

CRÉDITOS DA FOTO: JULIANA DA SILVA

# Print+

REVISITA

## ESTRATÉGIA EM SERVIÇOS

Como a estratégia em serviços ajuda no atendimento técnico | 23

## RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

A importância do foco no relacionamento do cliente e suas dores. | 4

## LGPD E O MERCADO DE OUTSOURCING

Qual a importância para as empresas de outsourcing. | 27

## EXCLUSIVO

Empresa oferece solução sustentável para o mercado de impressoras e outsourcing | 15

# Nota do Editor

Olá, técnicos em impressoras e multifuncionais de toda a América Latina!

Estamos muito felizes em apresentar a vocês a nova edição da revista independente Print!

Esta edição está repleta de conteúdo relevante para a sua profissão, incluindo:

- **Informações de atendimento técnico**
- **Entrevistas com especialistas**
- **Matérias sobre a importância do relacionamento com o cliente e profissionalização técnica**

Além disso, o espaço Sala técnica, dedicado a nossos profissionais. Acreditamos que o esporte é uma parte em nossa vida e importante ferramenta de educação e desenvolvimento pessoal, apoiamos e queremos incentivar nossos leitores a apoiarem seu esporte local. Acreditamos que a revista independente Print é uma valiosa fonte de informação e inspiração para todos os técnicos em impressoras e multifuncionais.

Agradecemos a parceria dos nossos anunciantes, que apoiam o projeto e tornam possível a distribuição gratuita da revista.

Boa leitura!

*Equipe da revista independente Print*

## **Sobre a revista independente Print**

A revista independente Print é uma publicação gratuita distribuída para técnicos em impressoras e multifuncionais em toda a América Latina.

A revista é financiada por anunciantes que apoiam o projeto. A revista independente Print tem como missão informar, qualificar, profissionalizar por meio de dicas e inspirar profissionais da área técnica de impressão, fornecendo conteúdo relevante e de qualidade.

04	Reconhecimento Profissional
08	Na prática
15	Notícias Mercado Latino
17	Sala técnica
23	Atendimento Nota 10
27	Tecnologia



Descubra os BENEFÍCIOS usando TONER MULTIFUNCIONAL!



**TONER MULTIFUNCIONAL**

**LEXMARK® MPT-MS810-XGEN**  
APROVADO PARA VÁRIOS MODELOS



- PARA USO EM:
- MS210/410/510/610
  - MS710/711/910/911
  - MX210/410/510/511
  - MX610/611/710/711
  - MX810/811/812
  - DELL B2360/B3460 B3465/B35460/B35465

- Excelente Fluxo
- Alta Taxa de Transmissão - Igual ao OEM
- Baixa dispersão de toner - Igual ao OEM
- Fórmula de Toner Multifuncional
- Aprovado por mais de 100 modelos
- Qualificado com todos os componentes UniNet e OEM
- Garrafa de 1 kg para fácil uso e armazenamento



www.uninetimaging.com

ENTRE EM CONTATO HOJE MESMO COM O SEU GERENTE DE VENDAS!



**UniNet**

**Absolute BLACK®**  
me mantém **competitivo**

**TONER MULTIFUNCIONAL**

**KYOCERA MPT-TK2**

- PARA USO EM:
- FS-3100
  - FS-3100/3105/3100
  - FS-4100
  - FS-3110/3115/3110
  - FS-4000/MS550
  - FS-3120/3125/3130
  - FS-4300/MS560
  - FS-3130/3135/3130
  - FS-1005/1105 MFP/MS305/MS350
  - FS-1140/1145/1146/1147

- Aprovado para mais de 10 máquinas
- Cartucho de fácil remanufatura
- Toner que possibilita baixo custo e altas margens de lucro quando se reutiliza todos os componentes OEM
- Aprovado para trabalhar com componentes UniNet e OEM
- Possibilidade de menos inventário
- Garrafa de 1 Kg e fácil manuseio



SÃO PAULO: Avenida Paulista, 1500 - 1402 - Torre A - São Paulo - SP - 05508-900 - Fone: +55 11 2661-8008 - +55 11 2661-8009 - www.uninetimaging.com

BOVÉ: Rua dos Bandeirantes, 1000 - Edifício dos Bandeirantes - CEP 04012-000 - Fone: +55 11 2244-0140 - www.uninetimaging.com

ENTRE EM CONTATO HOJE MESMO COM SEU GERENTE DE VENDAS!

www.uninetimaging.com

**UniNet**  
me mantém **competitivo**

**Absolute BLACK®**

**TONER MULTIFUNCIONAL**

**HP® MPT M 608**  
APROVADO PARA VÁRIOS MODELOS

- M 633, 632, 631 MFP
- M 609, 608
- P 4515, 4015, 4014
- M 4555
- M603, 602, 601

APROVADO PARA MAIS DE 12 MÁQUINAS.

DESCUBRA OS BENEFÍCIOS USANDO TONER MULTIFUNCIONAL!

- Fórmula de toner de alta qualidade e preço super competitivo
- Oferece rendimento e densidade igual ao original
- Fornece baixo custo por cópia
- Toner que possibilita baixo custo e altas margens de lucro quando se reutilizam todos os componentes OEM
- Aprovado para trabalhar com componentes UniNet e OEM
- Possibilita menos inventário
- Garrafa de 1 Kg e fácil manuseio



- +55 11 96374-4905
- +55 11 99552-5058
- +55 11 942 71-8887
- +55 11 99611-5393

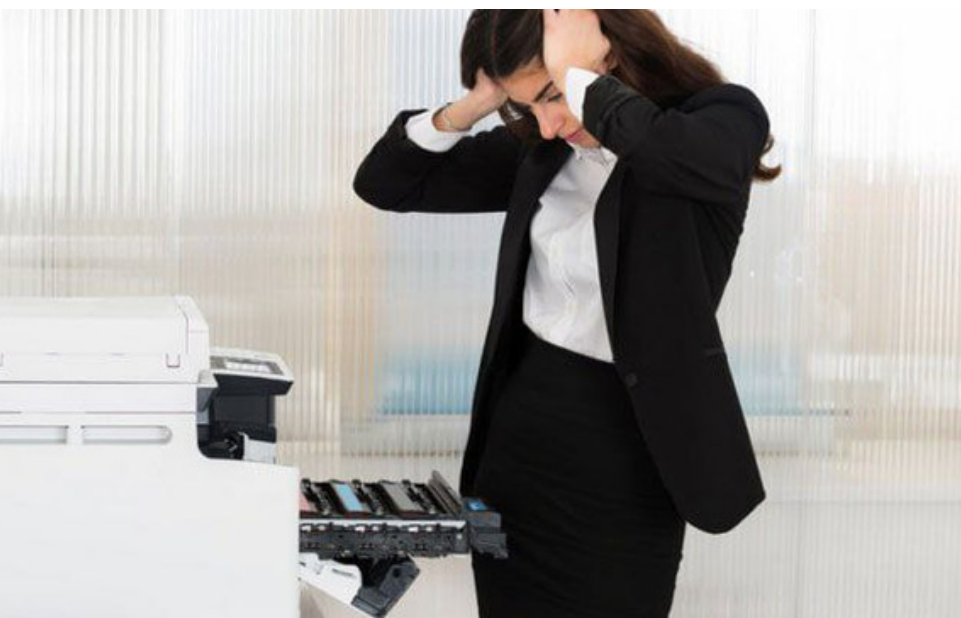
AV. QUEIRÓS DOS SANTOS, 1832 - CASA BRANCA, SANTO ANDRÉ - SP, 09015-311

UNINETBRASIL@UNINETIMAGING.COM

**UNINET ICOLOR**

**Absolute BLACK**





CRÉDITOS: FREEKIP

# Relacionamento com o cliente

VAGNER MACIEL E EDIVAL SILVA

O relacionamento com o cliente é essencial para o sucesso de qualquer empresa, mas é ainda mais importante para empresas que prestam serviços técnicos em impressoras e outsourcing de impressão. Isso porque, nesses casos, o cliente depende da empresa para manter seu equipamento em funcionamento e, portanto, é mais propenso a ficar insatisfeito se houver algum problema.

