

Resposta técnica: proposta de metodologia para os Agentes Sebrae da Região Centro-Oeste.

Vanda Ferreira dos Santos

Resumo

A necessidade cada vez maior de aperfeiçoamento dos serviços de informação destinados às micro e pequenas empresas para atender à demanda de um mercado em processo de globalização levou-nos à elaboração deste trabalho que visa a nortear os processos de implantação ou funcionamento dos Serviços de Resposta Técnica no âmbito dos Agentes da Região Centro-Oeste do Sistema Sebrae, compreendendo os seguintes itens:

- sistematização do atendimento;
- definição de uma estratégia de *marketing*;
- classificação das solicitações recebidas;
- definição do perfil dos recursos humanos;
- formação dos custos e preço de venda;
- estruturação da equipe;
- gerenciamento técnico do serviço.

Palavras-chave

Serviço de informação; Produto informacional - Resposta técnica; Metodologia.

DO CONCEITO E NATUREZA DO SERVIÇO DE RESPOSTA TÉCNICA

Denominam-se Serviço de Resposta Técnica, para efeito desta metodologia, as atividades e funções de atendimento, individual ou institucional, às solicitações de informações de mercado, gerenciais e tecnológicas, que necessitam de levantamento detalhado e minucioso para elaboração da resposta.

O Serviço de Resposta Técnica não cria nem desenvolve uma solução, apenas retrata realidades e conhecimentos disponíveis em documentos, bases de dados que foram objetos de estudo de especialistas e pesquisadores, cabendo ao cliente, com base nas informações recebidas, tirar suas conclusões.

O Serviço de Resposta Técnica cobre as seguintes informações:

- a) processos produtivos e tecnológicos para fabricação;
- b) esclarecimentos sobre o que é o mercado (fornecedor, consumidor e concorrente);
- c) comércio exterior, alíquotas, impostos etc.

Características

O que caracteriza a Resposta Técnica é o produto final entregue ao cliente. A resposta pode ser apresentada de diferentes formas: **dossiê** - comunicação impressa contendo coletânea de informações e documentos referentes ao assunto demandado; **estudo** - comunicação impressa contendo análise, exame acerca de um determinado assunto. “Seu conteúdo tende a ser o mais genérico possível, possibilitando que o cliente tire a sua própria conclusão. A Resposta Técnica é prospectiva, isto é, permite a utilização da criatividade, o desenvolvimento do raciocínio e principalmente a perspectiva de novas oportunidades que estarão abertas ao cliente deste serviço”.

Níveis da resposta técnica

Nível 1 Resposta Técnica

Questões técnicas pouco complexas. Caracteriza este item o material obtido junto às fontes, dispensando consulta a especialistas, pois as informações recuperadas estão em condições de serem interpretadas/trabalhadas pelo elaborador da RT.

Tipologia : gera um dossiê como resposta.

Nível 2 Resposta Técnica

Questões técnicas e tecnológicas de maior complexidade. Caracteriza este item a necessidade de consulta a órgãos e especialistas para esclarecimento e detalhamento do trabalho, por falta de competência interna para desenvolvimento do mesmo, o que gera a necessidade de parcerias com instituições para atendimento do cliente. São, geralmente, informações de difícil acesso e que necessitam de análise para seu entendimento .

Tipologia : gera um dossiê ou estudo como resposta

Os atendimentos de nível referencial e cadastral para efeito desta metodologia não serão considerados Resposta Técnica, tendo em vista suas características de encaminhamento às fontes competentes para atender às necessidades do cliente, como também o fornecimento de dados cadastrais disponíveis em bases de dados, não atendendo, assim, ao objetivo precípua de levantamento detalhado e minucioso para elaboração da resposta.

Os assuntos demandados devem ser respondidos pela pessoa responsável pelo atendimento, dispensando o processo de triagem e solicitação de Resposta Técnica. Devem ser considerados exceção os casos em que o cliente solicita informações que requer pesquisa quanto ao conteúdo técnico, ou seja, o cliente solicita tipos de equipamentos ou matéria-prima utilizados para fabricação de um determinado produto com a utilização de uma nova tecnologia.

