

DE PRINCIPAL A COADJUVANTE

JOGOS ON-LINE E O ACESSO À INTERNET JÁ FIGURAM COMO CHAMARIZES PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NOS ESTABELECIMENTOS QUE SUCEDERAM OS FLIPERAMAS. AO MONTAR UM NEGÓCIO NO RAMO, LEMBRE-SE: A WEB SERÁ APENAS O PANO DE FUNDO NA OPERAÇÃO DE VERDADEIRAS LOJAS DE CONVENIÊNCIA

Thiago Moreira

Já é passado distante a época em que os donos de lan houses torciam o nariz para agregar novos serviços a seus negócios, mas, desde 2005 para cá, com a popularização dos computadores, muitos estabelecimentos voltados para o ramo de games e navegações pela internet deixaram de fechar as contas no fim do mês. “O empreendedor do setor precisa pensar em alternativas. Na Índia, por exemplo, as lans são escritórios virtuais onde profissionais podem até dormir”, diz Mario Brandão, diretor-presidente da Associação Brasileira de Centros de Inclusão Digital (ABCID).

Prova da necessidade de mudar o foco foi a procura massiva pelos serviços de impressão de contas nas lan houses em julho, quando funcionários dos Correios ficaram em greve. E, diariamente, é possível observar casos de pessoas que as procuram para fazer cópias, encadernar trabalhos, retirar a segunda via de documentos, passar fax e fazer ligações por VoIP.

Apesar da popularização dos PCs, é preciso levar em conta que em meio às classes D e E navegar on-line em casa ainda é um sonho. De acordo com estudo de 2007 feito pela empresa monitoradora de consumo Latin Panel em oito mil domicílios brasileiros, só 21% das casas no interior possuem PC. Nas capitais, esse número vai a 31%.

Quanto à penetração da internet rápida, o trabalho aponta que, Brasil adentro, somente 7% da população contrata o serviço, e, na capital de cada Estado, o índice aumenta para 13%. Ou seja, não é de se espantar que, conforme mostra a pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação do Comitê Gestor da Internet no Brasil (cgi.br), 49% dos internautas acessaram a web em lan houses no ano passado.

NOVAS DEMANDAS

Para explorar esse mercado, Silvia Piolli inaugurou em abril de 2007 um posto de chamadas por VoIP na favela de Paraisópolis, em São Paulo, e,

11 meses depois, começou a oferecer acesso à internet. “O segredo do negócio é oferecer serviços agregados à lan house. As ligações via rede me dão, todo mês, em torno de R\$ 12 mil, enquanto a receita com o simples uso da internet não passa de R\$ 1,8 mil”, informa a dona do Centro Comunitário de Capacitação em Internet, cujo faturamento também é engordado com a redação de currículos, retirada de antecedentes criminais, compra de passagens aéreas e o envio de e-mails para analfabetos.

A montagem da lan house, de 35 m², custou R\$ 5 mil, e o valor pago pela estrutura para as conversações via VoIP havia sido de R\$ 15 mil – hoje, com o barateamento da tecnologia, sairia aproximadamente por R\$ 7,5 mil. “Dos R\$ 5 mil, R\$ 3 mil foram usados para comprar um servidor e nove computadores ‘burros’, que processam informações a partir do PC central”, informa Silvia.

Atualmente, a abertura de um estabelecimento para atender clientes de baixa renda pode ser feita com até





R\$ 500 por meio da consultoria LanHousing, de São Paulo. A companhia opera em parceria com a ONG Ação Israelita para Desenvolvimento Humano, o grupo de educação iPED e empresas que colaboram com o projeto fornecendo máquinas de segunda mão.

Essas doações, aliás, explicam o baixo valor do investimento: de acordo com especialistas, os custos com equipamentos representam até 70% do montante usado para abrir uma lan house. O restante, em média, fica com móveis e cabeamento – 10% cada –, softwares – 2,5% –, equipamentos para serviços extras – 6,5% – e imprevistos.

CONFORTO E BOM ATENDIMENTO

Ao projetar seu estabelecimento, use como referência o investimento por PC. Segundo Ivan Cordon, consultor da Cyber Games & Internet, cada computador sai em média por R\$ 2,6 mil, valor no qual estão embutidos os investimentos em geral, só que fracionados. “Para ter um bom giro, o empreendedor necessita

ter de 15 a 20 máquinas, isto é, gastará para abrir sua lan house até R\$ 50 mil, valor que engloba tanto o preparo da infraestrutura quanto a compra de acessórios como caixas de som, fones de ouvido e pen drives e da parafernália tecnológica usada em serviços como impressão, fotocópias, encadernação, gravação de CDs e DVDs e ligações por VoIP. Esses trabalhos são fundamentais, pois costumam representar em torno de 40% da

receita”, orienta Cordon.