Aqui estão algumas razões pelas quais o relacionamento com o cliente é importante para empresas que prestam serviços técnicos em impressoras e outsourcing de impressão:

## **Melhora a satisfação do cliente**

Um bom relacionamento com o cliente pode ajudar a melhorar a satisfação do cliente, o que pode levar a uma maior fidelidade e a mais indicações.

## **Reduz o risco de perda de clientes**

Um bom relacionamento com o cliente pode ajudar a reduzir o risco de perda de clientes, pois os clientes satisfeitos são menos propensos a trocar de fornecedor.

## **Aumenta a receita**

Um bom relacionamento com o cliente pode ajudar a aumentar a

receita, pois os clientes satisfeitos são mais propensos a gastar mais dinheiro com a empresa.

Abaixo apresentamos algumas dicas para construir um bom relacionamento com o cliente ao prestar serviços técnicos.

### **Seja atencioso e prestativo**

Seja atencioso e prestativo com os clientes, respondendo às suas perguntas e dúvidas de forma rápida e eficiente.

### **Seja transparente**

Seja transparente com os clientes sobre os custos, prazos e outros detalhes dos serviços.

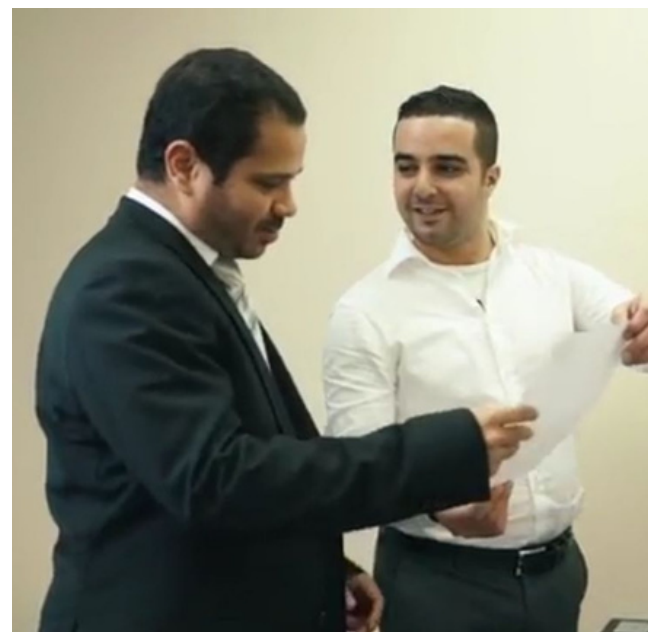
### **Ofereça um serviço de qualidade**

Ofereça um serviço de qualidade, com equipamentos que atendam a demanda do cliente e conte com uma equipe de profissionais qualificados.

### **Seja proativo**

Seja proativo na identificação de problemas e na oferta de soluções, empurrar com a barriga os problemas sem oferecer soluções pode deixar a relação com o cliente debilitada.

Ao seguir essas dicas, as empresas podem construir relacionamentos fortes com seus clientes e aumentar suas chances de sucesso.





# HOSPEDAGEM & ARMAZENAMENTO EM NUVEM

Velocidade e  
confiabilidade  
incomparáveis,  
com segurança  
de nível  
empresarial.



visite nosso site e saiba mais

 (51) 3032.3203

[www.c4conecta.com.br](http://www.c4conecta.com.br)

OnPrint+

SOLUTIONS





# Printer Solutions



- ✓ Terceirização
- ✓ Assessoria comercial
- ✓ Manutenção
- ✓ Vendas/Locação



Abrangência  
em 11 estados

Rodrigo Gonçalves  
Consultor técnico/comercial



RICOH



brother At your side.