OBJETIVOS

Principal:

- suprir as necessidades de informação do cliente de forma completa, precisa e objetiva no tempo adequado;
- retratar a realidade de conhecimento disponível sobre uma questão a partir das informações recuperadas.

Secundário:

- atender aos clientes do setor empresarial com o compromisso de fazê-lo em prazos exíguos;
- fornecer informações que esclareçam os processos gerenciais e produtivos dos empreendimentos para ampliar o leque de opções do cliente e subsidiar o processo de tomada de decisão.

PÚBLICO-ALVO

- pessoas físicas;
- empresários comerciais, industriais e de serviços;
- produtores rurais;
- empresas informais;
- instituições.

DAS ATIVIDADES DE DIVULGAÇÃO

O Serviço Resposta Técnica necessita tornar-se mais popular, a fim de que possa cumprir sua missão e atender a seu amplo leque de consumidores, que se estende desde empresários de micro, pequenas, médias e grandes empresas até pessoas físicas que tenham o perfil de empreendedor e estejam em busca de informações para esclarecer sobre seu futuro negócio.

No entanto, hoje, o Serviço Resposta Técnica não conta com uma estratégia própria de divulgação e grande parte dos clientes entram em contato com ele por intermédio do balcão, ou seja, somente utilizam este serviço quando já estão dentro do Sebrae.

Há necessidade de promovê-lo mediante instrumentos de *marketing* e campanhas de divulgação, com objetivo de fazer com que os clientes, em suas residências ou empresas, saibam que o Sebrae oferece o Serviço Resposta Técnica e que este pode ser acessado por telefone, fax ou carta.

Campanha de divulgação

A campanha deverá ter uma linha didática criativa, mostrando pessoas com os mais diferentes tipos de dúvidas a respeito do dia-a-dia do seu negócio ou simplesmente dúvidas sobre como montar um empreendimento.

Para que o Serviço de Resposta Técnica alcance seus objetivos, é de vital importância que ele conte com o apoio de veículos de comunicação de massa para que sua divulgação possa atingir satisfatoriamente o diversificado público-alvo

DO ATENDIMENTO

Limites de competência e área de atuação do serviço

Esclarecer corretamente que tipos de informações e questões o Serviço tem reais condições de responder. Aquelas informações que não estão dentro da área de competência e atuação do Serviço devem ser encaminhadas à equipe competente (equipes do Sebrae), ou indicadas as potenciais fontes para que o próprio cliente as procure (externo ao Sebrae).

Preenchimento da solicitação de Resposta Técnica

O Formulário de Solicitação de Resposta Técnica registra oficialmente o pedido do cliente, exceto nos casos de fax e cartas, e também permite o cadastramento na base Resposta Técnica.

As indicações e informações coletadas na entrevista/atendimento com o cliente, assim como dados sobre sua formação, experiências anteriores, expectativas, urgência e impressões sobre a questão devem constar do Diagnóstico das Necessidades do Cliente (Anexo 1)

Entrevista com o cliente

A entrevista com o cliente começa pelo entendimento das suas reais necessidades. Para identificar as reais necessidades do cliente, faz-se necessário um roteiro com perguntas que permitam traçar um perfil do mesmo. Para tanto, o atendente deverá desempenhar o papel de psicanalista, interrogador, detetive, analista, bisbilhoteiro, como também ter muito jogo de cintura, perspicácia e capacidade de raciocínio.

Neste processo, é importante estar atento às expectativas do cliente, para poder esclarecê-lo sobre as limitações do Serviço e indicar a melhor forma de atendê-lo.

A sistematização dessas perguntas estão anexas ao Formulário de Solicitação de Resposta Técnica para servir de guia atendentes Anexo 2.

Comunicação com cliente

O pedido da RT poderá ser via telefone, fax, correios ou acesso remoto (Internet, Rempac etc.), dependendo do cliente.

A comunicação com o cliente deve seguir suas recomendações de como gostaria de receber a RT, apesar de todo o contato telefônico necessitar de uma oficialização via correspondência.

