

FACULDADE ESTÁCIO DE SÁ CAMPO GRANDE – FESCG ADMINISTRAÇÃO

CONSULTORIA NA MV ASSISTÊNCIA TÉCNICA E IMPORTADOS

PAULO HENRIQUE ARCANJO RIBEIRO

ORIENTADOR: PROF DR SANDRO GOMES RODRIGUES

ESTÁGIO SUPERVISIONADO II

CAMPO GRANDE - MS 2019

PAULO HENRIQUE ARCANJO RIBEIRO

CONSULTORIA NA CONSULTORIA NA MV ASSISTÊNCIA TÉCNICA E IMPORTADOS

Relatório de Estágio Supervisionado II apresentado à Faculdade Estácio de Sá de Campo Grande –FESCG, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Dr Sandro Gomes Rodrigues

CAMPO GRANDE - MS 2019



FACULDADE ESTÁCIO DE SÁ CAMPO GRANDE – FESCG ADMINISTRAÇÃO

Relatório de Estágio Supervisionado II de autoria de Paulo Henrique Arcanjo Ribeiro, intitulado graduando, apresentado à Faculdade Estácio de Sá de Campo Grande – FESCG, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Campo Grande, MS, 12 de novembro de 2019

APROVADA POR:

Prof. Dr SANDRO GOMES RODRIGUES

(Orientador)

Prof. xxxxxxx

Membro da Banca

Prof. xxxxxxx

Membro da Banca

CAMPO GRANDE - MS 2019

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus primeiramente por mais essa conquista, e posteriomente aos meus pais, familiares e amigos, que sem eles eu nunca teria chegado onde estou.

A todos que contribuíram para a realização desse trabalho, principalmente a empresa MV Assistência Técnica e Importados.

SUMÁRIO

1. [INTRODUÇÃO.........................................................................................................7](#_bookmark0)
   * 1. [Apresentação ......................................................................................................7](#_bookmark1)
     2. [Justificativa ......................................................................................................8](#_bookmark2)
     3. [Objetivos ..........................................................................................................8](#_bookmark3)
        1. [Objetivo Geral ............................................................................................8](#_bookmark4)

1.3.2 [Objetivos Específicos ...............................................................................8](#_bookmark5)

* 1. [METODOLOGIA ...................................................................................................9](#_bookmark6)
  2. [Etapas da Consultoria 10](#_bookmark7)
  3. [Instrumentos de Coleta 10](#_bookmark8)
  4. [Limitação à Pesquisa 10](#_bookmark9)
  5. [Área, Universo e Sujeitos de Pesquisa 10](#_bookmark10)
  6. [Ferramentas de Diagnósticos 10](#_bookmark11)
  7. [Análise de dados 11](#_bookmark12)
  8. [DIAGNÓSTICO 12](#_bookmark13)
     1. Caracterização da Empresa...........................................................................13
        1. Histórico ...............................................................................13
        2. Estrutura Organizacional................................................................13
        3. Recursos Humanos.........................................................................13
        4. Financeiros..............................................................................13
        5. Marketing....................................................................................................13
     2. Produtos e Serviços..............................................................................................13
        1. Produtos.......................................................................................................13
        2. Serviços........................................................................................................14
     3. Fornecedores......................................................................................................15
     4. Clientes..............................................................................................................16
     5. Concorrentes.........................................................................................................16
  9. [ANALISE DOS DADOS 17](#_bookmark14)
  10. [PROPOSTAS DE MELHORIAS 18](#_bookmark15)
  11. [CONSIDERAÇÕES FINAIS 19](#_bookmark16)
  12. REFERÊNCIAS.......................................................................................................21

[ANEXO C - FICHA DE CONCLUSÃO DA DISCIPLINA 22](#_bookmark24)

[ANEXO C - FICHA DE REGISTRO DAS ATIVIDADES DE ESTÁGIO](#_bookmark25) [SUPERVISIONADO II 23](#_bookmark25)

[ANEXO D – DECLARAÇÃO 24](#_bookmark26)

[ANEXOS E - RELATÓRIO DE RELATÓRIO DE VIVÊNCIA PROFISSIONAL 25](#_bookmark27)

**1. INTRODUÇÃO**

1. **1 Apresentação**

Segundo dados do SEBRAE (2019), a cidade de Campo Grande, registrou o total de 98.817 (noventa e oito mil, novecentos e dezessete) ME ativas. No entanto boa tarde dessas ME surgem de maneira informal.