Entregamos para todo Brasil



Central de atendimento

35 9 9151-5645

Clique aqui



SIGA-NOS

@solutionsprinter

Clique aqui



Na prática

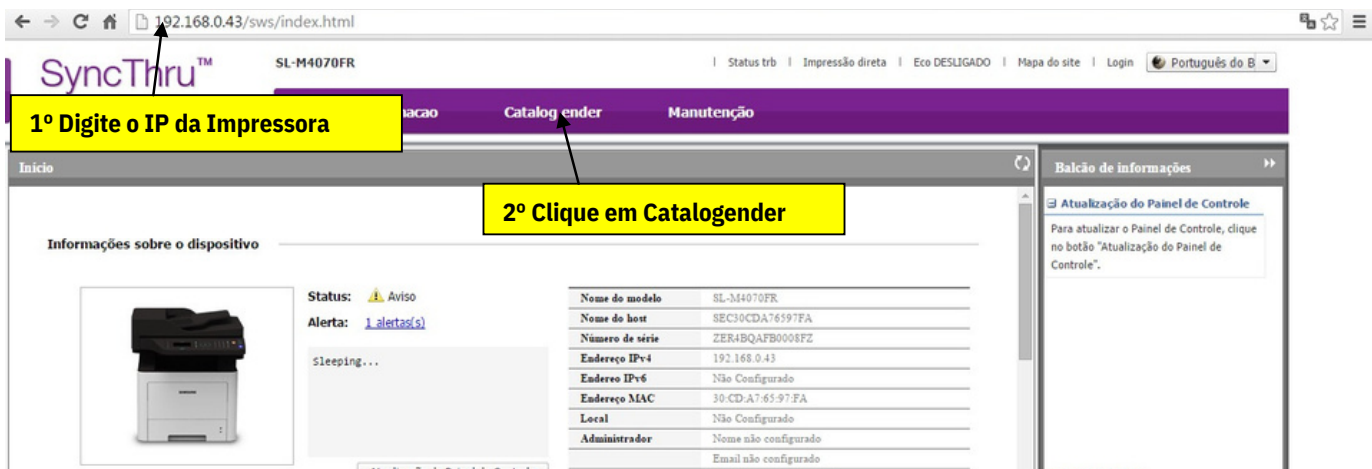
# Configuração do scanner na Samsung

Passo a passo

## Configuração do scanner para pasta (SMB)

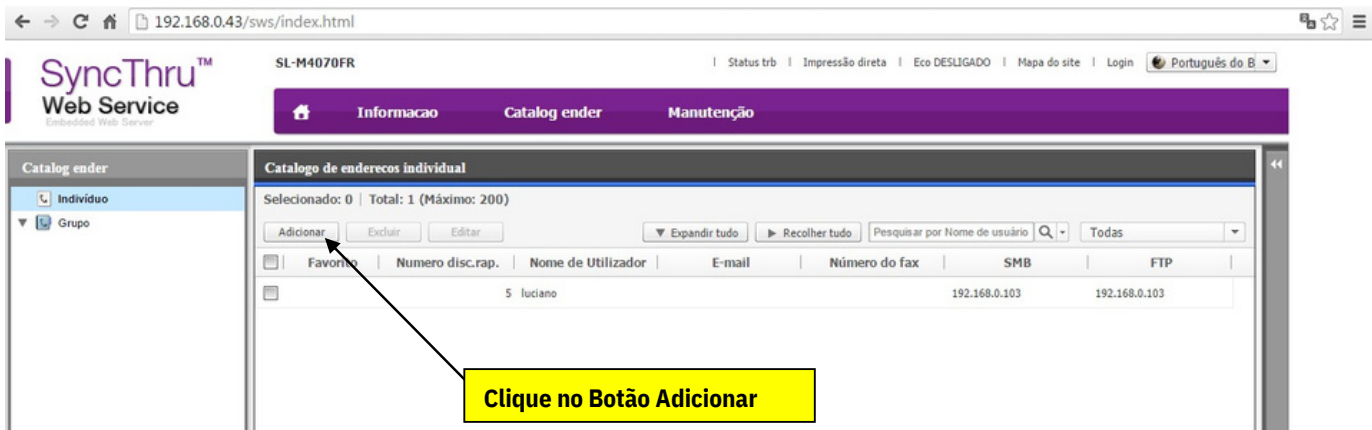
Por Valdo

Você já se deparou em ter que fazer configuração de scanner em algum equipamento que não conhece? Tanto você que está entrando na profissão agora como você que já é experiente provavelmente já se deparou com uma situação assim não é mesmo? Pode ser que faz algum tempo já ou nunca trabalhou com tal marca ou modelo e pode ser que trabalha com outros equipamentos que não sejam Samsung e ao se deparar com a configuração de scanner para e-mail, se não conhece o equipamento pode ser desafiador. Apresentamos agora um passo-a-passo da configuração de scanner para e-mail acessando o equipamento via browser, ou seja, o navegador de internet. Em nossas edições abordaremos alguns artigos de passo-a-passo dos principais equipamentos do mercado para você ter sempre à mão para relembrar. Para realizar a digitalização para pasta ou smb devemos seguir os passos a seguir, então vamos lá:



## 1. Passo:

Acesse o IP da impressora pelo Browser  
(Edge, Chrome, Firefox, etc.)  
Logo após em Catálogo de endereços



## 2. Passo:

Clique em adicionar

### Configuração

No mesmo Perfil podemos criar uma atalho par SMB/FTP/EMAIL.

**Importante:** Na configuração SMB no campo Domínio, será colocado o domínio do usuário, caso o computador não esteja no domínio use a palavra "DEFAULT", não deixe o campo em branco.

Geral

Nome: JOAO

Nome que irá aparecer na MFP

Numero disc.rap.: 5

Favorito

E-mail

Endereço: JOAO@TESTE.COM.BR

Configuração do Endereço de Email, a Configuração SMTP tem que estar configurado para o

Fax

Número do fax:

Editar SMB

Endereço de servidor SMB: 192.168.0.103

Somente o IP do Computador onde a pasta está compartilhada.

Porta do servidor SMB: 445

ID de logon:  Anônimo

JOAO

Usuário que tem acesso a Pasta

Senha:

Senha do Usuário

Confirmar senha:

Confirme a Senha

Alterar senha

Domínio: default

Domínio, se não tiver use "DEFAULT"

Cami: sed

Somente o Nome do Compartilhamento

Diretiva de criação de pasta de digitalização:  Criar pasta usando nome de login

Criar pasta a cada

Esta opção cria uma pasta dentro do compartilhamento

- Dia
- Mês
- Ano

Criar pasta somente se a saída de digitalização consistir em vários arquivos

Deixe em "Alterar Nome" para o usuário

Polít.arq.: Alter.nome

Nome do arquivo: Untitled\_YYYYMMDD\_HHMMSS

Nome do arquivo padrão salvo na pasta.

Teste

Execute o Teste

**Teste**

OK

Testando servidor 192.168.0.3 : 445

**Status**

Etap	Status
Conectando servid	Êxito
Tentando fazer login	Êxito
Verificando permissão	Êxito
Resultado	Êxito

Endereço do Servidor

Usuário e Senha

Verifique permissão da pasta, tem que está leitura e gravação.

**Editar FTP**

Endereço de servidor FTP: 192.168.0.12

Porta de servidor FTP: 21

ID de logon:  Anônimo

Senha: JOAO

Confirmar senha:

Alterar senha

Caminho:

Diretiva de criação de pasta de digitalização:  Criar pasta usando nome de login

Criar pasta a cada

Dia

Mês

Ano

Criar pasta somente se a saída de digitalização consistir em vários arquivos

Política de arquivamento: Alterar nome

Nome do arquivo: Scan

Teste

Porta Padrão 21

Usuário de acesso a pasta FTP.

Senha do Usuário

Confirme a Senha

Configuração de Criação de Pasta dia/mês/ano.

Deixe esta opção para o usuário alterar o nome

Nome Padrão do Arquivo Salvo.

**Testando ...**

OK

Testando servidor 192.168.0.12 : 21

**Status**

Etapa	Status
Conectando ao servidor	Êxito
Tentando fazer login	Êxito
Verificando permissão	Êxito
Resultado	Êxito

