

Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba

Reestruturação Administrativa

HENRIQUE VIANEI MORAIS DE REZENDE

HENRIQUE VIANEI DE MORAIS REZENDE



Reestruturação Administrativa

Monografia apresentada como requisito de aprovação no curso de Administração: Habilitação Rural na Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba.

Rubiataba/2002

*Adm. emp.
gestão emp. pr*

83

26506
Soori

Tombo n°	7.160
Classif.	A-65.012.23
Ex.	J. HENRIQUE REZENDE 2002
Origem	d
Data	18-03-03

HENRIQUE VIANEI DE MORAIS REZENDE

Reestruturação Administrativa

Monografia apresentada como requisito de aprovação no curso de Administração: Habilitação Rural na Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba.

Examinada em: 12/12/02.

Examinadores:



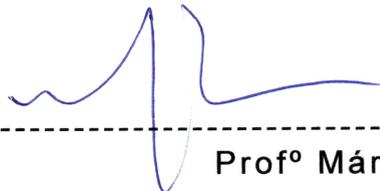
Profº Enoc

Profº João Rocha



Profº Paulo Henrique

Orientador:



Profº Mário Ávila

Rubiataba/2002

SUMÁRIO

Introdução	6
Justificativa/ Problema/ Hipótese	7
Objetivo Geral	8
Objetivos Específicos	8
Metodologia	8
Tecnologia	9
Administração e Informatização de Materiais	11
Administração e Informatização do Setor de Compras	15
Administração, Informatização e Adequação das Vendas, Contas a Receber e Gráfico	17
Missão, Objetivos e Metas	19
Pontos Fortes	20
Pontos Fracos	20
Oportunidades e Ameaças	20
Mercado Alvo	21
Planejamento Financeiro	21
Resultados	22
Conclusão	25
Bibliografia	27
Anexos	28

Dedicatória

Dedico esta aos meus pais, pois se não fosse por eles eu não estaria aqui, também a meu orientador que muito contribuiu para realização desta.

Agradecimento

Meus agradecimentos primeiro a Deus, aos meus colegas, também a meus pais, e a todos que direta ou indiretamente contribuíram para a conclusão deste trabalho.

Introdução

Esta monografia foi elaborada através da realização de estágio supervisionado feito na empresa Construtora Rubiataba, sito a Av. Jatobá nº 1503 centro, Rubiataba-GO, sob CNPJ 03.606.420/0001-04, e Inscrição Estadual nº 10.324.041-1, que tem como pré-projeto a informatização de alguns setores da mesma, onde foi verificado em diagnóstico falhas em determinados processos e atividades. A mesma tem como objetivo geral conhecer as condições relativas aos aspectos da tecnologia na empresa estagiada, além de outros objetivos que serão expressos adiante.

Apresenta uma justificativa muito importante que aborda a importância da informatização com a fusão das teorias administrativas e algumas criativas tomadas de decisões, pois só a informatização não é suficiente para se chegar a uma melhor qualidade, tem que haver tal parceria para conduzir-se melhor.

A presente monografia retrata várias experiências, problemas, soluções e grandes resultados que a empresa estagiada obteve devido a análise e atividades desenvolvidas neste período, fala-nos também sobre cada etapa desenvolvida para adequar essa tecnologia a seus processos, desde o setor de compras até o pós-vendas; e claro dos sistema de informatização oferecido pela empresa Agnaldo Sistemas e Associados, chamado SISCOM (Sistema Comercial), que faz o controle de todos os processos desenvolvidos pela empresa, também do programa oferecido pela Caixa Econômica Federal.

No setor de materiais, mostrará como era a real situação da empresa e os problemas que este vem enfrentando, e como as novas propostas e sugestões mudaram essa logística, quais os principais resultados alcançados, e o que o planejamento e adequação de novas tecnologias à informatização podem solucionar. No setor de compras, ilustrará sua adequação e grande conquista, ao passo que este setor se bem estruturado, que benefícios poderá trazer principalmente para a organização da empresa, sua funções e objetivos bem detalhados. No setor de vendas, não fica diferente dos demais, onde neste tende a mudar sua logística devido a um grande problema verificado em estágio que é a inadimplência, que rumo deverão tomar as vendas para solucionar esse problema, quais os requisitos básicos para se obter uma ótima venda, também quais estratégias usadas para obter aumento nas vendas e demanda.

Esta demonstrará sobre a importância da definição e implantação da missão, dos objetivos e metas, quais oportunidades e ameaças, e uma análise ambiental da empresa verificando seus pontos fortes e fracos, a fim de melhorar cada vez mais seus processos buscando a qualidade total. Enfim, fala-nos sobre o planejamento financeiro para realização dessas sugestões e propostas, e sobre sua importância, e em anexos,

ilustrará o pré-projeto, e algumas propostas a longo prazo, devido à alta demanda nesse segmento, que também conciliaram a empresa para atingir qualidade total.

Justificativa/ Problema/ Hipótese

Com a informatização e o aumento de seu espaço físico, devido à prévia aquisição de um imóvel, a empresa melhora, sem dúvida, todos os processos dela decorrentes, já não é mais a questão de luxo, e sim de sobrevivência da mesma, pois sem essas propostas, fica tudo mais lento, com menor qualidade, menor desempenho, e com a implantação das mesmas pretende-se mudar a logística empresarial, pois daí, a empresa passará a ter um maior e melhor controle em todo seu processo, desde as compras, estoques, análise de mercado, preços de vendas, até do ponto final que são as relações do pós-vendas e principalmente satisfazer as necessidades de demanda, conseqüentemente as dos clientes, buscando assim sobressair-se sempre melhor perante a concorrência, estando atento e preparado a novas mudanças. Hoje, a empresa apresenta enormes dificuldades como: espaço físico limitado, falta de controle interno e falta de controle em determinados processos, dificuldades na aquisição de materiais, nas operações que envolvem as vendas e principalmente as exigências de demanda e também de mercado.

Portanto, o assunto abordado e as propostas desenvolvidas, são de grande interesse não só profissional como também acadêmico. Porém, esta vem propor um projeto logístico de sistema tecnológico que vai controlar todo processo que a empresa executa, desde as compras até pós-venda, obtendo maior eficiência em todos os processos. Também irá monitorar continuamente o estoque no armazém e prover acompanhamento em tempo real de uma entrada e saída de mercadorias. Estas são apenas algumas das aplicações que deverão ter maior participação da informação. Espera maior automatização por todo o sistema, especialmente no que tange ao fluxo de informações. Com essa tecnologia implantada na empresa, ela estará sempre um passo a frente de seus concorrentes, pois tem grandes oportunidades estando bem situada, facilitando suas vendas por estar centralizada, tendo assim, facilidade na entrega de seu produto. O seu ponto forte é a qualidade de seus produtos que tem um nome forte perante a concorrência. O seu ponto fraco e um dos fatores preocupantes da empresa são a falta de controle interno em seus processos já dito anteriormente. Outro ponto fraco e a falta de espaço físico, pois a empresa não tem como armazenar todos seus produtos e mercadorias. A empresa tem poucas alternativas para ampliar seu espaço interno, uma das propostas de estágio e também aceita foi a de adquirir um imóvel

junto a um financiamento feito pela Caixa Econômica Federal, planejado de acordo com o potencial da empresa, a fim de que a mesma pudesse sanar esse financiamento-investimento.

Esta aborda a seguinte hipótese: Com a falta de controle interno e também na falta de controle em determinados processos, a empresa pode estar obtendo uma lucratividade menor do que a possível, daí a necessidade de implantação do projeto.

Objetivo Geral

Conhecer as condições relativas aos aspectos da tecnologia na empresa Construtora Rubiataba.

Objetivos Específicos

Diagnosticar e propor a:

- Informatização do setor de compras da empresa, e sua adequação as teorias administrativas;
- Informatização do setor de estoques, e adequá-lo as de acordo com teorias administrativas;
- Informatização dos cadastros de clientes;
- Informatização das contas a receber e a pagar;
- Implantação do programa da Caixa Econômica Federal;
- Implantação do programa do governo estadual, cupom fiscal;
- Acondicionar uma ideal Administração de Marketing nos processos que envolvem a empresa;

Metodologia

Perfil da Empresa

Empresa enquadrada como microempresa, inscrita no C.N.P.J. -MF sob N° 03606420-0001/04 e inscrição estadual nº 10324041-1, sob razão social Cláudio Lourenço Moreira, sito a Av.

Jatobá nº1503-A centro Rubiataba-Go, empresa enquadrada no regime de tributação simples.

Na execução desta, foi utilizado dados contábeis fiscais e reais e de acordo com proposta de pré- projeto que será anexado a mesma.

Tecnologia

Todas as empresa utilizam alguma forma de tecnologia para executar suas operações e realizar suas tarefas. A tecnologia adotada pode ser rudimentar ou sofisticada, porém, uma coisa é certa: todas as empresas dependem de um tipo de tecnologia ou de uma matriz de tecnologias para poderem funcionar e alcançar seus objetivos. A tecnologia será aqui considerada como uma variável, ao mesmo tempo ambiental e empresarial-externa e interna, ou seja, tecnologia não é apenas informatização, mas também novos conhecimentos, novas informações, novas idéias, sempre buscando colocar em prática o que se aprende, nunca guardar para si o que sabe, e nesta, será abordado o que de melhor aprendi no decorrer do curso de administração, tentando solucionar problemas no decorrer do estágio, na área de adequação de tecnologia em processos administrativos.

