



INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO

SEÇÃO CABEÇALHO

Campo (01). TÍTULO DO DOCUMENTO. Sem comentários

Campo (02). DADOS PARA CONTATO. Deve conter: endereço (cidade, UF e CEP); telefones (fixo e celular). Pode ser inserido os telefones locais do PROCON e DECON, respectivamente. Pesquisa realizada pela Consultoria Doméstica® em Informática com 482 participantes demonstra que em números relativos: 80% das pessoas que buscam ajuda para seus problemas de informática estão mais propensas a buscarem no mercado organizações e profissionais que possuam estabelecimento fixo, informando-o amplamente. Apenas 5% dos participantes arriscariam contactar profissionais e empresas que forneçam apenas o número do celular.

Campo (03). INFORMAÇÕES TRIBUTÁRIAS. Aqui é informado o número de inscrição do ISS (Imposto sobre Serviços) como profissional autônomo (técnico de informática – nível 2º grau) na Secretaria Estadual de Fazenda. O número do CPF é informado logo abaixo. A partir do momento em que o cliente se sentiu lesado poderá registrar formalmente nas Delegacias de Consumidores queixas-crime usando como dado o CPF. Para profissionais que queiram exercer de forma legal a profissão de Consultor Doméstico® em Informática esses dados são prerrogativas imprescindíveis.

SEÇÃO CADASTRO

Campo (04). COD. CLIENTE. Para efeitos de identificação no banco de dados e maior agilidade nas consultas, esse campo texto é composto de 8 posições. A sugestão para compô-lo é a seguinte: “aaaammdd”. Onde “a” é igual ao ano corrente, “m” o mês em curso e “d” o dia de atendimento ao cliente. Ex: 20020712. Cliente atendido em 12 de julho de 2002. Essa lógica serve dentre outras coisas para identificar de pronto a prioridade em futuros atendimentos. Caso haja mais de um atendimento por dia, então dd pode virar um número sequencial de 32 à 99.

Campo (05). NOME. COMP. Campo usado para preencher com o nome da estação de trabalho. Se for um computador ou estação de trabalho doméstica use nomes genéricos, pois isso manterá algum grau de privacidade na internet. Evite nomes específicos ou fáceis de serem identificados.

Campo (06). GRUPO. TRAB. Campo usado para preencher com o grupo de trabalho ou domínio, caso use uma rede cliente/servidor.

Campo (07). E-MAIL. Campo usado para preencher com o e-mail do cliente.

Relatório de Avaliação Técnica RAT



CONSULTORIA DOMÉSTICA®
Treinamento & Suporte Técnico

Campo (08). CPF. Campo usado para preencher com o nº do CPF do cliente. Se for atender à empresas, solicite um formulário contendo também: a Inscrição Estadual(IE) e o Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ).

Campo (09). PROFISSÃO. Campo usado para preenchimento com a profissão do cliente ou principal ocupação. Deve haver nesse campo, bastante cuidado no preenchimento, pois ele será muito usado nas estratégias de marketing. Preencher somente como “médico” não diz nada. O ideal seria colocar inclusive a especialidade: “médico-neurologista” médico-neurologia”.

Campo (10). NASC. Campo usado para preenchimento da data de nascimento. Outro campo que requer cuidado, principalmente com clientes do sexo feminino, pois nem sempre gostam de ter suas respectivas idades reveladas. Por isso, não insista, coloque apenas a data do aniversário, para posterior envio de e-mail comemorativo.

Campo (11). NOME CLIENTE. Deve ser preenchido com o nome completo do cliente, sem abreviaturas.

Campo (12). ENDEREÇO. Deve ser preenchido com o logradouro e de forma completa e sem abreviaturas. Abreviaturas desde que as oficiais usadas pelas normas da ECT.

Campo (13). CIDADE. Deve ser preenchido com a cidade ou região administrativa.

Campo (14). UF. Deve ser preenchido com a unidade da federação (Estados).

Campo (15). CEP. Preenchido com o Código de Endereçamento Postal.

Campo (16). FONE1. Preenchido com o telefone residencial ou 1º número de telefone fixo.

Campo (17). FONE2. Preenchido com o telefone laboral ou 2º número de telefone fixo.

Campo (18). FONECEL. Preenchido com o número de telefone celular.

Campo (19). INÍCIO/FIM. Preenchido com os horários e datas de início e fim dos atendimentos, respectivamente.

Campo (20). KM. Preenchido com as respectivas kilometragens no trajeto até o local de atendimento do cliente.

Campo (21). INFORMAÇÃO DO CLIENTE. Preenchido com as informações relativas aos problemas apresentados na máquina do cliente. Não precisa guardar precisão técnica, já que será fornecido pelo solicitante, e estará sujeito às impressões do mesmo e ao seu nível técnico.