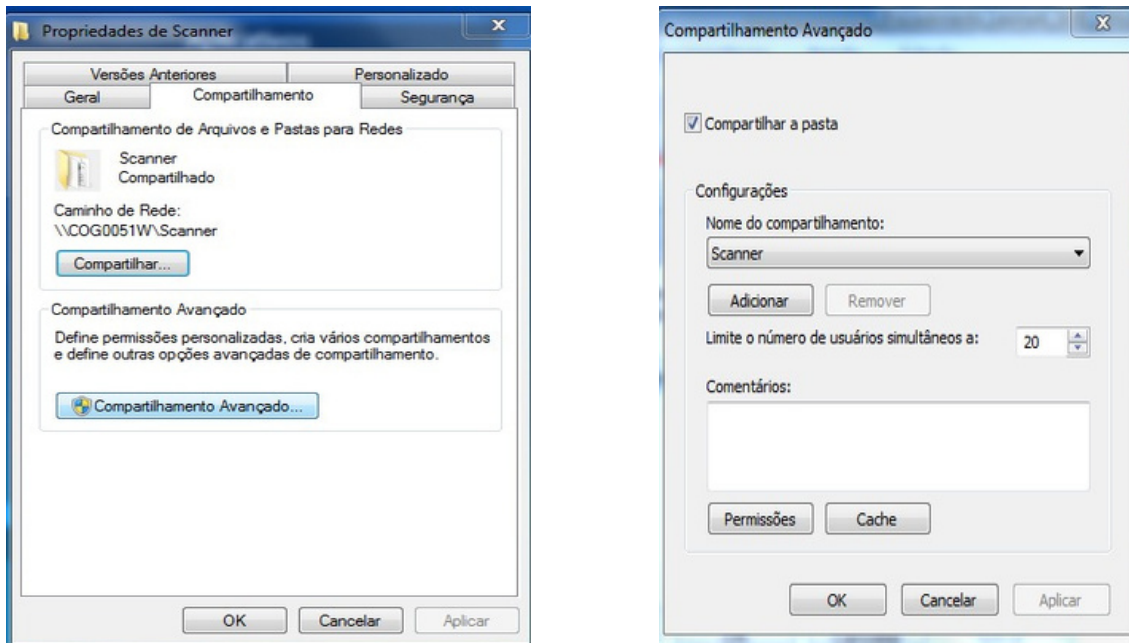
Endereço do Servidor

Usuário e Senha

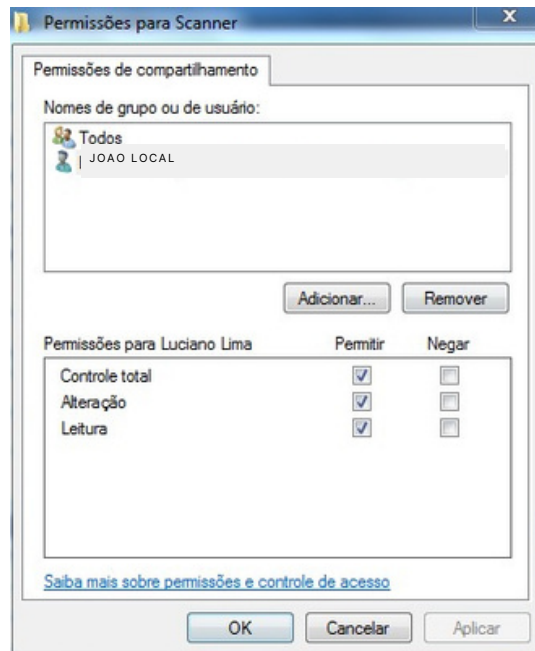
Verifique permissão da pasta, tem que esta leitura e gravação.

## Dicas de Compartilhamento.

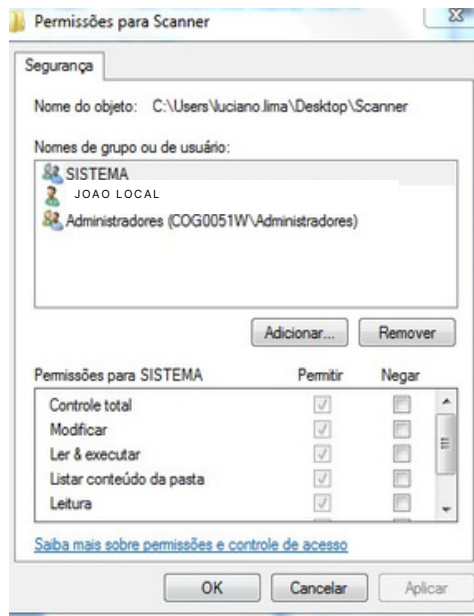
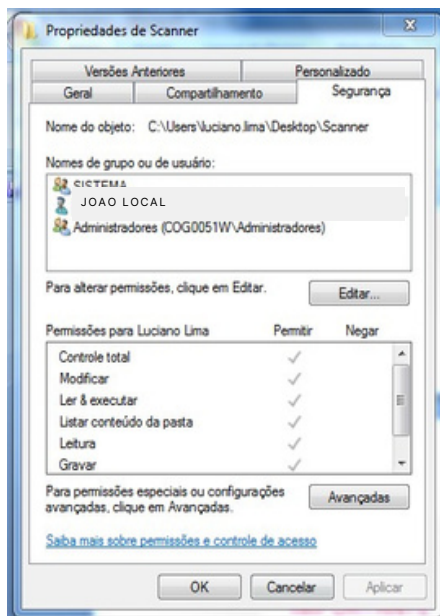
Criar uma pasta aonde quiser em seu computador, clique com o botão direito em cima dela e em seguida propriedade, após isto clique na aba “Compartilhamento” e em “Compartilhamento Avançado”.



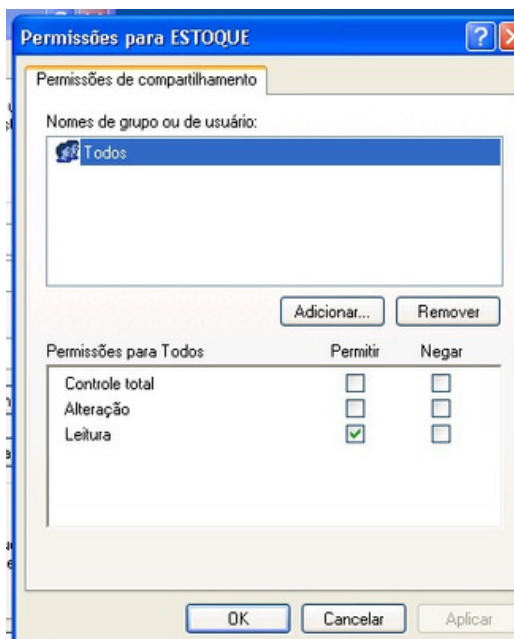
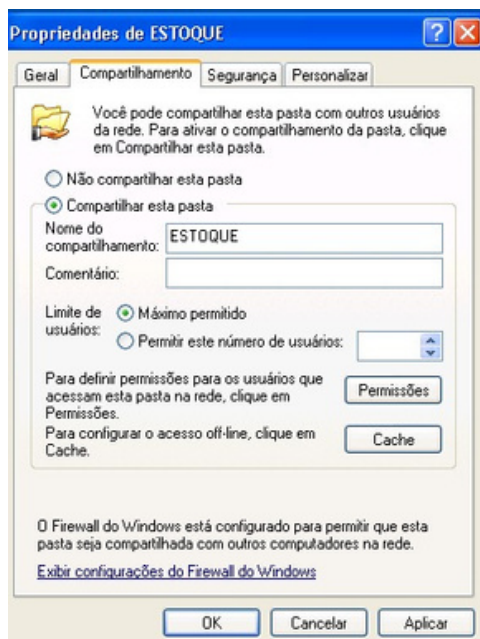
Clique em permissões e verifique se todas as opções estão ticadas, você verá usuários que tem acesso a esta pasta, verifique se o usuário que você está configurando na Solução ScanToSmb está adicionado, se não estiver você pode clicar no botão adicionar para incluir o usuario, Se estiver somente como leitura o Scanner não vai funcionar. Clique em aplicar.