Todas as operações usam algum tipo de tecnologia de processo, a empresa terá escolhido usar a tecnologia porque espera tirar alguma vantagem dela. Algumas vezes, a tecnologia de processos ajuda a administração a entender uma clara necessidade de mercado; em outras ocasiões, a tecnologia torna-se disponível a uma operação, escolhe adotá-la na expectativa de que possa explorar seu potencial de alguma forma, mesmo que ainda não de uma forma definida, qualquer que seja o processo, todavia, todos os administradores precisam entender o que as tecnologias emergentes podem fazer, que vantagens ela pode dar e que limitações ela pode impor à operação administrativa, todas as operações usam tecnologias de processo, mesmo a de trabalho humano mais intensivo.

A tecnologia é o nível de competência de um determinado meio sócio-econômico. Isto equivale a dizer que a tecnologia representa o conjunto de conhecimentos utilizáveis que esse meio aplica e dirige para o alcance de objetivos culturais. Tecnologia de capital intensivo (baseadas na utilização intensiva de máquinas e equipamentos, com ênfase na mecanização) e tecnologias de mão-de-obra intensiva (baseada na utilização intensiva de pessoas com habilidades manuais ou físicas e com ênfase na manufatura), com um significado diferente de tecnologia incorporada e tecnologia não incorporada.

A tecnologia é o conjunto ordenado de conhecimentos empregados na produção e comercialização de bens e de

serviços, de certa forma que abrange todos os conhecimentos técnicos, patenteados ou não, fórmulas, manuais, planos, projetos, marcas, bem como métodos de direção e de administração, procedimentos técnicos, métodos e processos de operação, conhecimentos técnicos normalmente requeridos para montar e operar instalações produtivas, e o próprio conhecimento para selecionar e escolher tecnologias variadas, estudos de análise e viabilidade econômica, financeira, mercadológica etc. A tecnologia envolve aspectos físicos e concretos (hardware) – como máquina, equipamentos, instalações, circuitos etc. – bem como aspectos conceituais e abstratos (software) – como políticas, diretrizes, processos, procedimentos, regras e regulamentos, rotinas, planos, programas e métodos de trabalho.

A adequação de tecnologia, refere-se a execução de operações e à geração de serviços e fabricação de produtos, bem como à escolha das tecnologias mais adequadas para a sua produção e distribuição. Envolve a criação de um sistema que transforme em operações a solução dada ao problema empresarial. A criação de um tal sistema exige que a administração escolha uma tecnologia apropriada (entradas – processamento – saídas) para produzir e distribuir os produtos e serviços escolhidos e para desenvolver nova informação, comunicação e mecanismos de controle para assegurar uma operação adequada da tecnologia. O problema de adequação tecnológica é tratado ao nível operacional da empresa. Que consiste em como adquirir e distribuir bens e serviços da maneira mais eficiente possível. Como não há mudança tecnológica e de processos, a empresa procura, através da experiência acumulada, melhorar e racionalizar cada vez mais as suas atividades e operações.

***Soluções possíveis:**

- Tornar a tecnologia cada vez mais eficiente e de baixo custo, face à aplicação intensiva e contínua dos recursos da empresa.
- Simplificar gradativamente a tecnologia que geralmente é apoiada em máquinas e equipamentos.
- Tendência à integração vertical para melhorar aproveitamento dos recursos da empresa. Com a integração vertical a empresa torna-se a própria cliente de parte de seus produtos, reduzindo a dependência do ambiente de tarefa.
- Contínuo aprimoramento da tecnologia para manter ou elevar a eficiência, aproveitando a experiência adquirida.

***Custos e benefícios envolvidos:**

A empresa obtém um aumento substancial da eficiência tecnológica que é essencial ao bom desempenho empresarial (racionalidade técnica). Porém, isto exige elevados investimentos ao longo do tempo, o que requer que os problemas sejam familiares e previsíveis a prazo relativamente longo, isto é, que o

ambiente de tarefa seja estável e previsível. Se ocorrerem mudanças ambientais, qualquer mudança tecnológica será desastrosamente onerosa para a empresa.

As novas exigências de mercado e demanda irá levar a administração da empresa a se concentrar no aperfeiçoamento de tecnologias existentes. O controle de estoque, de compras, de vendas e o controle de processos que envolvem a empresa, serão foco das principais atenções que apresentarão nesta.

Como a população mundial deverá crescer, juntamente com a economia, os custos de capital deverão permanecer elevados. Estes costumam representar cerca de dois terços dos custos de manutenção de estoques. A resposta da administração será o controle mais rígido dos investimentos pelo maior uso de computadores na previsão de vendas, planejamento de necessidades, cálculos de lotes de reposição e liberação de pedidos. Além disso, tentarão reduzir a variedade e a disponibilidade de produtos oferecidos, diminuir os tempos de ressuprimento o máximo possível, limitar o capital alocado aos estoques e minimizar o total de sítios de armazenagem. Do ponto de vista dos clientes, os tempos de ciclo serão ajustados para diminuir os níveis de inventário nos depósitos mais distantes, através de processamento mais rápido dos pedidos e transporte mais confiável.

A armazenagem e o manuseio de materiais deverão beneficiar-se da aplicação de novas Tecnologias. A substituição de equipamentos deverá continuar à medida que a mão-de-obra fique mais cara. Computadores serão usados para o controle de endereçamento e seleção de mercadorias de modo muito mais extensivo de que hoje. Sistemas de movimentação e armazenagem automatizados serão capazes de manusear grandes variedades de produtos com maior flexibilidade. Entretanto, os maiores ganhos virão da coordenação aperfeiçoada entre fornecedores e consumidores, além da aplicação generalizada dos métodos de manuseio modernos. Entretanto, estas inovações devem ser criadas a partir de tecnologias existentes. Assim, a próxima década deverá caracterizar-se pela maior estabilidade tecnológica, onde as inovações serão simplesmente extensões do estado da arte.

Administração e Informatização de Materiais

Segundo Dias (1993), a meta principal de uma empresa é, sem dúvida, maximizar o lucro sobre o capital investido na empresa em equipamentos, em financiamentos de vendas, em reserva de caixa e em estoques. Para atingir o lucro máximo, ela deve usar o capital, para que ele não permaneça inativo. A função da administração de estoques é justamente, minimizar o capital total investido em estoques, pois ele é caro e aumenta

continuamente, uma vez que o custo financeiro aumenta. Sem estoque é impossível uma empresa trabalhar, pois ele funciona como amortecedor entre os vários estágios de variação dos mesmos até a venda final do produto.

Quanto maior o investimento nos vários tipos de estoques, tanto maior é a capacidade e a responsabilidade de cada departamento na empresa; para a gerência financeira, a minimização dos estoques é uma das metas prioritárias. O objetivo, portanto, é otimizar o investimento em estoques, aumentando o uso eficiente dos meios internos da empresa, minimizando as necessidades de capital investido.

A razão para o planejamento de materiais está relacionada com a previsão de seu uso num futuro imediato.

A boa administração de materiais significa coordenar a movimentação de suprimentos conformem as exigências de demanda. Isso significa aplicar o conceito de custo total às atividades de suprimento logístico de modo a obter vantagem da contraposição da curva de custo, ou seja, o objetivo maior da administração de materiais é prover o material certo, no local certo, no momento certo e em condição utilizável ao custo mínimo para a plena satisfação dos clientes e proprietário da empresa. Segundo essa teoria de Dias, foi verificado em estágio que a mesma esta completamente correta, a qual foi sugerida e implantada no decorrer do estágio.

Dentro das empresas o planejamento e controle de estoques são responsáveis pelo planejamento e controle do fluxo de materiais através do processo de demanda.

Foi sugerida e adequada também a empresa estagiada, para facilitar o planejamento dos materiais, outras tecnologias que servem de suporte à tecnologia da informatização, onde a mesma pode-se utilizar o Programa Requirements Plan (MRP), pois sabe-se que este é um plano que mostrará as quantidades necessárias de materiais que a empresa deve adquirir em função de demanda.

Com este planejamento de materiais pretende-se saber a necessidade de:

- Obter mercadorias e serviços na quantidade e com a qualidade necessária;
- Obter mercadorias e serviços ao menor custo;
- Garantir o melhor serviço possível e pronta entrega por parte do fornecedor;
- Desenvolver e manter boas relações com fornecedores e desenvolver fornecedores potenciais;
- Determinar as especificações de compra: quantidade, qualidade e entrega certa;
- Selecionar o fornecedor mais adequado;
- Negociar os termos e condições de compra;
- Emitir e administrar pedidos de compra;

O planejamento de materiais trouxe excelentes resultados para a empresa, dos quais podemos citar a eliminação de desperdícios de materiais e melhoria contínua da produtividade.

Os fatores citados anteriormente encontram-se focados numa filosofia muito conhecida no Oriente Médio, especificamente no Japão, que diz respeito ao JIT (just in time) que é uma filosofia relacionada ao modo como a empresa organiza e opera seu negócio.

O JIT como alternativa para o planejamento de materiais coloca ênfase não apenas no desempenho do fornecedor, mas também nas relações com o mesmo.

Como foi mencionado, um sistema de MPR para o planejamento de materiais, pode ainda tornar-se mais eficaz e rentável à empresa, buscando trabalhar associado à filosofia JIT, almejando melhor planejamento dos materiais da mesma, pois trabalharia sempre com o mínimo de capital imobilizado em estoques, e sem prejudicar o desempenho da empresa. A transmissão e o atendimento precisos dos pedidos de reposição por sistema de *just-in-time*, evita a manutenção de estoque, reduzindo assim os investimentos em grandes compras, esse também foi outro grande avanço alcançado pela empresa devido à utilização dessas teorias administrativas associadas às tecnologias implantadas, ou seja, a fusão das mesmas.