Porém, casos como o da paulistana Silvia Piolli, cuja receita depende mais dos serviços extras do que os simples acessos, já não são raros. Roberto Matos Junior, dono do Shallon Cyber Café, loja do centro de Maceió, viu nos primeiros 20 dias de operação em agosto que, enquanto a impressão de 40 páginas coloridas – um trabalho de dois minutos – rende R\$ 40 para o seu caixa, uma hora de internet contabiliza apenas R\$ 2.

A estratégia do empresário alagoano é usar o bom atendimento de sua loja para atrair os turistas que se hospedam nas dezenas de hotéis e pousadas situadas ao redor. “Além de garantir a privacidade com baias altas e agradar o consumidor com um ambiente climatizado e a exibição de clips em uma tela de LCD na parede, ele recebe informações sobre como gerenciar as fotos de seus passeios e indicações de praias limpas”, conta Matos Junior.

Em contrapartida, o Shallon Cyber Café cobra o dobro da tarifa

das lan houses de bairros da capital alagoana. Não é à toa: o investimento inicial, de R\$ 50 mil, ficou em R\$ 3,1 mil por PC, e R\$ 24 mil foram usados em maquinário, bem menos que a média de 70%. “Gastei mais com outros diferenciais que com os equipamentos para deixar o ambiente de 75 m² bem confortável. Mas me garanti ao pesquisar por quatro meses os preços dos 16 computadores e outros aparelhos e, com isso, ter economizado”, explica o dono do estabelecimento, disposto a também atrair clientes locais por meio de jogos.

PÚBLICO JOVEM OU ADULTO?

Enquanto o dono da Shallon Cyber Café não vê entraves a sua meta de ter metade da receita vindo dos bolsos de adolescentes, Marco Torneri

Foto: Leonardo Andrade



Ivan Cordon, consultor da Cyber Games & Internet, estima um investimento por volta de R\$ 50 mil para abrir uma lan house

FIQUE ATENTO À CONEXÃO

A montagem da empresa depende totalmente do tipo de acesso à internet disponível na área onde ela será aberta. E saiba: a oferta de links, conforme a região, varia bastante. Às vezes, mesmo em grandes centros como São Paulo, em um quarteirão à frente o serviço a cabo de uma operadora perde o potencial de funcionamento.

Há três anos, Adir Castro abriu a Cyber Net, em Marabá-PA, e teve de conectar seu estabelecimento à web via ondas de rádio – tipo de link considerado dos piores por estar exposto a interferências – e, agravante, por meio de um provedor local, que repassava o sinal recebido da Embratel, única operadora a oferecer acesso à internet na região. “Diariamente, a rede caía em média sete vezes. Estava prestes a fechar as portas quando, em fevereiro, consegui uma promoção de 57% na conexão direta com a Embratel e acabei com as quedas”, relata Castro.

Esses percalços, junto da falta de um marco regulatório para o setor, acabam por arruinar os estabelecimentos. Conforme relato de Castro, a brecha legal permite, por exemplo, que policiais e bombeiros enquadrem as empresas marabaenses como redutos de jogos de azar e cobrem delas uma taxa estadual de R\$ 181 quando são abertas.

Nádia Rodrigues, consultora especializada em lan houses do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Pará (Sebrae-PA), aconselha quem empreende sob condições técnicas e legais desfavoráveis a se organizar com colegas do ramo e cobrar medidas de órgãos competentes.

Foto: Divulgação



Adir Castro, proprietário da Cyber Net, em Marabá-PA, adverte quanto aos cuidados com a conexão

escolheu adultos que precisam de um espaço para trabalhar como público-alvo da City Lan House, casa aberta há dois anos em São Paulo.

“Esse pessoal é bem exigente, inclusive em relação à arquitetura. Tanto é que gastei R\$ 200 mil para montar uma loja com 22 máquinas e de R\$ 80 m². Entretanto, gasto menos com manutenção, e o tíquete médio do cliente mais velho é aproximadamente o dobro do da garotada, pois toma refrigerante e come salgadinho. O adolescente, com R\$ 5 na carteira, não paga duas horas de jogo”, comenta o proprietário da City Lan House, que cobra R\$ 4 por 60 minutos de

uso do computador e fatura cerca de R\$ 15 mil mensais.

Além da venda de acesso, alimentos e outros serviços como conversão de fitas VHS para DVD, a receita de Torneri inclui a reserva da sobreloja para a realização de pequenos eventos privados. Para usar o local, climatizado e ocupado por seis máquinas, duas poltronas e uma pequena bancada para café, cada usuário paga R\$ 10 por hora.