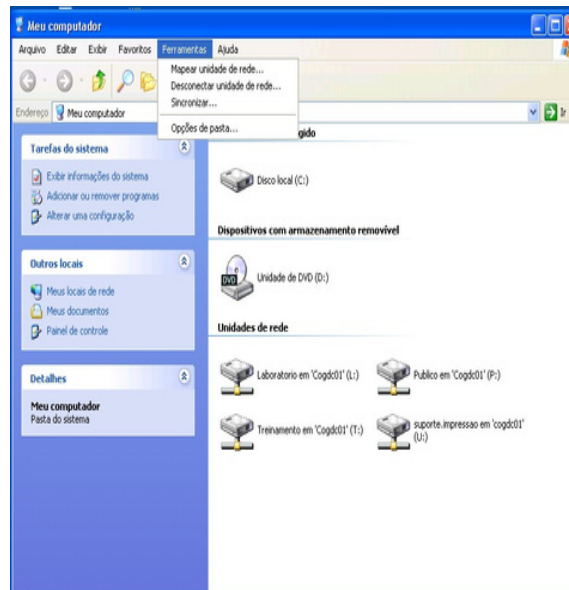
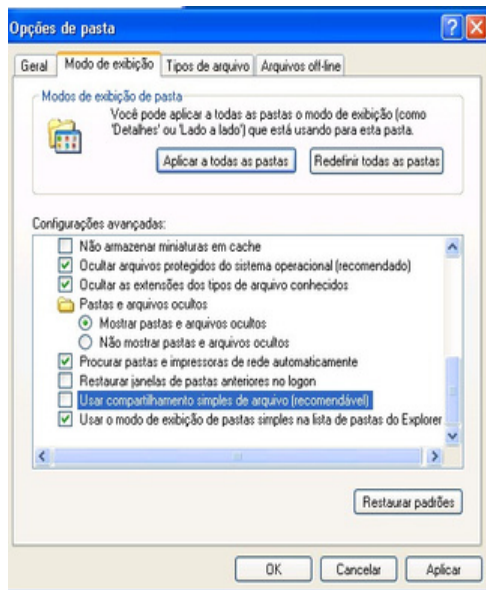
**IMPORTANTE:** Veja na aba segurança se o usuário “Cadastrado na Solução” não está divergente do compartilhamento, muitas vezes você permite na “Aba Compartilhamento”, mais nega na “Aba Segurança”, ou seja, se nos dois lugares não estiver dando permissão de gravação o scanner pode não funcionar, se não estiver de acordo, clique no botão Editar e da as permissões devidas.



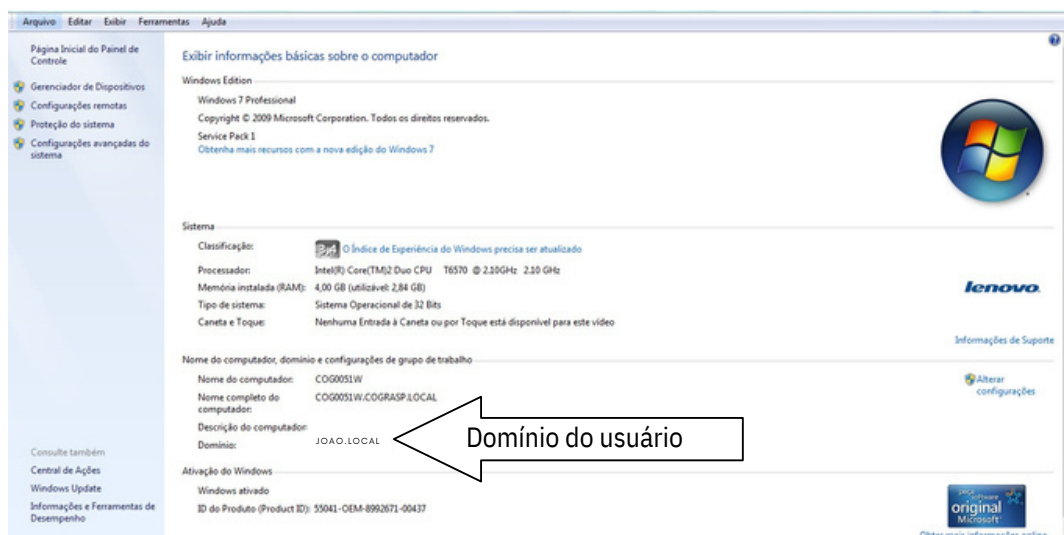
No Windows XP é praticamente a mesma coisa, guia compartilhamento, é extremamente importante verificar as permissões, configurar permissão total



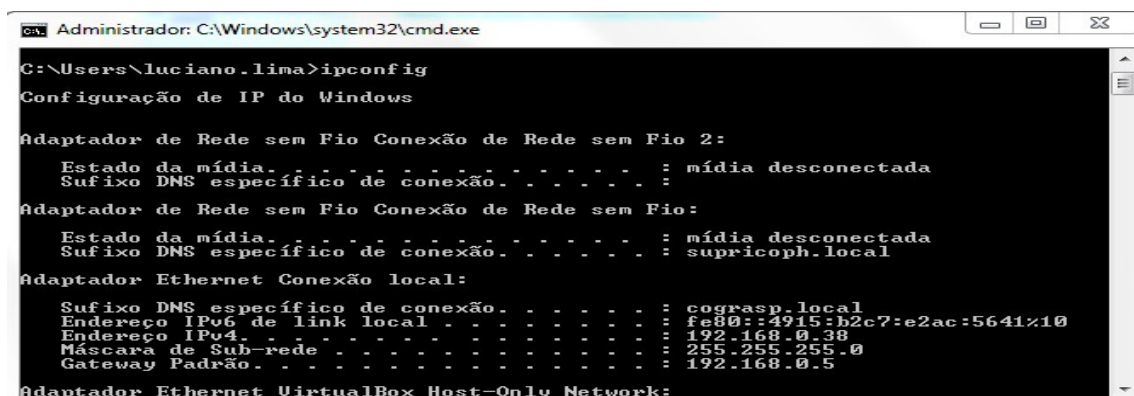
Se por um acaso não aparecer as opções como acima citado a parte do compartilhamento e habilitar o botão permissão, clique no Ícone Meu Computador, Ferramentas + Opções da Pasta e clique na Aba Modo de Exibição.



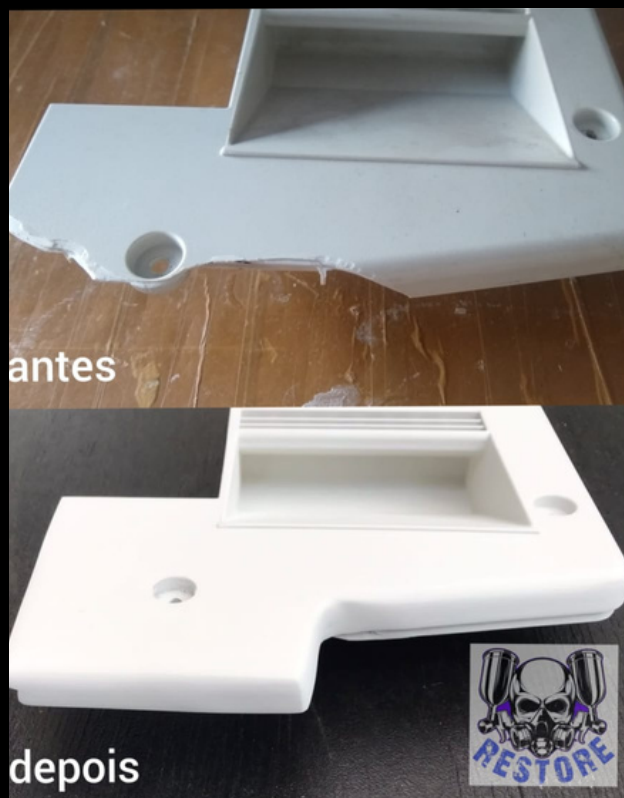
Como saber o Domínio do cliente e se existe, no Windows 7 clique no ícone Meu Computador com o botão direito, clique em propriedade.