Perfil dos profissionais envolvidos

a) Perfil do atendente

O atendente no processo tem um papel fundamental e necessita ter algumas características/habilidades para garantir a qualidade no preenchimento da solicitação e caracterização do cliente.

Algumas habilidades importantes nesse profissional são:

- habilidade para fazer diagnóstico;
- conhecimento e experiência em administração/funcionamento de empresas;
- capacidade para identificação de problemas;
- capacidade de análise;
- capacidade de síntese;
- espírito investigador;
- cultura geral ampla;
- característica pessoal que permita ganhar confiança dos clientes;
- adaptação a situações inesperadas;
- facilidade de comunicação;
- espírito empreendedor/entusiasta;
- experiência industrial
- boa oratória;
- objetividade de raciocínio;
- percepção apurada;
- desinibição.
- identificação com atendimento - gostar de atender

Perfil do elaborador da RT

O profissional, para trabalhar na elaboração de Resposta Técnica, deve possuir as seguintes habilidades:

- conhecimento de fontes de informação, abrangendo fontes primárias, secundárias e terciárias;
- capacitação em metodologia de recuperação da informação;
- espírito investigador;
- cultura geral ampla;
- capacidade de síntese;
- gosto pela leitura;
- experiência com empresas;
- ter boa redação;
- conhecimentos técnicos em tratamento redacional;
- conhecimentos de editoração eletrônica;
- conhecimentos de informática.

DA PRODUÇÃO DE RESPOSTA TÉCNICA

Estratégia de busca

O ponto fundamental da estratégia de busca é o detalhamento da informação e das necessidades do cliente pelo atendente no roteiro de diagnóstico.

Após a identificação exata das necessidades do cliente, o próximo passo é a classificação do nível da RT para discussão entre a equipe de elaboradores de quais as fontes a serem consultadas, levando-se em consideração a experiência individual no trabalho de execução/elaboração de RT.

Com a definição das fontes a serem consultadas e dependendo do nível da RT, os próximos passos a serem seguidos são os seguintes :

1º pesquisar o acervo disponível no Centro de Documentação e Informação;

2º acessar o Sebrae/Na e pesquisar nas bases Correio, Tips/IPT e Solicita, para identificação de consultas sobre o assunto e solicitação para o Agente detentor;

3º buscar parceiros que possam subsidiar a elaboração da resposta e pedir orçamento;

4º identificar empresas similares para buscar insumos.

Estrutura, conteúdo e montagem da Resposta Técnica

O produto final da Resposta Técnica poderá ser um dossiê ou estudo, de acordo com o nível do cliente, da RT e das necessidades identificadas pelo atendente.

A RT não seguirá um padrão. Sua estrutura será por capítulos/itens para um melhor entendimento, seu conteúdo deverá contemplar uma introdução dando um panorama da solicitação e dos limites de atuação da resposta, deverá ter uma seqüência lógica e agrupamento dos assuntos correlatos. Devem constar ainda os documentos utilizados, como as instituições contatadas e indicação de novas fontes que possam contribuir com o cliente de forma mais direta.

Avaliação do serviço prestado

A avaliação dos serviços prestados para reorientação da atuação das atividades é de fundamental importância. Para tanto, deve-se utilizar instrumentos específicos que abordem questões sobre eficácia, clareza, tempo de resposta, atualização da informação, qualidade do material, efetividade.

O formulário de avaliação deve ir junto à resposta e deve ter retorno garantido mediante porte pago. Não havendo retorno do cliente, deve-se buscar, por meio de amostragem, contato via telefone ou visita.

Custos e orçamento

a) custos

O processo de cálculo do preço de venda em um Serviço de Informação é um dos mais recentes desafios para essa área.

Para suprir esta necessidade, buscou-se fundamentação na literatura sobre a formação do preço de venda em empresas comerciais, industriais e de serviços, fazendo-se as devidas adequações. O primeiro passo a ser dado é o conhecimento real dos custos para a prestação do serviço. Para tanto, deve-se criar uma memória dos gastos e trabalhar com estimativas, até se terem os custos reais.