Porém, o planejamento de materiais está diretamente relacionado com o planejamento da compras e de vendas, devendo estes permanecer com um canal de comunicação atualizado para evitar transtornos na rotina da empresa, quanto ao desenvolvimento de suas atividades.

O planejamento eficaz dos materiais não será responsabilidade apenas do planejador de materiais, deverá envolver o comprometimento de todos os departamentos relacionados com o mesmo.

O Planejamento de materiais para a empresa estagiada inicia-se com a previsão da demanda, envolvendo todos os processos e termina com a entrega dos produtos aos consumidores, envolvendo também a satisfação dos clientes no pós-venda, pois no mercado de Rubiataba, a concorrência neste seguimento de mercado é muito acirrada e, obter o material certo, no local certo, em condições de uso e ao menor custo possível ocasionará melhores resultados para a empresa.

De acordo com problemas verificados na empresa, sugere-se que a mesma adote algumas políticas de estoques segundo Dias (1993), onde ele diz que a administração central da empresa deverá determinar ao Departamento de Controle de Estoques o programa de objetivos a serem atingidos, isto é, estabelecer certos padrões que sirvam de guia aos programadores e controladores e também de critérios para medir o desempenho do departamento, estas políticas são diretrizes e são as seguintes:

- Metas de empresas quanto a tempo de entrega dos produtos ao cliente;
- Definição do número de depósitos e/ou de almoxarifados e da lista de materiais a serem estocados neles;

- Até que níveis deverão flutuar os estoques para atender uma alta ou baixa das vendas ou uma alteração de consumo;
- Até que ponto será permitido a especulação com estoques, fazendo compra antecipada com preços mais baixos ou comprando uma quantidade maior para obter desconto;
- Definição da rotatividade de estoques;

Enfim, essas definições das políticas de estoques são importantes ao bom funcionamento da administração de estoques, porque é exatamente nelas que vão ser medidos o capital investido em estoques. Outro ponto importante é quanto aos princípios básicos para o controle de estoques, para organizar o setor, deve-se respeitar suas funções principais, que são:

- Determinar o que deve permanecer em estoque. Número de itens;
- Determinar quando se devem reabastecer os estoques. Periodicidade;
- Determinar quanto de estoque será necessário para um período determinado;
- Acionar o departamento de compras para executar aquisição de estoque;
- Receber, armazenar e atender os materiais estocados de acordo com as necessidades;
- Controlar os estoques em termos de quantidade e valor e fornecer informações sobre a posição do estoque;
- Manter inventários periódicos para avaliação das quantidades e estados dos materiais estocados;
- Identificar e retirar do estoque os itens obsoletos e danificados;

Enfim, existem diversos aspectos dos estoques que devem ser especificados, antes de se montar um sistema de controle de estoques, um deles refere-se aos diferentes tipos de estoques, existentes em uma empresa, outro diz respeito aos diferentes pontos de vista quanto ao nível adequado de estoques que deve ser mantido para atender as necessidades da empresa e um terceiro ponto seria a relação entre o nível do estoque e o capital necessário envolvido, por isso, um ótimo controle de estoques, traz também ótimos resultados para a empresa, e foi o que pude verificar e presenciar no decorrer do meu estágio, onde a empresa hoje mantém um controle bem definido de seus materiais, e obtendo um retorno do capital investido em novas tecnologias, e esse sistema de controle de estoque é basicamente projetado para estabelecer as quantidades mínimas e máximas de estoques a estarem disponíveis, dar feedback sobre o movimento do estoque e mudanças nos seus níveis e avisar a administração quando os itens alcançam ou descem abaixo do nível mínimo.

Administração e Informatização do Setor de Compras

Segundo Dias (1993), a função compras é um segmento essencial do departamento de materiais ou suprimentos, que tem por finalidade suprir as necessidades de materiais ou serviços, planejá-las quantitativamente e satisfazê-las no momento certo com as quantidades corretas, verificar se recebeu efetivamente o que foi comprado e providenciar armazenamento. Compra é, portanto, uma operação da área de materiais, muito importante entre as que compõem o processo de suprimento. Em todo sistema empresarial, para se manter um volume de vendas e um perfil competitivo no mercado e, conseqüentemente, gerar lucros satisfatórios, a minimização de custos deve ser perseguida e alcançada, já que representam uma parcela por demais considerável na estrutura de custo total.

Assim os objetivos básicos de uma Seção de Compras serão:

1. Obter um fluxo contínuo de materiais a fim de atender aos programas e necessidades de demanda;
2. Coordenar esse fluxo de maneira que seja aplicado um mínimo de investimento que afete a operacionalidade da empresa,
3. Comprar materiais e mercadorias aos menores preços, obedecendo a padrões de quantidade e qualidade definidos;
4. Procurar sempre dentro de uma negociação justa e honesta as melhores condições para empresa, principalmente em condições de pagamentos;

Um dos parâmetros importantes para o bom funcionamento da seção de compras e, conseqüentemente, para o alcance de todos os objetivos é a previsão das necessidades de suprimentos. Devido realização de atividades de estágio verifiquei que a necessidade de comprar cada vez melhor é enfatizada em qualquer que seja a empresa, juntamente com as necessidades de estocar em níveis adequados, comprar bem é um dos meios que a empresa deve usar para reduzir custos, ou seja, manter-se bem relacionado com mercado consumidor.

De acordo com Corrêa, no lado de materiais da empresa, a função de compras estabelece contratos com fornecedores para adquirir materiais e serviços, e esses materiais e serviços são vendidos aos clientes, outros materiais e serviços são utilizados para auxiliar a empresa a operar.

A seção de compras faz a ligação vital entre a empresa e seus fornecedores, para realizar isto de maneira eficaz, a empresa estagiada precisa compreender em detalhe tanto as necessidades de todos os processos da empresa, como as capacitações dos fornecedores que potencialmente podem fornecer produtos e serviços para a organização. Apesar da variedade de compras que a empresa realiza, há alguns objetivos

básicos da atividade de compras, que são válidos para todos os materiais e serviços comprados, os quais são:

1. Preço correto;
2. Entrega no momento correto;
3. Produtos e serviços de qualidade correta;
4. Quantidade correta;
5. Fonte correta;

A seleção de fornecedores é considerada igualmente ponto-chave do processo de compras, a potencialidade do fornecedor deve ser verificada, assim como suas instalações e seus produtos, com um cadastro atualizado e completo de fornecedores, e com cotações de preços feitas a cada compra, muito desses problemas foram evitados e resolvidos.

Com base na colocação de Dias (1993), pude detectar uma série de problemas que a seção de compras da empresa estagiada vem enfrentado, os quais são:

1. Deficiência na escolha de fornecedores;
2. Atrasos nas entregas;
3. Área de armazenamento limitada;
4. Deficiências nas negociações;
5. Falta de análise de cotações;
6. Excessos e obsolescência de determinados produtos;
7. Escassez de estudo de mercado;
8. Compras centralizadas;

Independente do porte da empresa, os princípios básicos da organização de compras constituem-se de normas fundamentais assim consideradas:

- Autoridade para compra;
- Registro de compras;
- Registro de preços;
- Registro de estoques e consumo;
- Registro de fornecedores;

Com a informatização deste setor, a empresa estagiada conseguiu melhorar seus processos, pois o programa oferece várias vantagens onde as quais são:

- Registro de fornecedores;
- Viabiliza compras através da Internet;
- Investigação das fontes de fornecimento;
- Registro de compras;
- Análise de cotações;
- Registro de preços;
- Registro de estoques e consumo;

Enfim, com todas essas vantagens oferecidas pelo programa e também à adequação de alguns conceitos básicos sobre o que a administração de compras pode oferecer, a empresa pôde proporcionar a seus clientes, mercadorias com preços mais acessíveis, e com uma melhor qualidade, onde também com o sistema de JIT associado ao MRP pode girar seu capital mais rápido, com um estoque adequado e sempre de acordo com a demanda, assim, a mesma conseguiu também se sobressair

melhor perante a concorrência, conseqüentemente, conquistando cada vez mais o mercado consumidor da região de Rubiataba.

Administração, Informatização e Adequação das Vendas, Contas a Receber e Administração de Marketing.

O conceito de MKT começa com os clientes atuais e em potencial e com suas necessidades; planeja um conjunto coordenado de produtos e programas para servir a essas necessidades; e realiza o lucro através da satisfação do cliente.

A determinação do que deve ser produzido ou consumido não deve estar nas mãos das empresas ou do governo, e sim dos consumidores.

As empresas produzem e vendem o que os consumidores desejam e obtém seus lucros. Administração de MKT é o esforço consciente para se atingir resultados desejados de troca com os mercados visados. Suas atividades devem ser realizadas dentro de um conceito claro de um MKT abrangente e responsável.

O produto é uma orientação da administração que pressupõe, que os consumidores responderão favoravelmente aos bons produtos cujos preços sejam razoáveis e que basta um pouco esforço de MKT da empresa para se conseguir rendas e lucros satisfatórios. O ponto mais importante de um produto é o serviço que ele presta.

