria gerir o relacionamento com todos os clientes que entram em contato precisando de suporte, solicitando propostas, etc?

Contratando ferramentas, você consegue fazer tudo isso. E melhor ainda, quando você contrata qualquer uma dessas ferramentas, você acaba trazendo para sua empresa as boas práticas de mercado. Geralmente essas ferramentas dão todo o suporte para que você utilize o máximo de funcionalidades que elas oferecem. Vale a pena navegar nos blogs do Zendesk, SitePX, Mailchimp, Resultados Digitais e outros fornecedores dessas ferramentas. Tenho certeza que será uma experiência riquíssima em conhecimento.



Capítulo 03 - Ferramentas digitais

Antes de começar, porém, é preciso levar em consideração algumas recomendações:

- **Conhecer os fatos** - cada ferramenta tem uma forma de cobrar pelo serviço. Avalie quais os planos a empresa oferece, e quais as funcionalidades que você realmente necessita. Geralmente essas ferramentas oferecem a oportunidade de utilizar durante um período a título de teste.
- **Opte por soluções permanentes** - é claro que essas soluções não serão eternas, mas escolher os chamados modismos pode ser bem prejudicial, especialmente sendo um empresário cadastrado no MEI. Por isso, opte sempre por opções estratégicas que sejam realistas e entenda que as ferramentas são a forma mais fácil para executar o que você precisa fazer;
- **Adapte as ferramentas ao seu negócio** - um dos erros de gestão é adaptar o trabalho à ferramenta; o ideal é adequar a ferramenta à sua rotina de trabalho, fazendo com que ela atenda às suas necessidades.

Agora que você já sabe que o uso de ferramentas pode ser importante, imagino que você deve estar se perguntando que ferramentas você pode usar.

Separamos para você as mais utilizadas. Não significa que você não possa buscar outras opções. Como falamos acima, é muito importante que você escolha aquelas que melhor se adequarem à sua realidade.

Vamos lá!



Capítulo 03 - Ferramentas digitais

-Zendesk

Para aqueles profissionais que estão buscando uma forma para melhorar o canal de atendimento com o cliente, o Zendesk trouxe uma solução legal. O Zendesk é uma ferramenta muito conhecida que ajuda no atendimento de qualidade aos clientes da sua empresa. O software é bastante simples e fácil de ser manuseado.

Sendo uma solução SaaS (Software as a Service, em tradução literal, software como serviço), o Zendesk oferece à empresa a possibilidade de trabalhar com tickets para Help Desk. O resultado é maior acompanhamento dos atendimentos e dos problemas solucionados.

Entre os recursos do Zendesk, pode-se citar:

- gerenciamento de e-mails;
- integração com as principais redes sociais (como Facebook e Twitter) e com atendimento telefônico;
- geração de relatórios e gráficos;
- criação de fluxos de trabalho;
- autoatendimento;
- interface completamente em Língua Portuguesa;
- presença de mais de 140 aplicativos (como Jira, SalesForce e Magento).

Capítulo 03 - Ferramentas digitais

Ainda existem outras facilidades oferecidas pelo Zendesk, como a possibilidade de testar o software gratuitamente por um mês. O pagamento pelo uso da ferramenta pode ser mensal ou anual e não há contratos.

Para os seus clientes também há benefícios. O Zendesk permite que seja feita a pesquisa de satisfação e que o atendimento ocorra 24 horas por dia, sete dias por semana.

Segundo alguns depoimentos de usuários da plataforma Zendesk, disponíveis no site da empresa, a produtividade pode ser dobrada a partir da utilização do software. Por isso, hoje a Zendesk já possui mais de 40 mil clientes em todo o mundo, atingindo 300 milhões de usuários finais. No Brasil, há 1,7 mil clientes.





Capítulo 03 - Ferramentas digitais

-MailChimp

Uma das ferramentas de e-mail marketing mais utilizada. No entanto, pode ser extremamente eficaz, principalmente porque o e-mail marketing ainda traz muitos resultados positivos quando utilizado de forma adequada.

Mas qual a grande vantagem do MailChimp? Por ser de fácil manuseio, qualquer pessoa consegue mexer nessa ferramenta e começar a enviar e-mails rapidamente. O único cuidado que você deve ter é com relação à lista de e-mails que receberão a mensagem. Ela deverá ser fiel ao informe a fim de que seja aceita pelos destinatários. Caso contrário, se a taxa de rejeição dos destinatários for alta, você pode ser banido do MailChimp. Então, utilize a ferramenta com eficácia!

Para utilizar a plataforma, basta criar a sua conta no site, validar o e-mail e fazer o login. Depois, clicando em Lists – Create Lists, crie a sua lista de e-mails. O próximo passo é acessar o menu Campaign - Create Campaign. Opte por regular Campaign e crie a sua campanha. Você ainda pode selecionar um template para o e-mail e enviar a mensagem rapidamente.

Acredite, você poderá ter muitos retornos positivos com o MailChimp. Você poderá mandar e-mails, por exemplo, para parabenizar os clientes pelos seus aniversários, para ser lembrado em datas comemorativas ou para informar sobre alguma promoção imperdível. Aproveite para criar uma relação com o cliente, não somente para informar sobre produtos e serviços.



Capítulo 03 - Ferramentas digitais

-Google Forms

O Google Forms é a ferramenta mais rápida para criar formulários e conseguir obter informações dos seus clientes. Com a utilização dessa ferramenta, você pode conseguir a data de aniversário, inserir datas de compras dos clientes e obter os endereços de e-mails deles, entre outras funções.