A tabela 1 demonstra a composição dos custos do Serviço de Resposta Técnica de acordo com os níveis apresentados nesta metodologia

TABELA 1

	NÍVEL	1	2
CUSTOS			
1. CUSTO DIRETO			
1.1 Pessoal			
1.1.1 Técnico de nível superior			X
1.1.2 Técnico de nível superior inferior			X
1.1.3 Técnico de nível médio		X	
1.1.4 Estagiário de universidades		X	
1.2. Correspondência		X	X
1.3. Serviço de Terceiros			
1.3.1 Especialistas			X
1.3.2 Tradutores			X
1.4 Outros			
1.5. Reprografia		X	X
2. CUSTOS INDIRETOS			
2.1 Taxa de administração			
2.1.1 Diretoria, pessoal de apoio /administrativo		X	X
2.1.2 Material de consumo		X	X
2.1.3 Comunicação (fax, telefone)		X	X
2.1.4 Depreciação		X	X
2.1.5 Água, luz, força etc.		X	X

Pessoal - envolve os custos de salários, encargos sociais, benefícios e outros valores relativos às despesas com pessoal envolvido na produção da RT. Para conhecer o custo unitário da hora de um técnico ou estagiário, apure os valores mensais de salários + encargos sociais + benefícios + outros (se houver) e divida pelo número de horas técnicas produtivas no mês.

Observação: no Sistema Sebrae, o número de horas produtivas por mês são de 160 horas. Se forem apuradas horas efetivamente trabalhadas, verificar o número de dias úteis trabalhados no mês e multiplicar por 8 horas/dia.

Despesas com correspondência – são os gastos decorrentes da remessa da RT via Correios e Telégrafos.

Serviços de terceiros – são os honorários de profissionais prestadores de serviços envolvidos no processo de produção da RT, tais como, especialistas, tradutores e outros. Somam-se os valores dos honorários + os encargos (impostos) envolvidos.

Serviços de reprografia - são os custos de reprodução de documentos (xerox) que integram os anexos da RT. É calculado o valor unitário da cópia vezes o número de folhas reproduzidas.

Taxa de administração - compreende os itens: diretoria, pessoal de apoio técnico-administrativo, material de consumo, comunicação, depreciação, água, luz, força etc. Estabeleça um percentual de acordo com os dados históricos contábeis da RT.

Orçamento

Antes de executar qualquer dos passos para elaboração da RT, o cliente deve ser informado do valor do serviço. Essa informação deve ser encaminhada ao cliente por escrito, mesmo que o contato com o mesmo se dê via telefone, conforme o item

Comunicação com o cliente.

Deve conter as seguintes informações:

- preço do serviço;
- forma de pagamento;
- prazo de entrega do serviço e do pagamento;
- local de pagamento;
- responsável e pessoa de contato.

Nos casos em que não se cobra o serviço do cliente, deve-se informá-lo do valor que lhe foi dispensado. Como por exemplo:

A informação custaria R\$ 10,00 para o cliente, mas, por se estar fazendo uma promoção por algum motivo, deve-se explicitar de quanto foi a dispensa, no caso, R\$ 10,00.

Nos casos de contrapartida do Serviço para fornecimento da informação, também é necessário explicitar o valor, quando a empresa está assumindo uma parte do valor a ser cobrado ao cliente, ou seja, estar subsidiando o montante a ser pago.

ESTRUTURA NECESSÁRIA

A necessidade de pessoal e equipamento deve ser definida de acordo com o volume de demanda de cada agente, mas deve-se ter uma quantidade mínima para se operacionalizar o serviço, a saber:

Pessoal

De acordo com o nível, a Resposta Técnica deve ser elaborada por profissionais com a seguinte formação:

Nível 1 – Estagiários de universidades, técnicos de nível médio monitorados por técnicos de nível superior.

Nível 2 – Técnicos de nível superior atuando de forma integrada com consultores e especialistas na área do assunto demandado.

A formação do pessoal envolvido deve ser de acordo com a demanda observada no Serviço de Resposta Técnica, acrescentando, à formação dos mesmos, a exigência dos conhecimentos/habilidades descritas no item **perfil do elaborador**.