Segundo Kloter, a venda é apenas uma das diversas tarefas do vendedor. Ele pode desempenhar diferentes atividades como:

- **Sondagem.** A empresa faz o possível para criar perspectivas para o vendedor, mas espera-se que ele procure perspectivas adicionais;
- **Comunicação.** Muito do trabalho do vendedor consiste em comunicar informações para os compradores existentes e em potencial sobre os produtos e serviços de sua empresa;
- **Venda.** O vendedor executa a arte de vender, abordando, apresentado, respondendo às objeções e realizando as vendas;
- **Serviço.** O vendedor fornece vários serviços a seus clientes, consultando sobre seus problemas, provendo assistência técnica, arranjando financiamento e apressando a entrega;
- **Coleta de informações.** O vendedor realiza pesquisas de mercado e trabalho de informações para sua empresa e é responsável pelo fornecimento de relatórios regulares sobre suas atividades de visitas e descobertas;
- **Distribuição.** Nas épocas de escassez de produtos, o vendedor ajuda a avaliar a lucratividade da clientela e recomenda sobre a distribuição para clientes.

A venda pressupõe que os consumidores normalmente não

comprarão o suficiente dos produtos da empresa, a não ser que sejam abordados por um esforço substancial de venda e promoção.

A perícia básica do especialista em MKT de vendas residiu em regular o nível, a determinação do tempo e o caráter de uma demanda por produto ou serviço, organização, lugar, pessoa ou idéia.

Tipo de demanda:

Negativa - MKT de conversão.

Inexistente - MKT de estímulo.

Carente - MKT de desenvolvimento.

Fraca - MKT de revitalização.

Irregular - MKT de sincronização.

Plena - MKT de manutenção.

Excessiva - MKT de redução.

Prejudicial - MKT de eliminação.

A tarefa básica do especialista em MKT de vendas ao se defrontar com uma demanda plena é a de MKT de manutenção. Este exige a manutenção da eficiência ao se lidar dia a dia com as atividades de MKT, é uma eterna vigilância ao se determinarem novas forças, que ameaçam diminuir a demanda. Eles estão preocupados especialmente com detalhes táticos, tais como o de manter o preço certo, a equipe de vendas motivada e o controle rígido sobre os custos. Todavia, pôde ter sido verificado no decorrer do estágio que a empresa não desenvolve atividades de MKT, e também possui vários problemas no setor de vendas os quais são:

- Dificuldades de negociação;
- Falhas de conhecimento do produto que está sendo vendido;
- Falhas no relacionamento com clientes;
- Dificuldades de seleção de clientes;
- Inadimplência bastante elevada;
- Falta de comunicação interna das vendas, etc...

Conforme problemas apresentados acima, foi sugerida à empresa, várias alternativas a fim de reverter esse quadro. Além da informatização do setor, sugeriu-se que as atividades de MKT fossem desenvolvidas através dos vendedores e também na logística de distribuição e entrega.

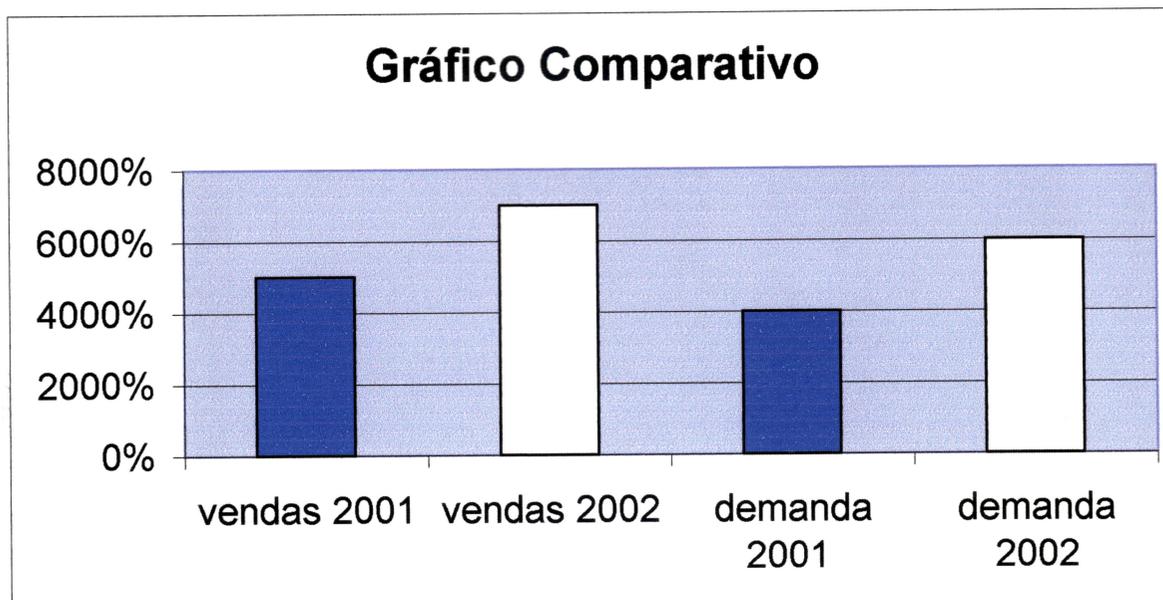


Figura 1: Dados obtidos nos registros de saídas da empresa em relação aos anos anteriores.

Este gráfico representa um grande aumento nas vendas com relação às vendas anteriores, pois a implantação do sistema de informatização associada às teorias administrativas e um pouco de criatividade, contribuíram para essa grande conquista.

Um outro grande e importante diferencial adquirido pela empresa e que também conseqüentemente contribuiu para esse aumento foi à implantação dos programas oferecidos pela Caixa Econômica Federal, onde auxiliaram sem dúvida nenhuma as vendas e hoje considerado fundamental ferramenta e oportunidade para a empresa, pois representa uma parcela muito grande neste setor.

Conforme as teorias de MKT, tentei associar a empresa no decorrer do estágio sua **MISSÃO**, **METAS**, **OBJETIVOS** e tentei detectar quais as ameaças e oportunidades, seus pontos fortes e fracos, a qual a mesma não tinha conhecimento.

MISSÃO: Oferecer comodidade, qualidade, estilo certo, a fim de satisfazer as necessidades dos clientes.

OBJETIVO: melhorar a qualidade e desempenho cada vez mais em seus processos.

METAS: ser produtiva, estar sempre à frente da concorrência, procurar encantar os clientes e ser diferenciada.

Foi verificada que a oportunidade de MKT de uma empresa é uma área de importante ação mercadológica em que determinada empresa desfruta de uma vantagem diferencial. A empresa deverá desenvolver continuamente um conjunto bem estruturado de oportunidades, onde a economia é marcada por ciclos de vida mais longos para seus produtos, também verifiquei a existência de concorrências crescentes e rápidas mudanças no macro ambiente, por isso, nenhuma empresa pode apoiar com segurança o seu futuro sobre os seus produtos e mercados atuais.

O objetivo e a missão da empresa foram definidos em termos de satisfazer alguma necessidade do ambiente externo, quando a

empresa define um sólido sentido de sua missão corporativa, será mais fácil analisar o ambiente buscando oportunidades para o objetivo organizacional.

ANÁLISE AMBIENTAL. INTERNAS

Pontos fortes:

- Busca da qualidade total dos produtos que oferece;
- Funcionários qualificados;
- Maquinário qualificado trazendo assim maior aproveitamento de tempo e de qualidade no desempenho de seus processos;
- Treinamento de funcionários através do SENAI-SEBRAE;
- Sua logística de distribuição é feita na maioria das vezes em frota própria;
- Capacidade de concorrer no mercado;
- Localização estratégica;
- Tecnologia adequada para programas oferecidos pela Caixa Econômica Federal;

Pontos Fracos:

- Espaço físico insuficiente;
- Dificuldade na aquisição de material;
- Demanda maior que a oferta no período de seca (sazonal);
- Certas dificuldades devido alta inadimplência;
- Falta de controles em determinados processos;

Oportunidades

- A empresa é uma das maiores de Rubiataba;
- Está estrategicamente localizada na parte central do município, perto do grande centro consumidor; podendo ainda atender a outros setores como: Booganvile, etc..., que estão em alto crescimento;
- Possui um nome forte, de grande expressão comercial;
- O próprio mercado concorrente, por ser desleal;
- O mercado que está crescendo a cada dia, devido aos grandes loteamentos;
- As propostas e sugestões feitas no decorrer do estágio;
- A própria tecnologia, se devidamente adequada;
- Incentivo Fiscal oferecido pelo Governo Estadual;
- Programas oferecidos pela Caixa Econômica Federal;

Ameaças

- Dificuldade na aquisição de matéria-prima;

- Demanda sazonal;
- Possível recessão da economia devido aos ataques terroristas e ameaça de guerra ou mesmo planos econômicos do governo.
- Alta inadimplência;

Mercado Alvo

Toda população de Rubiataba e do Vale de São Patrício.

Definidos todos esses termos dentro da administração de marketing, a empresa conseguiu melhorar também seus processos principalmente internos, pois buscou atingir todos essas propostas e sugestões, onde os mesmos mudaram a logística empresarial existente.

Planejamento Financeiro

Procurou-se desenvolver outra atividade em estágio e que tem grande importância é a respeito do planejamento financeiro para desenvolver essas sugestões e propostas; é claro que para sua implantação planejou-se todos os gastos com as despesas de investimentos que ocorreram na empresa durante o estágio, os quais estão orçados em anexo no pré-projeto.