SEÇÃO INFORMAÇÃO TÉCNICA

Campo (22). REGISTRO DO WINDOWS. Deve ser anotado o número serial do Windows para que num processo de formatação e instalação novamente do produto, a operação não fique prejudicada e interrompida pela metade.

Campo (23). ARQUIVOS DE CONFIGURAÇÃO. Deve-se ter o cuidado e antes de iniciar as operações, examinar e efetuar backup (cópia de segurança) dos seguintes arquivos e pastas:

AUTOEXEC.BAT: Responsável pelas configurações do ambiente de software no DOS (Disk Operation System)

CONFIG.SYS: Responsável pelas configurações de ambiente de hardware no DOS (Disk Operation System).

SYSTEM.INI: Responsável pelas configurações de ambiente de hardware no Windows 3.x ou superior

WIN.INI: Responsável pelas configurações de ambiente de software no Windows 3.x ou superior

SYSTEM.DAT: Armazena todas as configurações do ambiente de software e hardware no Windows 9x ou superior.

USER.DAT: Armazena todas as configurações da principal identidade (*profile*) do usuário.

PASTA INF: Localizada dentro da pasta do Windows, contém todos os drivers não-nativos, isto é, que não conseguiram ser instalados pelo sistema operacional após sua instalação.

Campo (24). DRIVERS. Neste campo começa um dos principais trabalhos de consultoria: a organização do ambiente operacional do cliente. Após o levantamento das informações contidas no campo 29 (configurações de hardware) podemos oferecer ao cliente um CD-R personalizado com TODOS os drivers necessários ao funcionamento do seu computador, caso ele não tenha e nem saiba o que isso significa para sua máquina. Podemos inclusive começar o trabalho de educação nesse campo. Aqui se inicia o processo da relação de confiança, pois demonstrará para o cliente que não somos "meros aventureiros" e sim profissionais altamente capacitados.

Campo (25). HARDWARE ADICIONAIS. Neste campo anotaremos outros equipamentos que não tiverem sido especificados no campo 29.

Campo (26). SERVIÇOS. Neste campo anotaremos de forma detalhada: operações realizadas no computador, laudos técnicos, sugestões de *upgrade*, inclusive encaminhamentos

Relatório de Avaliação Técnica RAT



CONSULTORIA DOMÉSTICA® Treinamento & Suporte Técnico

para outros profissionais e empresas, no caso de não termos competência e nem condições para realizarmos a tarefa.

Campo (27). PROCEDIMENTOS CORRETIVOS. Campo de natureza genérico que enquadra procedimentos muitas vezes de conhecimento do próprio cliente, tais como: configuração de acesso a internet, correção de setores defeituosos com o Scandisk ou outra ferramenta; otimização com o defragmentador de disco, etc

Campo (28). PROCEDIMENTOS PREVENTIVOS. Campo de natureza genérico, envolve procedimentos simples tais como: atualização manual do antivírus, políticas de backup e criação de disco de emergência, dentre outros.

Campo (29). CONFIGURAÇÕES DE HARDWARE. Campo essencial para o início da Consultoria, pois envolve as delimitações que nosso trabalho enfrentará e por que não dizer também nossas limitações. Aqui devem ser anotados TODAS as configurações do hardware tais como marca, modelo e como estão inseridos no sistema operacional. Essa avaliação será crucial para que possamos continuar monitorando o ambiente operacional do cliente. Quanto mais específico for as informações, melhor para o nosso trabalho.

Campo (30). INVESTIMENTO. Deve ser preenchido com o valor que queremos receber pelo nosso trabalho. As formas de remuneração são variáveis e guardam gradação de valores fixos até a cobrança por hora. Deve guardar equilíbrio entre aquilo que ficaremos satisfeito (valor mínimo) e ao valor que o mercado pode suportar (valor máximo). Nesse aspecto devemos ter conhecimento em "Formação de Preços" para a área de serviços. Como exemplo um valor mínimo para o fixo (por visita): R\$ 40 (R\$ 15 para taxa de deslocamento + R\$ 25 para o *quantum*). Como sugestão mínima para hora-consultoria, temos: Para a 1º hora, R\$ 55 (R\$ 15 para taxa de deslocamento + 40 para o quantum) e a partir da 2º hora, R\$ 40. Outra Sugestão seria cobrar R\$ 110 pela visita (2 horas = 2 x R\$ 40 = R\$ 80 + 2 x R\$ 15 = R\$ 30)

Esses valores são relativos e estão associados a muitos fatores: área geográfica, conhecimentos técnicos, condições de atendimento, dentre outros.

SEÇÃO ACEITAÇÃO

Campo (31). VISITA ATUAL. Deve ser preenchido com a data de atendimento.

Campo (32). PRÓXIMA VISITA. Deve ser preenchido com a data do próximo atendimento.

Campo (33). ASSINATURA DO CLIENTE. Deve-se colher a assinatura do cliente.

Campo (34). NOME DO ARQUIVO. Deve ser preenchido com a localização do arquivo.