Tendo por característica a individualidade, ou seja, cada firma geralmente pertence a uma pessoa, e essa a gere visando seu próprio lucro, normalmente com a ajuda de alguns poucos funcionários. Normalmente utiliza-se de recursos pessoais, e é sempre o proprietário, o responsável pela tomada de decisões.

Possui responsabilidade Ilimitada, ou seja, em ocorrência de dividas a saldar, não somente o capital investido pode ser utilizado, como também todo seu patrimônio individual.

No entanto, os pontos fracos dessa espécie de empresa juntamente com a falta de planejamento estratégico organizacional tendem a impedir o seu crescimento, e em muitos casos levando ao fim da empresa antes mesmo que essa venha a se consolidar.

"Nos novos negócios, a mortalidade prematura é elevadíssima, pois os riscos são inúmeros e os perigos não faltam", Chiavenato (2008, p. 15).

Pensando na importância que essas empresas exercem ao país é necessário que se tomem medidas no sentido de reverter essa situação para que elas possam ter longevidade e, para que isso ocorra é importante que haja investimentos em educação para o empreendedorismo.

Além disso, é necessário que se diminuam a burocracia e as cargas tributárias permitindo que muitos empreendedores possam sair da informalidade e tenham condições de sobreviver no competitivo mercado capitalista.

Desta forma, esta consultoria tem por finalidade a identificação dos problemas enfrentados pela empresa MV Assistência Técnica e Importados, de forma a proporcionar sugestões que levem a melhoria e o crescimento da organização.

* 1. **Justificativa**

A compreensão das teorias, dos conceitos, das técnicas e práticas administrativas, permitem a familiarização e a integração das atividades e das decisões do administrador financeiro.

Partindo de uma abordagem prática e principalmente teórica, o planejamento estratégico organizacional, é causa importante para o sucesso de uma empresa, tendo em vista que a prática consiste em explorar o que melhor a empresa sabe fazer em relação aos seus concorrentes, em quantidade e qualidade, gerando a satisfação do cliente.

A qualidade da gestão administrativade, nesta senda, referindo-se a empresa-alvo, estava afetada pela falta de organização e planejamento, onde a implantação de um controle de estoque e fluxo de caixa, deram um norte a empresa, com grande potencial de crescimento. Não podemos esquecer de que a manutenção das informações deve ser constante, e tal fato deve continuar após a aplicação deste trabalho.

A melhor distribuição dos produtos também auxilia no atendimento aos clientes, evitando que os funcionários percam tempo para localizar os produtos.

Este trabalho de estágio possuiu uma alta viabilidade, levando em consideração que o custo utilizado para implantar as modificações na estrutura administrativa da empresa

foi quase nulo, com a existência da colaboração por parte da empresa através de informações transparentes e precisas.

A complexidade do estudo para a aplicação mais adequada do trabalho, bem como as dificuldades físicas relacionadas com a oportunidade em desenvolvê-lo na empresa justificam a escolha da empresa.

Além da importância para organização, o acadêmico, reconheceu a importância deste método científico que possibilitou aprimorar e praticar os conhecimentos adquiridos teoricamente. Esse relacionamento prático auxiliou no desenvolvimento profissional, qualificando e preparando competitivamente para um mercado abrangente na área administrativa.

Por fim, este trabalho propiciará aos consumidores e a sociedade em geral, ganhos significativos, pois através de universidades cada vez mais preparadas, a busca constante pela atualização científica gera profissionais qualificados para realizar melhorias e crescimento nas empresas.

* 1. **Objetivos**
     1. **Objetivo Geral**

Realizar consultoria na MV Assistência Técnica em Importados, para a identificação de problemas existentes em sua administração e proposição de possíveis soluções, bem como na avaliação da qualidade de seus produtos e serviços na percepção de seus consumidores.