O planejamento financeiro compreende a programação avançada de todos os planos da administração financeira e a integração e coordenação desses planos com os planos operacionais de todas as áreas da empresa. Desse modo, o processo de planejamento financeiro compreende os seguintes passos:

- Estimar os recursos que serão necessários para executar os planos operacionais da empresa;
- Determinar o montante de tais recursos que poderá ser obtido no âmbito da própria empresa e quanto deverá provir de fontes externas;
- Identificar os melhores meios e fontes para a obtenção de recursos adicionais, quando se fizerem necessários;
- Estabelecer o melhor método para aplicação de todos os recursos, obtidos internos ou externamente, para executar os planos operacionais;

Existem limitações no processo do planejamento financeiro, os quais são:

- O planejamento financeiro baseia-se em previsões e estimativas;
- A implantação é demorada e exige muita doutrina e treinamento;
- São necessárias revisões periódicas em face de

circunstâncias não previstas;

- O planejamento não funciona por se mesmo, exigindo o esforço de todos na preparação e execução dos planos e no cumprimento das metas;

O planejamento financeiro permite definir claramente as metas específicas de cada unidade operacional ou órgão administrativo e os responsáveis pelo seu cumprimento; equacionar as múltiplas atividades envolvidas em um plano global; conciliar a atividade e a meta de todas as áreas com os objetivos globais da empresa; e controlar o desembolso.

Dentre as vantagens e benefícios obtidos com o uso do planejamento financeiro utilizado pela empresa destacamos:

-o fortalecimento do hábito de estudar todos os aspectos envolvidos antes de serem tomadas as decisões;

- Estímulo à participação de todos responsáveis envolvidos no plano;
- O fortalecimento de critérios para alocação de recursos escassos;
- A coordenação e correlação de todos os esforços;
- A revelação dos pontos de eficiência e de ineficiência;
- A obrigatoriedade de avaliar os resultados reais em face dos orçados;
- A geração de eficácia em cada área e na empresa como um todo.

Resultados

Tecnologia:

De acordo com a análise de estágio realizado na empresa Construtora Rubiataba, pode-se verificar que, com a informatização, a administração de materiais da empresa coordena com maior agilidade e qualidade o planejamento e controle do fluxo de materiais, tradicionalmente existem conflitos entre os objetivos da empresa e os objetivos de produção e materiais. O papel da administração de materiais, informatizada ou não, é balancear esses objetivos conflitantes e coordenar o fluxo de materiais, de modo que o serviço ao consumidor seja mantido e os recursos da empresa utilizados adequadamente.

Administração e Informatização de Materiais:

De acordo com estágio realizado, foram verificadas certas falhas, no que diz respeito à administração de materiais, envolvendo estoques, onde a empresa não tinha controle dos mesmos em seus processos, ao passo que, com a informatização e o uso de determinadas tecnologias podem reverter esses quadros. Conforme a proposta de estágio, foi implantado a mesma um programa que agilizasse esse processo, o programa possui o nome SISCOM (sistema comercial), desenvolvido pela empresa

Aginaldo Sistemas e Associados, programa este que faz o controle de estoques, cadastro de clientes, contas a receber e a pagar, cupom fiscal, muito fácil de manuseá-lo, é prático e objetivo. Na execução do mesmo não foi preciso de mão de obra especializada, pois o programador ministrou aulas no decorrer do estágio, juntamente com os funcionários e estagiários.

O programa também atendeu alguns incentivos fiscais do Governo Estadual, com relação a impostos mais baixos; para a implantação do mesmo, foram utilizados recursos próprios da empresa, e para aquisição do imóvel foram gastos recursos de terceiros, ao qual serão demonstrados no orçamento mais adiante. Perante estágio realizado, pude verificar e acondicionar aos processos desenvolvidos pela empresa que as funções de planejar e controlar estoques são fatores primordiais numa boa administração do processo produtivo. Preocupa-se com os problemas quantitativos e financeiros dos materiais, sejam eles matérias primas, materiais auxiliares, materiais em processos ou produtos acabados.

Administração e Informatização do Setor de Compras:

Para essa problemática, foi discutida e aceita a proposta de informatizar este setor e também adequá-lo as teorias de administração de materiais, começando pela escolha de fornecedores, porém, procurando atender as necessidades de demanda. A empresa adotou o sistema de fonte múltipla devido à situação que enfrenta perante a concorrência, esta escolha foi feita a partir das grandes vantagens que a mesma oferece, onde o comprador pode forçar preço para baixo através da competição dos fornecedores, há também possibilidades de mudar de fornecedor caso ocorram falhas no fornecimento, outra vantagem é que existem varias fontes de conhecimentos e especialização disponíveis, o mercado fornecedor nesse ramo de atividade é muito amplo, porém deve analisar algumas variáveis importantes a considerar na escolha de fornecedores, que incluem: preço, entrega, quantidade, qualidade, serviço, manutenção, apoio técnico, estabilidade financeira e condições de compra.

Foi verificado também outro e talvez um dos maiores problemas que este setor da empresa vem enfrentando, que é a coleta de preços para as compras, a empresa não faz cotações de preços entre os fornecedores, ao passo que estava perdendo clientes perante a concorrência, como já foi dito anteriormente, a proposta de escolha múltipla, foi aceita, mas quero ressaltar a importância da coleta de preços. Ao se fazer uma cotação, os fornecedores em potencial enviam propostas de fornecimento, que informam o preço, prazo, reajustes e uma série de condições gerais que estabelecem, assim, com esse simples método associado a informatização, a empresa está conseguindo comprar melhor, conseqüentemente, gerando mais lucros e um melhor desempenho no seu processo de vendas.

Administração, Informatização e Adequação das Vendas, Contas a Receber e Administração de Marketing.

O programa oferecido pela empresa Agnaldo Sistemas e Associados, conforme verificado em estágio, faz o controle das contas a receber e de estoques justamente na execução das vendas, onde o mesmo fornece informações sobre previsão de recebimento, automaticamente auxiliando as compras, visando o quanto poderá comprar, oferece também, nas vendas um sistema de caneta-leitora ótica, que lê o código de barras dos produtos, onde teríamos no computador da loja todo o estoque, e sempre que vende-se um produto, imediatamente o próprio sistema dará baixa no estoque, emitindo assim, um cupom fiscal e até mesmo um carnê bancário para pagamento do produto se for necessário.

Com essas tecnologias aplicadas à empresa, o resultado foi surpreendente, pois conseguimos uma maior interação entre os setores que envolvem a empresa, reduzindo desperdícios, houve uma redução brusca de 8% na inadimplência devido ao carnê bancário, hoje a empresa consegue sobressair-se melhor que a concorrência perante reconhecimento público. Através dos vendedores juntamente com entregadores, foi implantado também no decorrer do estágio, um sistema onde busca feedback dos clientes, melhorando cada vez mais seus relacionamentos, com isso corrigiu falhas nas vendas a cada crítica feita pelos clientes, tentando assim buscar atingir qualidade total em seus processos.

Outra sugestão adotada em estágio foi a de oferecer aos pedreiros, que seriam como intermediários de negociação, uma pequena porcentagem a cada cliente novo que o mesmo apresentasse a empresa, essa porcentagem seria de 2% do valor da compra, mas pagas também em mercadorias seja ela equivalente à porcentagem. O resultado dessa sugestão aumentou a demanda e conseqüentemente as vendas em 18% com relação a vendas passadas, a empresa ganhou novos mercados e novos clientes, e está em grande potencial mercadológico.

CONCLUSÃO

O projeto e estudo apresentado nesta, foi e é de enorme importância para o pesquisador, pois, além de enriquecer meus conhecimentos, trouxe grandiosos resultados à minha vida como também para a empresa estagiada. No decorrer de sua elaboração enfrentei várias dificuldades, porém não impossíveis de superá-las, a maior delas foi à própria implantação dessas propostas e sugestões citadas no decorrer da mesma, mas a qual consegui com mérito desenvolvê-las e atingir os objetivos programados, os quais os resultados foram satisfatórios e como prova disso vemos o novo desempenho alcançado pela empresa com relação à concorrência; e o feedback dos nossos clientes.

Cada nova tecnologia pode, potencialmente, gerar uma importante indústria ou comércio, toda empresa deve observar o que há de novo no meio ambiente, pois isso pode eventualmente destruí-la e se possuir imaginação, a novidade pode salvá-la, portanto, o administrador deve compreender o meio ambiente tecnológico e as mudanças da tecnologia, deve trabalhar em constante contato com o pessoal da sua organização. Possui uma responsabilidade fundamental em desencantá-lo com a tecnologia, para o próprio bem da mesma. Alguns tecnólogos não estão interessados no consumidor e seus problemas, mas no produto e suas possibilidades, se não forem controlados, criarão produtos que não terão mercados, ou projetarão de forma que não conseguirão transmitir ao comprador sua verdadeira utilidade.

Os computadores e sistemas eletrônicos de processamento de informações são projetados para tornar as organizações mais eficientes. O cadastro dos clientes e outros dados armazenados no computador podem ajudar a reduzir o custo das entregas e podem dar informações sobre pesquisa de mercado e outras análises. Computadores ligados a registradoras com processos ópticos de registro podem processar as vendas, fazer mudanças no estoque, dar informação sobre o crédito e fazer pedidos de mercadorias. Isso reduz o tempo do empregado ligado a essas atividades, melhora a precisão e fornece informação mais precisa e atual. Apesar de os computadores e outras tecnologias de informação estarem ocasionando mudanças, estão ao mesmo tempo ajudando a produzir mercadorias e a fazer operações de prestação de serviços. A tecnologia mudou os processos dando-lhes mais consistências, rapidez, menor fadiga do empregado, e geralmente custos mais baixos.

Porém, a tecnologia não deve ser trabalhada isoladamente, ela depende do trabalho humano, e no ramo de administração, depende e muito das teorias administrativas os quais foram expostas no decorrer desta, entretanto, há um limite para que a informatização consegue fazer, pois quando se refere a raciocínio e tomada de decisão, a mesma continua a ser máquina e infinitamente inferior aos frágeis e falíveis seres humanos.