Como saber o IP do equipamento que servirá como servidor SMB, onde esta a pasta compartilhada, entre no prompt do dos e digite "IPCONFIG", conforme imagem abaixo.



# Todos nós Adoramos Novidades!



CRÉDITOS: RICOH LATIN AMERICA E RESTORE PLASTIC

## Empresa oferece solução sustentável para o mercado de impressoras e outsourcing

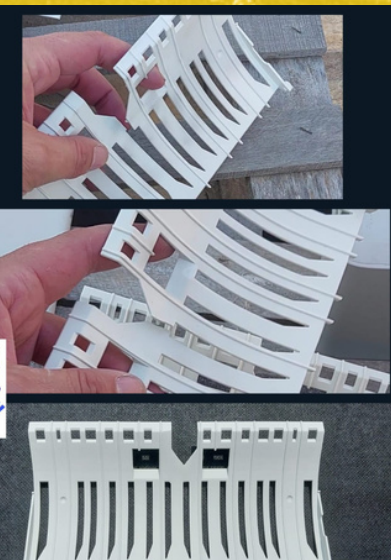
Hoje muitas máquinas não tem peça de reposição, ou pode até ter no e-commerce, mais será que compensa?

O reaproveitamento ou reutilização das peças plásticas consiste em transformar um determinado material já beneficiado em outro. A reciclagem promove vários benefícios, dentre eles: a preservação ambiental, contribui para a redução da poluição e contaminação do solo, além da economia de energia.

Hoje a **Restore Plastic** faz a recuperação da peça plástica parecer como nova. Pioneira no ramo de recuperação e reparação de peças plásticas.

Você pode entrar em contato pelo Whatsapp (11)96300-6134.

# REPARE PARTES PLÁSTICAS DE SUA IMPRESSORA



A Restore Plastic é pioneira em restauração e reparação de peças plásticas na linha de Impressoras e multifuncionais e peças plásticas em geral.

 **YouTube**  
Restore Plastic

Clique no ícone para acessar o link

 [www.restoreplastic.com.br](http://www.restoreplastic.com.br)

 +55 11 9 8983-2033

 [@restoreplastic](https://www.instagram.com/restoreplastic)



# Sala Técnica

Informação e cultura técnica

## Mulheres na área técnica

POR ROBERTO GÓES



***Apesar dos avanços tecnológicos notáveis, como vários setores, as mulheres estão muito presentes, mas no setor de atendimentos técnico e manutenção de impressoras, ainda enfrenta um desafio persistente: a sub-representação das mulheres na área técnica.***

Pode ser um dos maiores desafios que o técnico pode ou não ter, sendo o maior de todos, além de seu diagnóstico a tal tão importante solicitação de peças. Após sua avaliação perante ao problema solicitado, muitos técnicos acabam por ter a necessidade de solicitar alguma peça para solucionar o problema para que foi chamado para resolver. Pois a partir desse momento temos uma avaliação sobre a necessidade para qual a solicitação foi feita, as pessoas relacionadas ao redor dos problemas te questionam sobre tal solicitação .

O técnico, mesmo sendo parceiro do cliente ou operador, fica na sua responsabilidade (técnico) de tal solicitação, alguns fazem teste para que tenha a certeza da peça solicitado resolverá o problema diagnosticado.

Mesmo com alguns testes que técnico venha fazer, ele toma a decisão em cima dos teste que ele faz no equipamento, ou seja, com base no seu diagnóstico e não na orientação do que o cliente ou operador acha, a NÃO SER QUE AMBOS CONCORDAM com tal solicitação pois algumas peças são de tão importância em valores.

# > Vai viajar com a família?

Garanta conforto, segurança e uma boa viagem com o Rocha Transportes



(14) 99684-2244



RESERVE JÁ A SUA VIAGEM



Precisando viajar no conforto e em segurança?

O Rocha transportes está aqui para isso, conte com quem realmente se importa com você!

**Rocha transportes, viajando com você!**

Clique no ícone do whatsapp ou na imagem para contatar-nos

# Sala Técnica

Por isso teste, que faz parte do processo de um bom diagnóstico, pode deixar o técnico mais certo na sua posição de solicitação de peças, quando alguns problemas não são decorrentes, digo o aparecimento do mesmo problema, quando se repete de maneira intermitente em diversas peças diferentes, aí o técnico tem que efetuar testes, pois no caso de outras opiniões podem influenciar sua tomada de decisão para acerto ou erro. Além de solicitação de peças, podemos fazer alguns procedimentos pra amenizar o problema como, por exemplo, realizar algum reparo.

Neste caso precisamos nos orientar para tal qual, pois esse procedimento pode ficar mais caro para o cliente do que o preço que você cobrou. Por esse motivo, digo sempre, o bom senso para o técnico é importante sobre tal solicitação pois é uma questão que pode definir seu trabalho quanto a conclusão do serviço.

A empresa Hold - atendimento humanizado junto com a parceria da revista Print apoiamos o esporte, acreditamos em um futuro melhor para novos e atuais técnicos e esportistas de todo Brasil.

[https://instagram.com/hold\\_atendimento\\_tecnico](https://instagram.com/hold_atendimento_tecnico)



**Siga Julia Celestino Rocha no instagram:**

<https://instagram.com/juliacelestinorocha>

**11-97217-3983**

Atendimento

HUMANIZADO

HOLD

Técnico

**ATENDIMENTO TÉCNICO HUMANIZADO PARA SUA EMPRESA**

**PRECISANDO DE UM ATENDIMENTO PARA SEU BEM MAIOR ,  
VC QUE TEM EQUIPAMENTOS LOCADOS, OU PARA SUA GRÁFICA,  
SEU ESCRITÓRIO.**

**E QUER TER UMA ATENDIMENTO HUMANIZADO**

**A HOLD ATENDIMENTO FAZ.....**

**ATENDIMENTO TOTALMENTE HUMANIZADO  
NOS TEMOS**

**11-97217-3983**

**@hold\_atendimento\_humanizado**



# Descubra a GP:

## A Sua Solução em Peças de Reposição e Suprimentos para Impressoras e Copiadoras



A GP é a escolha confiável para todas as suas necessidades de impressão desde 1999.

### Inovação Constante

A GP é uma empresa brasileira que importa e distribui peças de reposição, cartuchos de toner e cartuchos jato de tinta compatíveis para impressoras e copiadoras desde 1999.

### Ampla Gama de Produtos

Com um catálogo de mais de 700 itens, incluindo cartuchos de toner, unidades de imagem, kits de manutenção e muito mais, nossos produtos cresceram para atender a todas as suas necessidades de impressão.



### Nossos Produtos

Cartuchos de toner, fusores, kits de manutenção, películas, rolos de pressão, rolos de fusão, roletes tracionadores, lâmpadas, engrenagens e muito mais. Nossa variedade de produtos é a base do nosso compromisso com a qualidade.