O número de pessoas para cada nível, deverá ser estabelecido de acordo com a demanda do Serviço. Deve-se contemplar, ainda, a função de coordenador para monitorar o processo de análise da solicitação, a seleção do profissional para atendê-la e o controle da qualidade da Resposta Técnica.

Equipamentos

Como infra-estrutura mínima de funcionamento do Serviço, recomenda-se que cada técnico envolvido efetivamente no processo de elaboração da Resposta Técnica possua um computador com recursos de multimídia e impressora. E o pessoal envolvido no suporte a esses elaboradores tenha, à sua disposição, computador com fax/modem, acesso a Banco de Dados locais, nacionais e internacionais, leitora de CD-ROM, impressora etc.

1. Qual a finalidade da informação?

OBS.: Assinale das alternativas abaixo qual caracteriza a finalidade da consulta do cliente. Não sendo nenhuma das opções, favor descrever no campo **outros, especificar** qual a finalidade.

- Curiosidade
 - Início de negócio
 - Ampliação do negócio
 - Ampliação/diversificação de produção
 - outros, especificar _____
-

2. Quais os motivos que o levaram a escolher este ramo?

OBS.: Esclareça que situações, casos, levaram o cliente a optar pela abertura da empresa neste ramo.

3. Quais as fontes já consultadas?

OBS.: Descreva que outros órgãos/entidades o cliente já consultou para obter as informações solicitadas.

4. Há quanto tempo o cliente está buscando essa informação? E qual o seu grau de urgência?

OBS.: Esclareça há quanto tempo o cliente está buscando a informação e qual a sua urgência em recebê-la. Esses dados podem ser descritos em tempo (seis meses, 1 ano, dez dias, por exemplo.)

5. Quais as expectativas do cliente com relação à resposta?

OBS.: Descreva o que o cliente espera receber na resposta, em termos de conteúdo, que informações ele espera conter na RT.

6. O cliente possui outros recursos para obter a informação? Quais são?

OBS.: Esclareça se o cliente tem outros contatos (instituições, especialistas, etc.) para obter as informações solicitadas. Cite-os.

7. Qual sua formação acadêmica?

OBS.: Assinale qual o grau de escolaridade do cliente. No caso de curso técnico e 3º grau, especificar a área de atuação.

- 1º grau
- 2º grau
- 3º grau, especificar _____
- Curso técnico, especificar _____

8. Qual a experiência ou conhecimento técnico na fabricação e tecnologia de produção?

OBS.: Descreva as experiências do cliente na área escolhida, como também outras experiências que contribuam no setor em questão. Este item é fundamental para estruturação do conteúdo da resposta, seja detalhista na descrição.

9. Quais são as informações /conhecimentos que possui sobre escala de produção, capital para investimento, local para instalação?

OBS.: *Esclareça se o cliente possui um plano de trabalho que contemple as questões de escala de produção, capital para investimento, local para instalação e Descreva qual o grau (noções elementares, conhecimento básico, etc.) de conhecimento/informações que possui sobre essas questões.*

10. Possui alguma pessoa com conhecimento técnico sobre processo de fabricação?

OBS.: *Assinale se o cliente possui alguém envolvido no processo de abertura que tenha conhecimento técnico na área.*

() Sim () Não

11. Quais são seus conhecimentos sobre o mercado que vai atuar, seus principais fornecedores e concorrentes, características dos consumidores, etc.

OBS.: *Descreva de forma clara e com detalhes quais são os conhecimentos do cliente no mercado que vai atuar.*

12. Quais são seus conhecimentos gerenciais de como administrar a empresa (contabilidade, cálculo dos custos de produção , legislação da área trabalhista, tributária, etc.)?