Alguns outros resultados favoráveis da tecnologia em fusão com as teorias administrativas: maior produtividade; custos menores; maior quantidade e melhores produtos; maior qualidade e maior concorrência; em alguns casos, ocorrem as dispensas de funcionários, mas, neste não o ocorreu; melhor desempenho do setor de estoques, compras, vendas e marketing; considerável aumento das vendas, no sentido de qualidade no atendimento, devido ao programa oferecido pela Caixa Econômica Federal e as propostas de estágio; maior agilidade do setor de compras.

Enfim, a tecnologia adequada a essas teorias, mudaram todos os processos desenvolvidos pela empresa, não é fácil de adaptá-la, porém, com essas mudanças a empresa conseguiu além desses resultados, ser uma das melhores no mercado de Rubiataba, e estará sempre buscando atualizar-se para sempre estar entre as melhores.

Outras sugestões para programas de ações devido alta demanda, verificado em estágio:

- Criar um portal na internet, possibilitando realizar vendas, compras e propagandas;
- Procurar manter um ponto de equilíbrio, entre a demanda e oferta, quando a demanda for menor que oferta, adequar a mesma com propaganda e publicidades locais e regionais, em busca de manter o controle deste ponto de equilíbrio. Quando a demanda maior que oferta, aumentar a produtividade, a fim de atender o mercado alvo.
- Adquirir uma sofisticada máquina que fabrica tintas com cores personalizadas, estilo self-service;

BIBLIOGRAFIA

Administração da produção/ Nigel Slack, Stuart Chambers, Christine Harland, Alan Harrison, Robert Johnston, revisão técnica Henrique Corrêa, Irineu Gianesi, Ed. Compacta. - São Paulo: 1999.

ARNOLD, J. R. Tony, Administração de Materiais; tradução Celso Rimoli e Lenita R. Esteves. - São Paulo: Atlas, 1999.

BRAGA, Roberto, Fundamentos e Técnicas de Administração Financeira. São Paulo: Atlas, 1989.

CHIAVENATO, Idalberto, Recursos Humanos; Ed. Compacta, 3ed. - São Paulo: Atlas, 1994.

DIAS, Marco Aurélio P., Administração de Materiais: Uma abordagem logística, 4ª ed. - São Paulo: Atlas, 1993.

KLOTTER, Philip, Marketing; Tradução H. de Barros; revisão técnica Dílson Gabriel dos Santos e Marcos Cortes Campomar, ed. Compacta. - São Paulo: Atlas, 1996.

MONKS, Joseph G., Administração da Produção, - São Paulo: Mc Graw-Hill, 1987.

PARRA FILHO, Domingos, Apresentação de Trabalhos Científicos: Monografia, TCC, teses e dissertações / João Almeida Santos. 3ª ed. - São Paulo: Futura, 2000.

WOILER, Sansões, MATHIAS, Washington Franco, Projetos: planejamento, elaboração, análise. - São Paulo: Atlas, 1996.

ANEXOS

Henrique Vianei Morais de Resende

R
E
L
A
T
Ó
R
I
O

F
I
N
A
L

D
E

E
S
T
Á
G
I
O

2
0
0
2

**Pré Projeto de Informatização da Empresa
Construtora Rubiataba**

FACER

FACER – Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba

RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO

Henrique Vianeí Moraes de Resende

Rubiataba / 2002

SUMÁRIO

Introdução	2
Perfil da Empresa	3
Situação Problema	3
Objetivo Geral	3
Objetivo Específico	3
Justificativa	4
Hipótese	4
Quadro Teórico	4
Recursos Materiais, Humanos e Financeiros	5
Orçamento	6
Metodologia	6
Estratégia de Execução	7
Resultados Esperado	7
Cronograma	8
Bibliografia	9

INTRODUÇÃO

O presente projeto, tem como objetivo geral propor a informatização da empresa Construtora Rubiataba, empresa essa, situada à Rua Jatobá nº 1503, sob CNPJ 03.606.420/0001-04, Insc. Estadual nº 10.324.041-1, de propriedade do Sr. Cláudio Lourenço Moreira. A informatização da mesma visa melhorar os processos decorrentes dela de forma mais ágil, precisa, e com maior qualidade.

Pretende-se informatizar os seguintes setores: materiais, envolvendo compras, estoques, vendas; cadastro de clientes, contas a receber, e pretende-se também adquirir um imóvel, financiado pela Caixa Econômica Federal; por ser uma empresa de pequeno porte, há uma exigência legal do Governo Estadual de que ela seja informatizada, e com isso terá maiores vantagens, em relação à redução de impostos, incentivos fiscais; também por exigência da Caixa Econômica Federal, devido aos financiamentos que a mesma propõe aos nossos clientes, pois sem os programas que ela fornece e sem a informatização, não tem como fazer e encaminhar os projetos; outro objetivo, talvez o mais importante é tentar manter o controle real e fiscal de estoques existentes a mesma. Com a informatização fica mais ágil e prática a realização dos mesmos.

O recurso necessário a sua implantação são necessariamente um computador de última geração, com programas adequados, e um programa desenvolvido pela empresa Agnaldo Sistemas e Associados, programa este, que fará o controle de estoque, cadastro de clientes, contas a receber e a pagar, possui o nome SISCO, muito fácil de manuseá-lo, prático e objetivo. Para a execução do projeto não será preciso mão-de-obra especializada, pois o próprio programador ministrará aulas, juntamente com o gerente geral da empresa. O prazo para realização do mesmo será de no máximo 30 dias, os impactos esperados com sua execução será atingir as exigências do governo estadual, e da Caixa Econômica Federal, e conseqüentemente os outros objetivos predefinidos e principalmente informatizar para própria sobrevivência da empresa no mercado, pois concorrência, os planos econômicos, o próprio mercado consumidor sempre estão se modificando, nem sempre são estáveis, por isso com a informatização fica mais fácil sobressair-me, e ser sempre melhor.

Perfil da Empresa

Empresa enquadrada como microempresa, inscrita no C.N.P.J. –MF sob Nº 03606420-0001/04 e inscrição estadual nº 10324041-1, sob razão social Cláudio Lourenço Moreira, sito a Av. Jatobá nº1503-A centro Rubiataba–Go, empresa enquadrada no regime de tributação simples, obteve faturamento bruto de R\$240.000,00 no exercício de 2001.

Situação Problema

- Espaço físico limitado;
- Falta de controle interno;
- Falta de controle em determinados processos;

OBJETIVO GERAL

Propor a informatização da empresa Construtora Rubiataba.

OBJETIVO ESPECÍFICO

- Propor a informatização do setor de compras da empresa;
- Propor a informatização do setor de estoques;
- Propor a informatização dos cadastros de clientes;
- Propor a informatização das contas a receber e a pagar;
- Propor a implantação do programa da Caixa Econômica Federal;
- Propor a implantação do programa do governo estadual, cupom fiscal;
- Tentar resolver possíveis problemas que ocorrerão no decorrer do estágio.

JUSTIFICATIVA

Com a informatização e o aumento de seu espaço físico, devido a prévia aquisição de um imóvel, a empresa melhora, sem dúvida, todos os processos dela decorrentes, já não é mais a questão de luxo, mas sim de sobrevivência da mesma, pois sem essas propostas, fica tudo mais lento, com menor qualidade, menor desempenho, e com a implantação das mesmas pretende-se mudar a logística empresarial, pois daí, a empresa passará a ter um maior e melhor controle de todo seu processo, desde as compras, estoques, análise de mercado, preços de vendas, até do ponto final que são as vendas e principalmente satisfazer as necessidades de demanda, conseqüentemente as dos clientes.

Hipótese

Com a falta de controle interno e também na falta de controle em determinados processos, a empresa pode estar obtendo uma lucratividade menor do que a possível, daí a necessidade de implantação do projeto.

QUADRO TEÓRICO

Com a informatização, a administração de materiais das empresas coordena com maior agilidade e qualidade o planejamento e controle do fluxo de materiais, tradicionalmente existem conflitos entre os objetivos da empresa e os objetivos de produção e materiais. O papel da administração de materiais, informatizada ou não, é balancear esses objetivos conflitantes e coordenar o fluxo de materiais, de modo que o serviço ao consumidor seja mantido e os recursos da empresa utilizados adequadamente.

A função das compras é um segmento essencial do departamento de materiais, que tem por finalidade suprir as necessidades de materializar serviços, planejá-las quantitativamente e satisfazê-las no momento certo com as quantidades corretas, verificar se recebeu efetivamente o que foi comprado e providenciar armazenamento, compras é, portanto, uma operação da área de materiais, muito importante entre as que compõem o processo de suprimento. Com a informatização das compras, das vendas, fica mais ágil e melhor o controle dos processos que os envolvem, conseqüentemente manterá um maior volume de vendas e com perfil competitivo no mercado, gerando maiores lucros, a minimização de custos, principalmente os que se referem aos materiais necessários aos quais representam a parceria considerável na estrutura empresarial;

Enfim, todas as operações usam algum tipo de tecnologia de processo. Seja sua tecnologia de processo um humilde processador de texto ou a mais complexa e sofisticada das fábricas automatizadas, a operação terá escolhido usar a tecnologia porque espera tirar alguma vantagem dela. Algumas vezes, a tecnologia de processos ajuda a administração a entender uma clara necessidade de mercado; em outras ocasiões, a tecnologia torna-se disponível a uma operação, escolhe adotá-la na expectativa de que possa explorar seu potencial de alguma forma, mesmo que ainda não de uma forma definida, qualquer que seja o processo, todavia, todos os administradores precisam entender o que as tecnologias emergentes podem fazer, que vantagens ela pode dar e que limitações ela pode impor à operação administrativa, todas as operações usam tecnologias de processo, mesmo a de trabalho humano mais intensivo.