Por ser do Google, o Forms também é muito simples de usar, tendo uma interface amigável e já conhecida. A ferramenta ainda oferece recursos visuais padrão que podem ser personalizados, a fim de você conseguir visualizar as informações mais rapidamente.

Você ainda pode compartilhar as informações com outras pessoas, para que um colaborador possa ajudá-lo a gerir o formulário, e criar perguntas e respostas personalizadas. Existe até mesmo a possibilidade de inserir vídeos do Youtube.

Quando o formulário estiver pronto, é só enviar convite para que os seus clientes respondam as perguntas e catalogar as respostas. Assim, com o auxílio das outras ferramentas, você consegue criar um relacionamento eficaz com o público da sua empresa.



Capítulo 03 - Ferramentas digitais

-Survey Monkey

O Survey Monkey é bem parecido com o Google Forms. O objetivo é criar questionários para que os seus clientes respondam. A partir da ferramenta, você pode criar qualquer tipo de questionário, desde os simples até os sofisticados.

Estão disponíveis na própria ferramenta mais de 15 tipos de perguntas, e pode ser utilizada a lógica de ramificação. Os questionários podem ser enviados por meio de diversas plataformas, como web, dispositivos móveis e redes sociais. Além disso, o Survey Monkey é integrado com diversos parceiros, incluindo o MailChimp, citado nas páginas anteriores.

A partir dos questionários, é possível tomar decisões de maneira mais acertada. Os resultados são obtidos em tempo real e você pode separar e filtrar os dados para conseguir visualizar melhor as informações. Os gráficos e relatórios gerados também podem ser utilizados em apresentações.



Capítulo 03 - Ferramentas digitais

-SitePX

Esta é uma plataforma para criar sites de forma rápida e eficaz, sem que você precise investir muito dinheiro. Não é preciso ser um desenvolvedor web para conseguir criar o seu próprio site, porque o SitePX facilita muito esse trabalho.

Além de poder criar o site, o SitePX permite a integração do portal às redes sociais e o registro do domínio próprio no estilo ".com.br". Esta plataforma pode ser utilizada para criar sites, blogs, lojas virtuais (incluindo o sistema de pagamento via cartão de crédito) e muito mais.

Caso você tenha alguma dúvida, pode participar de algum curso online, disponível por meio de vídeo-aulas. Os vídeos são curtos, de aproximadamente 2 minutos cada, e você pode ir praticando enquanto assiste à aula. Assim, cria seu site rapidamente e com o suporte do SitePX.

Atualmente, o SitePX já é utilizado por mais de 325 mil pessoas. Acessando o site, você pode testar a ferramenta gratuitamente e verificar alguns depoimentos que comprovam a eficácia da plataforma.

Pessoas que já utilizam ferramentas de marketing relatam as vantagens que tiveram em seus empreendimentos. Mas estudos também confirmam a necessidade de utilização dessas plataformas.



Capítulo 03 - Ferramentas digitais

De maneira geral, ambos apresentam o mesmo cenário, demonstrando que o uso das ferramentas de gestão auxilia na produtividade, na execução de projetos com sucesso e na mensuração de resultados.

Para confirmar essa situação, uma pesquisa de 2010 do Gartner Group apresentou dados sobre os problemas enfrentados pelas empresas quando as ferramentas de gestão não são implantadas.

Segundo o relatório:

- 51% dos projetos realizados nas empresas ultrapassam o orçamento e os prazos. As ferramentas de gestão reduzem esse percentual;
- 15% dos projetos acabam falhando;
- 94% dos empreendedores acreditam que as ferramentas de gestão melhoraram a gestão da empresa.

Conclusão



Conclusão

Chegamos ao fim do nosso e-book. Aqui você aprendeu sobre como ser tornar um MEI, sobre os benefícios, as vantagens e as obrigações do programa. Também mostramos a importância de utilizar as ferramentas disponíveis para planejar, organizar as finanças e as operações e realizar a gestão do marketing. Utilizá-las auxiliar na produtividade e fazer com que sua empresa fique mais conhecida e cresça mais do que o esperado. Por isso, fique sempre atento às novidades nessa área e mantenha-se atualizado com o que há de mais interessante em termos de sites e aplicativos.

Ser um empreendedor exige esforço e compromisso. Mesmo trabalhando sozinho, é possível ter total controle sobre todos os aspectos de seu negócio, e o melhor: poupar tempo e dinheiro. Esperamos que esse e-book tenha sido útil para você. Especialistas do Sebrae estão aptos a te ajudar nos postos de atendimento do Sebrae, das 10h00 às 15h00. Aproveite e confira se seu município tem uma Sala do Empreendedor. Nela, você também conseguirá muitas informações sobre o MEI.

Acesse também as capacitações gratuitas para o MEI pela internet como aplicativos, estudos e pesquisas, artigos de gestão e vídeos disponíveis no site atendimento.sebrae-sc.com.br/.

Obrigada pela leitura e até a próxima!



*Serviço de Apoio às
Micro e Pequenas Empresas
Santa Catarina*

Sebrae SC

Esta é uma iniciativa do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Santa Catarina (Sebrae-SC), uma entidade privada sem fins lucrativos que pretende ser um agente de capacitação e promoção ao desenvolvimento, criado para dar apoio aos pequenos negócios de Santa Catarina.