### Escolha a GP para Qualidade Comprovada

Se você valoriza a qualidade e deseja equipamentos que realmente funcionem, escolha a GP. Junte-se a nós e experimente a diferença em cada impressão.



+55 (11) 5523-0299

+55 (11) 98959-8157

gppeças@gppeças.com.br

www.gppeças.com.br

**GUIA BÁSICO DE MANUTENÇÃO**

**EQUIPAMENTOS  
COLORIDOS LASER**

**RICOH**

**ENTENDENDO O PROCESSO DE  
COR E SOLUÇÕES BÁSICAS**

**VAGNER MACIEL**

## **Desvende a Manutenção de equipamentos color office Ricoh!**

Imaginem uma impressão de qualidade inigualável. Agora, imagine ter o poder de mantê-lo assim quando realiza a manutenção da maneira certa. Apresentamos o eBook exclusivo: "Guia Básico de Manutenção em Equipamentos de Impressão Laser Coloridos Ricoh".

*Desperte o técnico da Impressão colorida em Você!*

**Adquira agora  
clique aqui**





CRÉDITOS: IMAGEM DE INTERNET

# Estratégia em serviços para o mercado de manutenção e outsourcing de impressão

POR VAGNER MACIEL

O mercado de manutenção de impressoras, multifuncionais e outsourcing de impressão está em constante evolução. Com a crescente demanda por serviços de outsourcing de impressão, as empresas que atuam nesse segmento precisam desenvolver estratégias competitivas para se manterem no mercado.

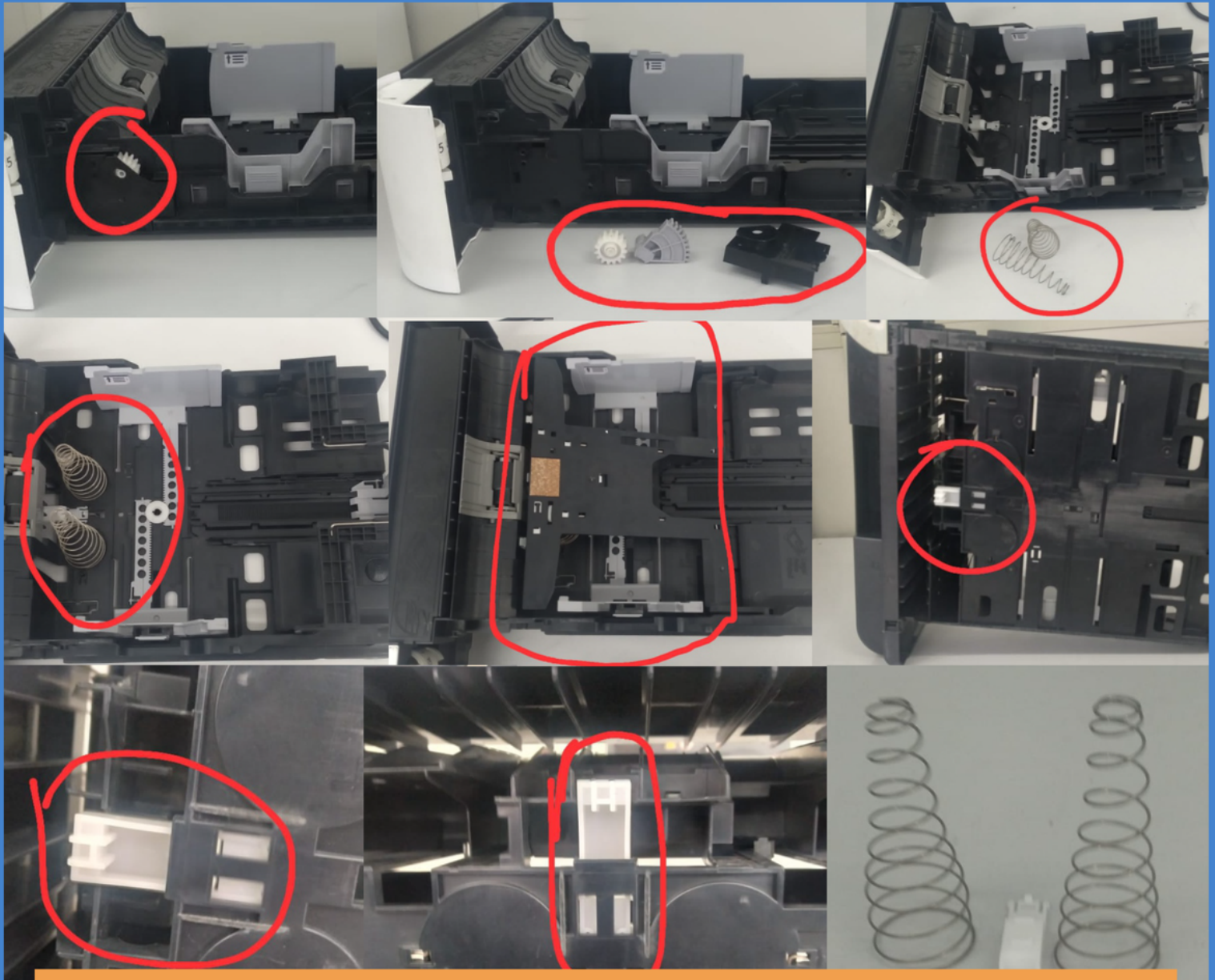
A estratégia em serviços é o processo de definição de objetivos e ações para a prestação de serviços de forma a atender às

necessidades dos clientes da empresa. Ela é o essencial para o sucesso das empresas que atuam no mercado de manutenção de impressoras, multifuncionais e outsourcing, pois permite que elas se diferenciem da concorrência e ofereçam um serviço de maior qualidade e que atenda às expectativas dos clientes. A importância da estratégia em serviços para esse mercado se deve a uma série de fatores, veremos agora alguns deles



Soluções Inteligente

# Nós temos a solução!



Kit de elevação da gaveta  
Kyocera M3550 M3655 Ecosys 4200  
Ricoh MP501 MP601 SP5300



whatsapp || 98174-5911

### **A crescente demanda por serviços**

Os serviços de outsourcing de impressão oferecem vantagens como redução de custos, eficiência e maior controle sobre os processos de impressão. Com a crescente demanda por essas vantagens, as empresas que atuam nesse segmento precisam se posicionar de forma competitiva para atrair clientes.

### **A crescente concorrência no mercado**

O mercado de manutenção de impressoras, multifuncionais e outsourcing de impressão está cada vez mais competitivo. As empresas precisam desenvolver estratégias que as diferenciem da concorrência para se destacarem no mercado.

### **As necessidades de cada cliente**

As necessidades dos clientes variam de acordo com o tamanho da empresa, o setor de atuação e o volume de impressão. As empresas precisam desenvolver estratégias que atendam às necessidades específicas de cada cliente para oferecer um serviço de qualidade.

### **Avanço da tecnologia na gestão de TI**

O avanço da tecnologia tem um papel fundamental na gestão de TI das empresas de pequeno porte que atuam no mercado de manutenção de impressoras, multifuncionais e outsourcing de impressão. As tecnologias permitem que as empresas automatizem processos, melhorem a eficiência, reduzam custos e ofereçam serviços mais personalizados. Alguns exemplos de como as tecnologias podem ser utilizadas na gestão de TI de empresas de pequeno porte que atuam no mercado de serviços são descritos a seguir.