RECURSOS MATERIAIS, HUMANOS E FINANCEIROS

Para implantação do mesmo, serão utilizados recursos próprios, e para a aquisição do imóvel será recursos de terceiros, os quais vêm sendo planejados.

ORÇAMENTO PARA INFORMATIZAÇÃO

- Pentium III 750 MH	R\$ 520,00
- Monitor 14 pol. c/ teclado e mouse	R\$ 360,00
- HD 20 GB e 15.000 R.PM	R\$ 450,00
- Gabinete 128 MB	R\$ 400,00
- Kit Multimídia	R\$ 75,00
- Nobrayck	R\$ 270,00
- Impressora Deskjet 840	R\$ 350,00
- Impressora Fiscal MP20	R\$ 1.300,00
- Fax modem 56MB	R\$ 280,00
- Programa SB COM	<u>R\$ 850,00</u>
Total:	R\$ 4.855,00

METODOLOGIA

PESSOAL RESPONSÁVEL

O Projeto será gerenciado por:

Hierarquia:

Implantador/executor:

Henrique Viane M. Resende

Coordenador:

Prof. Enoc.

Orientadores:

Prof. Fávio

Prof. Mário Ávila

Supervisor:

Cláudio Lourenço Moreira

ESTRATÉGIA DE EXECUÇÃO

Na execução do projeto, todos os funcionários receberão instruções do programador, depois utilizarão os recursos disponíveis de acordo com cada exigência, não será necessário a admissão de outro funcionário, pois o sistema é simples; quanto aos programas exigidos pela Caixa Econômica Federal, também seguirá o exemplo do sistema, onde a mesma enviará um consultor para ensinar e explicar como funciona o programa, e por último, atuar ou substituir a tecnologia quando necessário.

O estágio será realizado na empresa Construtora Rubiataba, no período de 12 de março a 07 de abril do corrente ano, sendo 8h dia, totalizando assim as 162h de estágio.

RESULTADOS ESPERADOS

- Melhorar a eficácia dos processos;
- Melhorar a qualidade no atendimento;
- Reduzir custos;
- Reduzir inadimplência;
- Atingir os objetivos propostos;

BIBLIOGRAFIA

Administração da Produção, Nigel Slack, Revisão Técnica Henrique Corrêa, Irineu Giangos – São Paulo: Atlas, 1999.

ARNOLD, J. R. Tony. Administração de Materiais: Uma introdução; Tradução Celso Rimoli, Lenita R. Esteves – São Paulo: Atlas, 1999.

DIAS, Marco Aurélio P. Administração de Materiais; Uma abordagem logística, 4ª ed. – São Paulo: Atlas, 1993.

WOILER, Sansões, MATHIAS, Washington Franco. Projetos: planejamento, elaboração, análise – São Paulo: Atlas, 1996.



COOPERATIVA DE ENSINO SUPERIOR DE RUBIATABA
FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA

CNPJ - 25.043.688/0001-18

Rubiataba, 29 de julho de 2002.

Ilmo Sr.

Cláudio Lourenço Moreira

Diretor

Tenho a satisfação de apresentar o(a) acadêmico(a) HENRIQUE VIANEI MORAES RESENDE regularmente matriculado(a) no 9º período do Curso de Administração com Habilitação em Administração Rural, para estágio junto Construtora Rubiataba, Rubiataba - GO, por solicitação do Prof. (a) Enoc Barros, professor responsável pela disciplina de Estágio Supervisionado.

Com votos de estima e apreço, agradecido subscrevo-me.


Atenciosamente,

1) RELATÓRIO DE CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

Construtora Rubiataba.

Av. Jatobá nº1503-A Centro

Rubiataba-Go.

Fone/fax: 0XX62-325-1203

Proprietário: Cláudio Lourenço Moreira.

Ramo de atividade: Materiais para construção em geral.

Números de funcionários: 4

CNPJ: 03606420/0001-04

Inscrição Estadual: 10324041-1

Enquadrada no Regime Simples e Tributação.

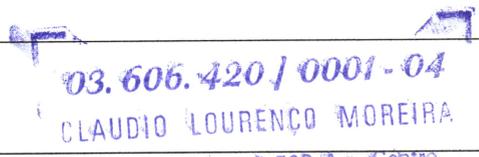
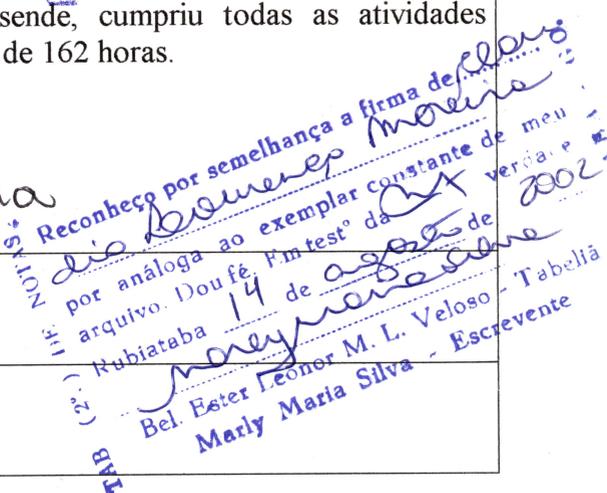
Caracterizada como Microempresa.

Principais metas: ser produtiva, estar sempre à frente da concorrência procurar encantar os clientes e ser diferenciada.

03.606.420 / 0001 - 04
CLAUDIO LOURENÇO MOREIRA
Av. Jatoba Nº. 1.503-A - Centro
CEP - 76.350 - 000
RUBIATABA - GO.

ANEXO 02 – RELATÓRIO SÍNTESE MENSAL

Mês de: Março

Nome do Estagiário Henrique Vianei Morais de Resende	R.A. 054
Local do Estágio: Construtora Rubiataba	Área: Materiais, informatização e Marketing.
Atividades Programadas	Tarefas Realizadas
Contratação de programa	Contratação de programa
Aulas práticas do programador	Aulas práticas do programador
Cadastramento de mercadorias	Cadastramento de mercadorias
Cadastramento de clientes	Cadastramento de clientes
Cadastramento de fornecedores	Cadastramento de fornecedores
Diagnosticar o setor de compras	Diagnosticar o setor de compras
Diagnosticar o setor de estoques	Diagnosticar o setor de estoques
Diagnosticar o setor de vendas	Diagnosticar o setor de vendas
<p>Apreciação Crítica das Atividades</p> <p>Foram desenvolvidas todas as atividades programadas devidas, com tudo de acordo com as necessidades da empresa, estas, porém, seqüencialmente devido à rápida mudança de logística empresarial. As aulas práticas do programador forma bem fáceis conforme os programas oferecidos pela empresa Agnaldo Sistemas e Associados, assim também foram os cadastramentos. Já os diagnósticos passaram a dar valor ainda melhor às tecnologias oferecidas pela mesma. Com isso, essas tarefas realizadas detectaram vários problemas, ao passo que a empresa está deixando de lucrar ou desenvolver com melhor qualidade seus processos.</p>	
<p>Dificuldades e Ocorrências</p> <p>Foram diversas dificuldades, porém não impossíveis de supera-las, a maior delas foi a falta de bibliografia.</p>	
<p>Bibliografia</p> <p>DIAS, Marco Aurélio P., <i>Administração de Materiais: Uma abordagem logística</i>, 4ª ed. - São Paulo: Atlas, 1993.</p>	
Data	Assinatura do Estagiário
26-03-2002	 03.606.420 / 0001 - 04 CLAUDIO LOURENÇO MOREIRA Av. Jatoba Nº. 1.503-A - Centro CEP - 76.350 - 000 RUBIATABA - GO.
Avaliação do Responsável / Entidade	
<p>Declaro que o estagiário Henrique Vianei Morais de Resende, cumpriu todas as atividades constantes do presente relatório, cumprindo uma carga horária de 162 horas.</p>	
<p style="text-align: center;">2º. OFÍCIO</p> <p style="text-align: center;">Assinatura</p> <p>ENTIDADE <u>Claudio Lourenço Moreira</u></p>	
Avaliação do Professor Orientador	
Data	Assinatura do Professor Orientador
26-03-2002	 Reconheço por semelhança a firma de <u>Claudio Lourenço Moreira</u> por análoga ao exemplar constante de meu arquivo. Dou fé. Fm testº da verid. p. Rubiataba 14 de agosto de 2002 Bel. Ester Leonor M. L. Veloso - Tabela Marly Maria Silva - Escrevente