OBS.: *Descreva quais os conhecimentos(cursos, experiência prática, apoio de algum familiar, amigo, etc.) do cliente na área gerencial.*

13. Descreva quais informações já possui sobre o empreendimento?

OBS.: *Esclareça quais as informações o cliente já domina e não é necessário contemplar na resposta .*

14. O cliente pode receber informações em outros idiomas?

OBS.: Confirme com o cliente a possibilidade de receber material complementar em outro idioma.

sim não

Indique qual o idioma

15. Como gostaria de receber a informação?

OBS.: Assinale a forma que melhor convém ao cliente receber a informação.

correspondência

fax

pessoalmente

outros, especificar _____

ROTEIRO DE PERGUNTAS PARA CLIENTES INTERESSADOS EM ABRIR EMPRESA COMERCIAL/SERVIÇOS

1. Qual a finalidade da informação?

OBS.: Assinale das alternativas abaixo qual caracteriza a finalidade da consulta do cliente. Não sendo nenhuma das opções, favor descrever no campo outros, especificar qual a finalidade.

Curiosidade

Início de negócio

Ampliação do negócio

Ampliação/diversificação de produção

outros, especificar _____

2. Quais os motivos que o levaram a escolher este setor?

OBS.: Esclareça que situações, casos, levaram o cliente a optar pela abertura da empresa neste setor.

3. Quais as fontes já consultadas?

OBS.: Descreva que outros órgãos/entidades o cliente já consultou para obter as informações solicitadas.

4. Há quanto tempo o cliente está buscando essa informação? E qual o seu grau de urgência?

OBS.: Esclareça há quanto tempo o cliente está buscando a informação e qual a sua urgência em recebê-la. Esses dados podem ser descritos em tempo (seis meses, 1 ano, dez dias, por exemplo.)

5. Quais as expectativas do cliente com relação à resposta?

OBS.: *Descreva o que o cliente espera receber na resposta, em termos de conteúdo, que informações ele espera conter na RT.*

6. O cliente possui outros recursos para obter a informação? Quais são?

OBS.: *Esclareça se o cliente tem outros contatos (instituições, especialistas, etc.) para obter as informações solicitadas. Cite-os:*

7. Qual sua formação acadêmica

OBS.: *Assinale qual o grau de escolaridade do cliente, no caso de curso técnico e 3º grau, especificar a área de atuação.*

1º grau

2º grau

3º grau, especificar _____

Curso técnico, especificar _____

8. Quais as experiências anteriores na área?

OBS.: *Descreva as experiências do cliente na área escolhida, como também outras experiências que contribuam no setor em questão. Este item é fundamental para estruturação do conteúdo da resposta, seja detalhista na descrição.*

10. Quais são seus conhecimentos sobre o ramo escolhido em relação aos preços praticados, principais fornecedores e concorrentes, clientela-alvo, características dos produtos/serviços a serem comercializados/prestados?

OBS.: *Descreva de forma clara e com detalhes quais são os conhecimentos do cliente no ramo que vai atuar, seguindo os itens acima descritos.*

11. Quais são seus conhecimentos gerenciais de como administrar a empresa (contabilidade, cálculo de preço de venda/serviço, legislação, etc.)?

OBS.: *Descreva quais os conhecimentos(cursos, experiência prática, apoio de algum familiar, amigo, etc.) do cliente na área gerencial.*

12. Descreva quais informações já possui sobre o empreendimento?

OBS.: Esclareça quais as informações o cliente já domina e não é necessário contemplar na resposta.

13. O cliente pode receber informações em outros idiomas?

OBS.: Confirme com o cliente a possibilidade de receber material complementar em outro idioma.

() sim () não

Indique qual o idioma?

14. Como gostaria de receber a informação?

OBS.: Assinale a forma que melhor convém ao cliente para receber a informação.

() correspondência

() fax

() pessoalmente

() outros, especificar _____

ANEXO 2

FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE RESPOSTA TÉCNICA - MODELO

SEBRAE		SOLICITAÇÃO DE RESPOSTA TÉCNICA	
Razão Social/Nome Fantasia: _____			
Nome para Contato: _____			
CGC/CPF: _____		I.E.: _____	
Endereço: _____			
Bairro: _____		Cidade: _____	CEP: _____
U.F.: _____			
Telefone: _____		Fax: _____	Ramo de Atividade: _____
CLASSIFICAÇÃO			
() Informal	() Pessoa Física	() Micro	() Pequena
() Média	() Grande	() Órgão Público	
SETOR		TIPO DE ATENDIMENTO	
() Indústria	() Comércio	() Serviço	() Pessoal
() Artesanato	() Agropecuária	() Extração Mineral	() Telefone
DESCRIÇÃO DA CONSULTA			

Responsável pelo Atendimento: _____
 Data do Atendimento: ____/____/____

OBSERVAÇÃO

A) O orçamento da solicitação será fornecido de acordo com a tabela de preços em vigor na data da solicitação.