#### **Softwares de gestão de serviços**

Esses softwares permitem que as empresas automatizem processos como a abertura de chamados, o agendamento de visitas e o envio de relatórios. Isso pode levar a uma redução de custos e a uma melhoria da eficiência dos processos.

### **Ferramentas de monitoramento remoto**

Essas ferramentas permitem que as empresas monitorem os equipamentos de seus clientes à distância. Isso pode ajudar a identificar problemas antes que eles se tornem graves, o que pode evitar custos de reparos.

### **Soluções de gerenciamento de impressão**

Essas soluções permitem que as empresas controlem o uso de impressoras e multifuncionais por seus clientes. Isso pode ajudar a reduzir custos de impressão.

As empresas de pequeno porte que atuam no mercado de manutenção de impressoras, multifuncionais e outsourcing de impressão precisam desenvolver estratégias competitivas para se manterem no mercado. A estratégia em serviços é essencial para o sucesso dessas empresas, e o avanço da tecnologia pode ser um importante aliado para a implementação dessas estratégias. Além das estratégias mencionadas no artigo, as empresas de pequeno porte que atuam no mercado de manutenção de impressoras, multifuncionais e outsourcing de impressão devem considerar as seguintes recomendações:

#### **Foquem em sua especialidade**

As empresas de pequeno porte devem se concentrar em sua especialidade e evitar tentar oferecer serviços que não estejam dentro de sua área de expertise.

#### **Construam relacionamento com o cliente**

As empresas de pequeno porte devem construir relacionamentos fortes com seus clientes para entender suas necessidades e expectativas.

#### **Treinamento e suporte aos seus clientes**

As empresas de pequeno porte devem oferecer treinamento e suporte aos seus clientes para ajudá-los a aproveitar ao máximo seus serviços.

Ao seguir essas recomendações, as empresas de pequeno porte podem aumentar suas chances de sucesso no mercado de manutenção de impressoras, multifuncionais e outsourcing de impressão

# NPARTS

Peças e Suprimentos

(51) 3029-6022

## PEÇAS DE QUALIDADE

USADAS E NOVAS



+55 51 9 8345-0011



@nparts2



Grupo  
**NAVE** TI

N Parts - Peças e Suprimentos



**mercado  
livre**

[Clique no logo](#)



# LGPD

LEI GERAL  
DE PROTEÇÃO  
DE DADOS

CRÉDITOS: IMAGEM DE INTERNET

# LGPD e o Mercado de Outsourcing

POR VAGNER MACIEL

LGPD significa Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. É uma lei brasileira que regulamenta o tratamento de dados pessoais por pessoas físicas ou jurídicas, públicas ou privadas. A LGPD entrou em vigor em agosto de 2020 e estabelece regras para a coleta, armazenamento, uso e compartilhamento de dados pessoais.

No mercado de outsourcing de impressoras e multifuncionais, a LGPD é importante porque as empresas deste setor coletam e armazenam uma grande quantidade de dados pessoais de seus clientes, como nome, endereço, e-mail, CNPJ, dados financeiros, entre outros. Esses dados podem ser usados para fins como:

- Impressão de documentos;
- Digitalização de documentos;
- Armazenamento de documentos em nuvem;
- Gestão de documentos eletrônicos (GED).

## Adequação LGPD

Para se adequar à LGPD, os provedores de outsourcing de impressoras e multifuncionais devem adotar as seguintes medidas:

- Realizar um mapeamento dos dados pessoais que são coletados, armazenados e utilizados;

- Identificar os riscos associados ao tratamento de dados pessoais;
- Implementar medidas de segurança para proteger os dados pessoais;
- Obter o consentimento dos clientes para o tratamento de seus dados pessoais;
- Dar aos clientes o direito de acessar, corrigir, excluir e anonimizar seus dados pessoais;
- Adotar medidas para responder a incidentes de segurança envolvendo dados pessoais.

Além dessas medidas, as empresas também devem informar seus clientes sobre a coleta e o tratamento de seus dados pessoais. Essa informação deve ser clara, concisa e acessível.

Além dessas medidas, as empresas também podem implementar projetos baseados na LGPD para melhorar a segurança e a privacidade dos dados pessoais que coletam. Esses projetos podem incluir a utilização de soluções de impressão seguras, que criptografam os dados antes da impressão; a utilização de soluções de digitalização seguras, que criptografam os dados antes da digitalização; o armazenamento de documentos em nuvem de forma segura;

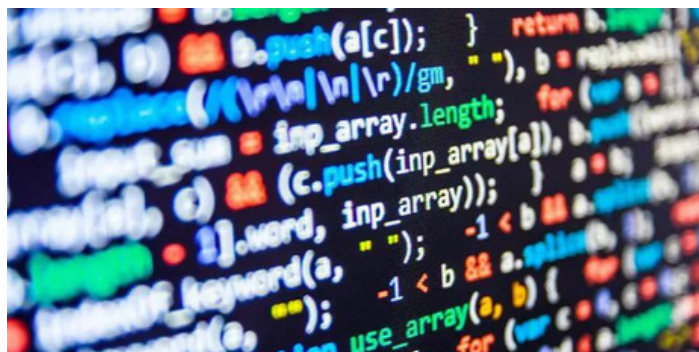
·A implementação de um sistema de GED que proteja os dados pessoais.

A adequação à LGPD é um processo complexo, mas é essencial para as empresas que atuam no mercado de outsourcing de impressoras e multifuncionais. As empresas que não se adequarem à LGPD podem sofrer sanções severas, além de perder a confiança de seus clientes.

Em suma, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) é uma lei brasileira que regula o tratamento de dados pessoais por pessoas físicas e jurídicas, públicas e privadas. A lei entrou em vigor em agosto de 2020 e tem como objetivo garantir a privacidade e a proteção dos dados pessoais de pessoas físicas.

No mercado de outsourcing de impressoras e multifuncionais, a LGPD é importante por dois motivos principais:

- Primeiro, porque as empresas que prestam esses serviços geralmente têm acesso a dados pessoais de seus clientes, como nome, endereço, e-mail, número de telefone, etc. Esses dados podem ser coletados, armazenados e tratados durante o processo de impressão, digitalização e armazenamento de documentos.



- Segundo, porque as empresas que prestam esses serviços podem terceirizar a gestão de seus dispositivos para provedores de outsourcing. Nesse caso, os provedores também terão acesso a dados pessoais dos clientes, o que também exige a adequação à LGPD.

A adequação à LGPD é um processo essencial para as empresas que prestam serviços de outsourcing de impressoras e multifuncionais. Ao adotar as medidas necessárias, essas empresas podem garantir a proteção dos dados pessoais de seus clientes e evitar sanções legais. Estratégia em serviços é o conjunto de ações e decisões que uma empresa toma para definir como irá oferecer seus serviços aos clientes. Essa estratégia deve ser baseada nas necessidades e expectativas dos clientes, bem como nos objetivos da empresa.

# LGPD



# Engajamento crescente

Outsourcing de impressão que cabe no seu bolso



**LD**  
Digital  
outsourcing de Impressão



**ENCONTRANDO  
AS MELHORES**

**INFORMAÇÕES**