* + 1. **Objetivos Específicos**

Os objetivos específicos do presente trabalho estão dispostos de forma a viabilizar a proposta expressa pelo objetivo geral, nas seguintes etapas:

- Caracterizar as atividades, os produtos e os serviços da empresa;

- Aplicar a metodologia do GUT para identificar o nível de qualidade relativo aos produtos e serviços.

- Descrever a avalização externa a repsieto dos produtos e serviços.

1. **METODOLOGIA**

Pretende-se demonstrar neste capitulo, os procedimentos metodológicos, as ferramentas utilizadas para a construção e o desenvolvimento da consultoria, o método da coleta dos dados, o tratamento desses dados e suas limitações. “O método pode ser definido como o caminho que se faz para chegar a um determinado fim”. (Gil, 1989, p.27).

Baseado no método descritivo, os fenômenos foram objetos de estudo, possibilitando o conhecimento dos elementos envolvidos.

Quanto à natureza da pesquisa, optou-se pela qualitativa com caráter exploratório, por meio de um estudo de caso na Empresa MV Assistência Técnica e Importados, a fim de realizar o levantamento dos problemas hoje enfrentados pela empresa.

* 1. **Etapas da Consultoria**

Conforme conceito adotado pelo Sebrae (2012), a consultoria “é um processo de interação desenvolvido a partir da solicitação do cliente para realizar a mudança, fundamentada no diagnóstico, nos resultados esperados e em um relacionamento de corresponsabilidade”.

Para Gil (1995, p. 158) as fontes escritas na maioria das vezes são muito ricas e ajudam o pesquisador a não perder tanto tempo na hora da busca de material em campo, sabendo que em algumas circunstâncias só é possível a investigação social através de documentos.

Para o alcance dos objetivos a que se propõe esta consultoria, etapas deverão ser estruturadas e sequenciadas, conforme apresentado abaixo:

|  |  |
| --- | --- |
| Coleta de dados | A coleta de dados consiste na juntada de informações sobre a empresa estagiada, através de uma entrevista semiestruturada, bem como pelas anotações e registros. |
| Diagnóstico | Através da observação de maneira simples, foi possível relatar as percepções tidas ao longo do período estagiado, e ainda classificar os principais problemas da empresa. |
| Análise dos dados | Munido das informações obtidas através da coleta de dados, foi possível a apuração das provaveis causas que acarretam nos problemas enfrentados. |
| Propostas de melhorias | Na tentativa de soluções para a falta de planejamento administrativo financeiro, foi proposta melhorias como a implementação de um sistema de fluxo de caixa, a implementação do controle de estoque, bem como o estabelecimento de um setor de RH. |
| Considerações finais | Trata-se de forma conclusiva, todos os apontamentos realizado pelo consultor. |

Figura 1 Etapas de consultoria

Fonte: elaborada pelo autor

* 1. **Instrumentos de Coleta**

Conforme conceito adotado pelo Sebrae (2012), a consultoria “é um processo de interação desenvolvido a partir da solicitação do cliente para realizar a mudança, fundamentada no diagnóstico, nos resultados esperados e em um relacionamento de corresponsabilidade”.

Para este consultoria, foram coletados anotações e registros documentais. Para Gil (1995, p. 158) as fontes escritas na maioria das vezes são muito ricas e ajudam o pesquisador a não perder tanto tempo na hora da busca de material em campo, sabendo que em algumas circunstâncias só é possível a investigação social através de documentos.

Por intermédio de uma entrevista semiestruturada, foram abordados assuntos referentes à estrutura, recursos humanos, finanças, operações, rotina dos pacientes, ambientação, entre outros, conforme as respostas fossem dadas, outras perguntas – não previstas – foram realizadas, com a finalidade de se obter mais informações para a realização do diagnóstico.

Nesta consultoria foi realizada a observação simples, que é uma ferramenta básica, envolvendo o ambiente onde o evento está acontecendo, este método permite que por meio visual e perceptivo, sejam notados fatos que estejam diretamente ligados com os problemas enfrentados e que, não necessariamente, seriam diagnosticados por meios formais, como na entrevista e/ou pesquisa bibliográfica.

Os pontos observados abrangem a estrutura - instalações, dimensões e espaços ocupados, disposições dos móveis, aspectos sociais – convívio do idoso entre seus pares e cuidadores, relação chefe/funcionário, presença dos familiares dos idosos e da idealizadora da instituição e sua interação com a rotina estabelecida e aspectos administrativos – gestão, arquivamento, organização e processos.