Assinatura do Cliente: _____

PARA USO EXCLUSIVO DA U.P.I.

Recebido por: _____ Data do recebimento: _____
 ____/____/____

ANEXO 3
 MEMÓRIA DE CÁLCULO DO PREÇO DE VENDA DA RT

MEMÓRIA DE CÁLCULO: PREÇO DE VENDA DA RT
 Nível da RT

ITEM	QUANTIDADE
1.1 Pessoal	
1.2. Correios	
1.3. Serviço de Terceiros	
1.4 Outros	
1.5. Reprografia	
2.1 Taxa de administração	
2.1.1 Diretoria, pessoal de apoio técnico /administrativo	
2.1.2 Material de consumo	
2.1.3 Comunicação (fax, telefone, etc.)	
2.1.4 Depreciação	
2.1.5 Água, luz, força, etc.	
CUSTO TOTAL	
SUBSÍDIO	
PREÇO DE VENDA	

DESCRIÇÃO DO PREENCHIMENTO DA MEMÓRIA DE CÁLCULO
 ITEM 1.1 - Hora técnica do técnico ou estagiário envolvido na produção
 ITEM 1.2 - Valor estimado na postagem
 ITEM 1.3 - Valor gasto com terceiros para produção da RT

- ITEM 1.4 - Outros valores gastos com a produção da RT, incluindo compra de informação
ITEM 1.5 - Valor gasto com reprodução de material bibliográfico
ITEM 2.1.1 - Lançar percentual de hora técnica de pessoal indireto: diretoria, pessoal técnico/administrativo
ITEM 2.1.2 - Lançar percentual estabelecido para material de consumo
ITEM 2.1.3 - Lançar percentual estabelecido para comunicação
ITEM 2.1.4 - Lançar percentual estabelecido para depreciação
ITEM 2.1.5 - Lançar percentual estabelecido para água, luz, força, etc.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CARRIÓN, Guadalupe Rodríguez. Mercadotecnia de los servicios de información. Guadalajara: [s.n.], 1986. 13 p.

_____. Mercadotecnia de servicios de información: experiência de INFOTEC. Guadalajara, ABIESI, 1987. paginação irregular.

CASTILLO, Martin Gerardo Rottunno. La Comercializacion de los servicios de información. México: Los autores, 1987. paginação irregular

CNI. Metodologia de serviço de respostas técnicas. [Rio de Janeiro], 19??.

FUNCIONAMIENTO de un servicio de información comercial: manual para los países en desarrollo. Ginebra: Centro de Comercio Inter nacional UNCTAD-GATT, 1975. 169 p.

RAMOS, Paulo Baltazar. Manual de orientação para operação do serviço de resposta técnica. Brasília: SEBRAE; CNPq/IBICT, 1993.

SEBRAE. Metodologia para solicitação de respostas técnicas: base solicita. Brasília, 1996.

Technical replies: proposal methodology for SEBRAE agents in the Central- West Region.

Abstract

The growing need for perfecting Information Services for the micro and small enterprise so they can work in a market undergoing a process of globalization, is the motive for this article wich aims at orientating the process of the establishment or functioning of a Technical Question - Answer Service by Sebrae System agents in the Central-West Region, with emphasis on the following:

- service systematization;
- marketing strategy defined;
- classification of questions received;
- human resource profile;
- formation of sales price and cost;
- team structure;
- technical service management.

Keywords

Information services; Information products - technical answer; Methodology.

Wanda Ferreira dos Santos

Bibliotecária responsável pela Unidade de Produção da Informação e Centro de Documentação e Informação do Sebrae/MT