CUIDADOS REDOBRADOS

Embora estabelecimentos voltados para adultos sejam maioria no ramo, em bairros mais pobres os jogos ain-

da são bem procurados pelos mais novos. Ioram Cejkinski, consultor da LanHousing, alerta quem faz planos para atender esse público a pesar se os gastos com computadores mais potentes – em média 42% mais caros que os usados para acesso à internet – não inviabilizam o negócio.

É preciso ser prudente nas escolhas e também dispor de uma reserva. Há cinco anos no mercado, Henrique Santa Maria, dono da Virtual Gate, de Itai-SP, guarda metade do lucro para a reposição dos PCs. “Para economizar com o upgrade, que pode ser necessário em dois anos, é interessante conservar bem as placas de vídeo e usá-las como moeda de troca”, ensina Santa Maria. De cada dez clientes da lan house, sete são crianças e adolescentes de classes baixas residentes na redondeza. Para atender menores, o empresário tomou alguns cuidados jurídicos ao inaugurar a loja. “Pedi autorização do conselho tutelar do município e, de posse de depoimentos de pais que não vêem problemas nas lan houses, reuni-me com o juiz da infância e juventude para mostrar os pareceres. Depois, as regras são claras: menores de 12 anos, só acompanhados dos pais, e quem tem de 12 a 16 anos precisa de autorização para jogar”, avisa o proprietário da Virtual Gate. ■

Colaboraram:

Sebrae-PA, www.pa.sebrae.com.br, (91) 3181-9000; ABCID, www.abcid.com.br, (21) 2599-8863; Lan Housing, www.lanhousing.com.br, (11) 3826-0007; Cyber Games & Internet, www.cyberlan.com.br, (11) 3891-2526; City Lan House, marco_torneri@yahoo.com.br, (11) 3675-2190; Shallon Cyber Café, www.shalloncybercafe.com.br, (82) 3221-3271; Centro Comunitário de Capacitação em Internet, silvia.piolli@terra.com.br, (11) 3744-8165; Cyber Net, adirsousa-castro@hotmail.com, (94) 3324-7017; Virtual Gate, henrique111_@hotmail.com, (14) 3761-2312.

Imóvel

Tem de estar perto de outras empresas e pontos como terminais urbanos e shoppings, que costumam gerar demandas por espaços de trabalho e serviços como a impressão colorida de apresentações, por exemplo. Quanto ao tamanho, 80 m² são suficientes. Para reter o usuário, as paredes devem ter cores neutras.

Hardware e software

Quanto às máquinas, é necessário que os servidores e os desktops para jogos tenham processadores de dois núcleos, e os monitores, para a contenção de gastos com energia – a conta de luz fica entre R\$ 500 e R\$ 1000 mensais –, devem ser de LCD. Em relação aos programas, você tem a opção de instalar softwares livres como o OpenOffice, pacote que traz aplicativos como editores de textos e planilhas. Porém, não dá para economizar com os gerenciadores de acesso: usados na prevenção de crimes virtuais e obrigatórios no Estado de São Paulo pela lei 12.228/2006, a instalação custa por volta de R\$ 150 nos PCs comuns e o dobro nos servidores. As conexões com a web, por sua vez, tomam em média 5% da receita.

Ilustração: Luis Gustavo Bueno



Cliente-jogador

Geralmente mais jovem, esse consumidor só dará retorno se seus pais estiverem cientes de que se divertirão em um ambiente saudável. Por isso, chame-os para conhecerem seu estabelecimento. Quanto aos produtos do bar, nem pense em vender cigarros e bebidas alcoólicas e, em relação ao uso dos equipamentos, fique de olho para que as crianças, principalmente, não os danifiquem.

Funcionários

O ideal é ter dois, para que prestem os serviços extras, atendam no bar e dêem assistência para cada um dos internautas. De olho no suporte para os usuários menos acostumados aos recursos digitais, eles devem ser pacientes e saber sobre redação de documentos e manusear aparelhos como impressoras e fotocopiadoras. E, a fim de não ficar refém dos altos custos de reparos feitos por profissionais de informática, colaboradores – como você – precisam saber sobre rede e manutenção de hardware. Em São Paulo, o salário de um atendente com esse perfil sai por volta de R\$ 800.

Cliente

Deve se sentir confortável e receber o máximo de assistência na realização de tarefas como a abertura de uma conta de e-mail ou na manutenção de seu computador. A propósito, a forma de cobrar o consumidor tende a mudar: a hora de uso da internet, que deve funcionar apenas como chamariz para os serviços, será substituída pelo tempo de uso do conhecimento do atendente.