* 1. **Limitação da Pesquisa**

Por não utilizarem de um controle sistemico, as anotações pertinentes as finanças são anotadas em livro atas ou planilhas de excel o que acarretou numa análise deficitária das informações sobre fluxo de caixa, receitas e despesas e o livro de registros financeiros e notas explicativas.

* 1. **Área, Universo e Sujeitos de Pesquisa**

Tem-se como definição de universo “um conjunto de elementos (empresas, produtos, pessoas, por exemplo) que possuem características que serão objeto de estudo” (VERGARA, 2007 p. 50).

Este estudo foi realizado na na Empresa MV Assistência Técnica e Importados, situada em Campo Grande, MS, Rua Santa Quitéria, 488, Jd. Centenário, tendo em vista o levantamento de informações que possibilitassem o diagnóstico dos principais problemas, e a enumeração das razões impeditivas ao crescimento da mesma.

* 1. **Ferramentas de Diagnósticos**

Com o intuito de priorizar os problemas e resolvê-los, a Matriz GUT, ou Matriz de prioridades é uma ferramenta essencial, pois, leva em consideração as Gravidades, Urgências e as Tendências, além de viabilizar a formulação de estratégias.

Assim, foram listados os problemas, as razões, as dificuldades encontradas na empresa, descrevendo detalhadamente todos os aspectos observados e detectados de forma clara e objetiva para evitar interpretações inadequadas.

Posteriormente ao levantamento dos dados, foi realizada a avaliação dos aspectos identificados, no qual, foram pontuados, de acordo com a percepção dos consultores, entre (5) Grave, situações menos favoráveis para o desenvolvimento e sustentabilidade da casa, a (1) Leves e Brandas. Após a pontuação, multiplicou-se os quocientes (Gravidades x Urgências x Tendências (GxUxT), afim de categorizar os problemas, apontando quais seriam mais agravantes, e, desta forma, promover as ações corretivas.

* 1. **Análise de dados**

Foram utilizados gráficos para a tabulação dos dados levantados no decorrer da pesquisa, a fim de discutir, analisar e correlacionar os resultados obtidos

1. **DIAGNÓSTICO**
   1. **CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA**
      1. **Histórico**

Fundada no ano de 2014 a micro empresa MV Assistência Técnica e Importados, pelo microempresário Marcos Vinicius dos Santos Bezerra, localizada no Jardim Centenário, zona oeste, região urbana do anhanduizinho de Campo Grande, MS, iniciou suas atividades de varejo, comercializando alguns produtos importados, tais como eletrônicos e prestando pequenas consultorias e serviços de assistência técnica e manutenção a redes e microcomputadores.

Atualmente, a empresa possui grande variedade de produtos e também ao longo dos anos teve significativamente o aumento da prestação de seus serviços, no entanto ela ainda se mantém na informalidade.

A concorrência existe, como em qualquer ramo de atividade, no entanto o preço e a qualidade de seus serviços e produtos fazem com que a empresa siga em constante crescimento.

A missão da empresa consiste na *“Qualidade e preço justo”,* missão que expressa o comprometimento da MV com a captação e a fidelização de seus clientes.

* + 1. **Estrutura Organizacional**

Assim como outras micros e pequenas empresas, a MV Assistência Técnica e Importados, como um micro empresa, nasceu de maneira informal, e a partir de então com o aumento de seus clientes, começou a estruturar-se de forma desorganizada, não estabelecendo as prioridades da empresa, a identidade, os objetivos estratégicos para que assim se possa manter de maneira saudavel no mercado.

Segundo, ALBUQUERQUE, 2004, planejamento estratégico consiste em uma técnica administrativa que visa a ordenação de ideias de individuos, demonstrando o caminho e as ações que a organização deve seguir, de maneira a evitar desperdícios de recursos, sendo encaminhada na direção esperada.

A empresa não possui organograma definido. A MV Assistência Técnica e Importados, além do proprietário, conta com a colaboração de um funcionário que exerce o papel de gerente, sendo após o proprietário, a pessoa responsável pelos demais funcionários da empresa, os quais são: um técnico de informática, um vendedor e dois entregadores.