ANEXO 02 – RELATÓRIO SÍNTESE MENSAL

Mês de: Março

Nome do Estagiário Henrique Vianeí Moraes de Resende	R.A. 054
Local do Estágio: Construtora Rubiataba	Área: Materiais, informatização e Marketing.
Atividades Programadas	Tarefas Realizadas
Diagnosticar o Setor de Administração de MKT	Diagnosticar o Setor de Administração de MKT
Adequação do setor de compras à tecnologia	Adequação do setor de compras à tecnologia
Adequação do setor de estoques à tecnologia	Adequação do setor de estoques à tecnologia
Adequação do setor de vendas à tecnologia	Adequação do setor de vendas à tecnologia
Adequação da Administração de Marketing	Adequação da Administração de Marketing
Implantação do Programa da CX. Econ. Federal	Implantação do Programa da CX. Econ. Federal
Aulas Práticas do programador	Aulas Práticas do programador
Adequação das contas a receber e a pagar à tecnologia	Adequação das contas a receber e a pagar à tecnologia
<p>Apreciação Crítica das Atividades</p> <p>Foram desenvolvidas todas as atividades programadas devidas, contudo foi verificado que a tecnologia da informatização não pode caminhar sozinha, ela depende do trabalho humano e também tem que estar embasada em teorias, portanto na realização destas atividades, pude verificar a importância da fusão da tecnologia com as teorias administrativas, assim como as relações existentes com a máquina e o ser humano.</p>	
<p>Dificuldades e Ocorrências</p> <p>Foram diversas dificuldades, porém não impossíveis de superá-las, a maior delas foi à falta de bibliografia, e também o tempo disponível.</p>	
<p>Bibliografia</p> <p>DIAS, Marco Aurélio P., <i>Administração de Materiais: Uma abordagem logística</i>, 4ª ed. - São Paulo: Atlas, 1993.</p> <p><i>Administração da produção</i>/ Nigel Slack, Stuart Chambers, Christine Harland, Alan Harrison, Robert Johnston, revisão técnica Henrique Corrêa, Irineu Gianesi, Ed. Compacta. - São Paulo: 1999.</p> <p>KLOTTER, Philip, <i>Marketing</i>; Tradução H. de Barros; revisão técnica Dílson Gabriel dos Santos e Marcos Cortes Campomar, ed. Compacta. - São Paulo: Atlas, 1996.</p>	
Data 26-03-2002	Assinatura do Estagiário <div style="text-align: right;">03. 606. 420 / 0001 - 04</div>
Avaliação do Responsável / Entidade <div style="text-align: right;">CLAUDIO LOURENÇO MOREIRA Av. Jatoba Nº. 1.503-A - Centro CEP - 76. 350 - 000</div>	
<p>Declaro que o estagiário Henrique Vianeí Moraes de Resende, cumpriu todas as atividades constantes do presente relatório, cumprindo uma carga horária de 162 horas.</p>	
<p style="text-align: center;">Assinatura</p> <p>ENTIDADE <i>Claudio Lourenço Moreira</i></p>	
Avaliação do Professor Orientador	
Data 07-04-2002	Assinatura do Professor Orientador <div style="text-align: right;">Bel. Ester Leonor M. L. Veloso - Tabliã Marly Maria Silva - Escrevente</div>

2º OFÍCIO

Reconheço por semelhança a firma de *Claudio Lourenço Moreira*
 por análoga ao exemplar constante de meu
 arquivo Dou. fé. Em testº da *ent* ver. e m.
 Rubiataba 14 de agosto de 2002
 Bel. Ester Leonor M. L. Veloso - Tabliã
 Marly Maria Silva - Escrevente

ANEXO 3 – MODELO DE FICHA DE AVALIAÇÃO DE ATIVIDADES

- 1) Nome do Estagiário: Henrique Vianei Moraes de Resende.
- 2) Nome da Empresa: Construtora Rubiataba.
- 3) Endereço: Av. Jatobá nº 1503-A Centro Rubiataba-Go.
- 4) Responsável: Cláudio Lourenço Moreira.
- 5) Cargo: Proprietário.

6) Dar nota de Zero a 10 para os itens abaixo:

<u>Conceitos Indicadores</u>	<u>Nota</u>
- Conhecimentos Gerais -----	(9.2)
- Conhecimento Teórico -----	(9.5)
- Conhecimento Prático -----	(10.0)
- Interesse -----	(10.0)
- Aptidão -----	(9.5)
- Iniciativa em solucionar problemas -----	(9.8)
- Comunicação -----	(8.8)
- Redação -----	(9.0)
- Cooperação -----	(9.3)
- Dedicção -----	(9.8)
- Frequência -----	(10.0)
- Liderança -----	(9.2)
- Organização no trabalho -----	(10.0)
- Pontualidade -----	(10.0)
- Produtividade -----	(9.6)
- Responsabilidade -----	(9.7)

7) Observações:

Data: 07/04/2002.

Nome e RG do Responsável: Cláudio Lourenço Moreira. RG nº 4073217 SSP-GO.



03. 606. 420 / 0001-04
 CLAUDIO LOURENÇO MOREIRA
 Av. Jatoba Nº. 1.503-A - Centro
 CEP - 76. 350 - 000
 RUBIATABA - GO.

Cláudio Lourenço Moreira
Assinatura

TAB (2º.) 114 NOTAS

Reconheço por semelhança a firma de Cláudio Lourenço Moreira
 por análoga ao exemplar constante de meu
 arquivo. Dou fé. Em testº da 14 de agosto de 2002
Marly Maria Silva
 Bel. Ester Leonor M. L. Veloso - Tabeliã
 Marly Maria Silva - Escrevente

ANEXO 4 – MODELO DE ATESTADO DE ESTÁGIO

A T E S T A D O

Atesto, para os devidos fins, que o Sr. Henrique Vianei Moraes de Resende, aluno do Curso de Administração com Habilitação em Administração Rural cumpriu no período de 12/03/2002 a 07/04/2002 um total de 162 horas de Estágio, na Organização (empresa) Construtora Rubiataba, situada a Av. Jatobá nº 1503-A centro, telefone 0xx-62-325-1203 e C.N.P.J. nº 03606420/0001-04.

Tendo sido mencionada a carga horária, distribuída entre os seguintes setores:
Materiais, Informatização e Marketing.

Data: 08/04/2002.

Cláudio Lourenço Moreira. RG nº 4073217 SSP-GO.

03.606.420 / 0001-04
CLAUDIO LOURENÇO MOREIRA
Av. Jatoba Nº. 1.503-A - Centro
C E P - 76.350 - 000
RUBIATABA - GO.

Cláudio Lourenço Moreira

Assinatura

2.º OFÍCIO

Reconheço por semelhança a firma de *Cláudio Lourenço Moreira*
por análoga ao exemplar constante de meu
arquivo. Dou fé. Em testº da *CM* ver. a. e. m.
Rubiataba *14* de *agosto* de *2002*
Mary Maria Silva
Bel Ester Leonor M. L. Veloso - Tabeliã
Mary Maria Silva - Escrevente

ANEXO 5 – AVALIAÇÃO DO RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO

Aluno: Henrique Vianeí Moraes de Resende, nº matrícula: 054.

Título do Relatório: Reestruturação Administrativa.

Empresa em que foi realizado o Estágio: Construtora Rubiataba.

Endereço: Av. Jatobá nº 1503-A Centro. Rubiataba-GO

Local do Estágio (Depto. / Setor): Setor de Materiais, Marketing e Financeiro.

Período de Estágio: 12 de março a 07 de abril de 2002.

Área de Atuação: Materiais, Marketing e Financeira.

Horas de Estágio: 162h.

Data de Avaliação: ___ / ___ / ____.

Apreciação Final: _____

ANEXO 8 – DADOS DO ALUNO

Nome: Henrique Vianei Moraes de Resende.

Nº da Matrícula: 054.

Endereço: Av. Guatambu nº 133 Centro.

CEP: 76350-000

Cidade: Rubiataba.

Estado: Goiás.

Tel. Res.: 0XX-62-3251202.

Tel. Com.: 0XX-62-3251203.

Fax: 0XX-62-3251203.

Celular: 062-99648962.

E-mail: [www.henrique @ uol.com.br](mailto:www.henrique@uol.com.br)

Estágio realizado na área: Materiais, Informatização e Marketing.

Empresa: Construtora Rubiataba.

Responsável pelo estágio na empresa: Cláudio Lourenço Moreira.

Endereço: Av. Jatobá nº 1503-A Centro Rubiataba-Go.

Telefone: 0XX-62-3251203.

ANEXO 11 – AVALIAÇÃO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE ESTÁGIO

Nome do Estagiário: Henrique Vianei Morais de Resende		
Local do Estágio: Construtora Rubiataba		
Critérios de Avaliação	Conceito Atribuído	
<u>Justificativa da Aplicação do Trabalho</u> Considerar os argumentos apresentados, a nível de Entidade Concessionária. Considerar os problemas que serão solucionados com o presente trabalho.	A B C D E	
<u>Capacidade Crítica considerar o sentido de análise da situação bem como o domínio da mesma e a capacidade de compreensão e proposta demonstrada pelos estagiários.</u>	A B C D E	
<u>Capacidade de Inovação</u> Considerar o valor e a praticidade das propostas apresentadas a nível inovador para a Entidade Concessionária objeto da ação do estagiário.	A B C D E	
<u>Percepção e Profundidade de Conhecimentos Específicos</u> Considerar a capacidade demonstrada pelo estagiário em dominar o tema objeto de seu trabalho, bem como a utilização de terminologia técnica específica.	A B C D E	
<u>Capacidade de Defesa do Trabalho de Conclusão de Estágio</u> Considerar a capacidade demonstrada pelo estagiário em responder aos questionários de avaliação do Professor Orientador.	A B C D E	
<u>Verificação da Metodologia do Trabalho</u> Considerar a ordenação do presente trabalho e o cumprimento de cada uma de suas etapas.	A B C D E	
Parecer		
DATA	Assinatura do Prof. Orientador	Conceito Final

ANEXO 12

ATESTADO DE CONCLUSÃO DE ESTÁGIO

O Departamento de Administração, através da Coordenação de Estágios Supervisionados, atesta que Henrique Vianei Morais de Resende, matrícula nº054, realizou estágio no período de 12 de março de 2002 a 07 de abril de 2002, com carga horária de 162.(cento e sessenta e duas horas) horas.

O presente estágio foi realizado na empresa Construtora rubiataba e foi supervisionado pelo professor Mário Ávila, tendo sido aprovado com conceito _____ (_____).

Rubiataba, 01 de agosto de 2002.

Coordenador de Estágios