* + 1. **Recursos-Humanos**

A empresa não possui um setor específico de Recursos-Humanos, essa função é exercida pelo proprietário ou pela gerente, um dos motivos que impedem o crescimento da empresa.

Percebe-se que um dos problemas fundamentais das pequenas empresas, seja a falta de credibilidade quanto à real possibilidade da contribuição do setor de Recursos Humanos aos resultados da empresa, prevalecendo no caso a dúvida a respeito de ser ou não o treinamento de pessoal investimento com retomo garantido; e a avaliação de desempenho vem encontrando dificuldades de aceitação ou sendo efetuada inconvenientemente, alimentando a frustração dos especialistas da área. (REZENDE, 1986)

O papel do RH começa com a necessidade do cliente: o cliente pode ser a organização inteira, os funcionários ou os gerentes. O papel indica quem tem autoridade, responsabilidade e atribuições para desempenhar funções correspondentes a cada papel no modelo (CHIAVENATO, pág. 51, 2009).

* + 1. **Financeiro**

A empresa ainda que tenha por foco principal a tecnologia, ainda não dispoe de sistemas de controle de estoque nem de fluxo de caixa. Todos as entradas e saidas são feitas manualmente, em livro atas ou planilhas de excel.

Com as informações do Fluxo de Caixa, o empresário pode elaborar a Estrutura Gerencial de Resultados, a Análise de Sensibilidade, calcular a Rentabilidade, a Lucratividade, o Ponto de Equilíbrio e o Prazo de retorno do investimento. O objetivo é verificar a saúde financeira do negócio a partir de análise e obter uma resposta clara sobre as possibilidades de sucesso do investimento e do estágio atual da empresa.

Diante dos dados levantados na entrevista, constatou-se dificuldades para obtenção de recursos. Estima-se que as despesas da instituição giram em torno de R$ 6.462,35, os quais referem-se as despesas de custos elevados.

Gráfico 1

Fonte: elaborado pelo autor

* + 1. **Marketing**

A empresa não possui nenhuma política especifica de *marketing*, somente algumas ações isoladas, o principal meio de markting propagado assim como as vendas, é feito pelas redes sociais, Facebook e Instagram. O proprietário, bem como qualquer dos colaboradores é reponsável pela manutenção dessas redes.

Um dos diferenciais mais notáveis entre marketplaces e lojas virtuais é a descentralização do estoque e a possibilidade de diversificar os produtos que se comercializa, permitindo que os canais de vendas apresentem mercadorias para mercados cada vez mais segmentados de acordo com o perfil de cada consumidor.

* 1. **PRODUTOS E SERVIÇOS**
     1. **Produtos**

Seus produtos, consistem em eletrônicos em geral, componentes e peças de microcomputadores, sendo caixas de som e carregadores de celular os itens mais comercializados

Fonte: @mvaeimportados

* + 1. **Serviços**

A prestação de serviços se da em tudo que envolva a manutenção de microcomputadores, servidores e rede de dados. Incluem-se ainda: atualização do sistema operacional, qualquer que seja a instalação de antivírus e backup de dados, configuração e de outros serviços inerentes à manutenção do funcionamento dos sistemas. Serviços de Instalação e configuração de sistemas operacionais, tomando por base a quantidade miníma de de um 2 (dois) usuários/estações de trabalho do ESCRITORIO, compreendendo os seguintes itens constantes das tabelas a seguir.

Serviços de manutenção de microcomputadores:

|  |  |
| --- | --- |
| Item | Descrição |
| 1 | Instalação e manutenção de sistemas operacionais (MICROSOFT WINDOWS); |
| 4 | Compartilhamento de pasta e unidades de redes; |
| 5 | Configuração de rede em ambiente Microsoft Windows; |
| Aplicativos licenciados e gratuítos: | |
| 6 | Instalação do pacote Office; |
| 7 | Instalação JAVA; |
| 8 | Instalação Compactadores; |
| 9 | Instalação navegador PJe |
| 10 | Instalação de anti-vírus; |
| 11 | Instalação de Adobe Reader / Acrobat |
| 12 | Instalação e configuração Token |

Ainda, compreendendo os serviços de impressoras, os seguintes:

|  |  |
| --- | --- |
| Item | Descrição |
| 1 | Instalação e configuração de impressora nas estações de trabalho(equipamentos proprios); |
| 3 | Compartilhamento de impressoras em rede; |
| 4 | Configuração para digitalização em rede; |

Serviços de Instalação e configuração de servidores, compreendendo os seguintes:

|  |  |
| --- | --- |
| Item | Descrição |
| Configuração de HDs: | |
| 1 | Configuração de volumes em RAID 5; |
| 2 | Gerenciamento de logs; |
| 3 | Gerenciamento espaços; |
| 4 | Compartilhamento de arquivos ja existentes; |
| 5 | Configuração e manutenção em sistema de compartilhamento de arquivos; |
| 6 | Configuração e manutenção do storage (hardware de armazenamento de dados); |

Serviços de Redes, compreendendo os seguintes:

Monitoraramento e acompanhamento de desempenho das redes locais de computadores instaladas e propor, com antecedência necessária, medidas que evitem estrangulamentos ou indisponibilidades de equipamentos e/ou serviços prestados por estas redes, havendo sempre pró-atividade do prestador de serviços. Administração da rede lógica de microcomputadores instaladas deverá ser feita conforme as normas e especificações citadas abaixo:

|  |  |
| --- | --- |
| Cabeamento estruturado: | |
| Item | Descrição |
| 1 | Cat5e e Cat 6; |
| 2 | Crimpagem de conector macho RJ 45; |
| 3 | Crimpagem de conector fêmea RJ 45; |
| 4 | Crimpagem de patch Cord; |

|  |  |
| --- | --- |
| Ativos de rede: | |
| 19 | Configuração de roteador WI-FI; |
| 20 | Configuração mikrotik, configuração de rotas, controle de bandas e enlaces; |
| 22 | Configuração wi-fi; |

* 1. **FORNECEDORES**

Os principais fornecedores da empresa são: as empresas atacadistas com sede na capital: MEGA VARIEDADES; A-Z IMPORTADOS e GOOD VARIEDADES, que enviam catálogos mensalmente e recolhem os pedidos, sendo realizada a entrega até o dia 30 de cada mês. Na falta de determinados produtos, a gerente da empresa recorre as compras onlines, através do Mercado Livre.

Seus produtos, consistem em eletrônicos em geral, componentes e peças de microcomputadores, para tanto listaremos nesse projeto, apenas os mais vendidos:

* 1. **CLIENTES**

Os clientes de produtos de varejo da empresa consultada, vão desde jovens e adolescentes até idosos dos variados gêneros, por estar localizada estratégica, a maioria dos clientes que frequentam a loja física, possuem um menor poder de compra.

Já em relação aos clientes consumidores de serviços, estes são realizados de maneira fixa e de maneira eventual, os serviços prestados de maneira fixa consistem em sua maioria em escritórios de advocacia, tais como: o Juliana & Dalvio Tschinkel Advogados Associados e Olívio e Melgar Advogados Associados, e de maneira eventual, os mais diversos clientes, sejam eles, usuários em residência, pequenos escritórios de contabilidade, dentre outros.

Estes serviços, por sua vez, diferentemente dos clientes de produtos, estes clientes possuem um poder aquisitivo maior, pois os valores dos serviços, podem variar de R$ 80,00 (oitenta reais), tratando-se de formatação simples até R$ 18.000,00 (dezoito mil reais) quando se trata da instalação e manutenção de servidores.

As principais características das vendas foram coletadas através de registros de vendas no período de 90 dias. Essa pesquisa mostrou 65% dos clientes são consumidores de produtos, seguidos dos 25% de clientes consumidores de serviços eventuais, e por último ficando apenas 10% dos clientes, consumidores de serviços fixo.

Gráfico 1

Fonte: elaborado pelo acadêmico com base nos dados de vendas coletados

Já no que concerne ao gênero dentre os consumidores de produtos temos: 72% correspondem ao gênero masculino e apenas 28% correspondem ao gênero feminino. Correspondentes aos serviços eventuais as proporcções se invertem, ficando 65% dos consumidores de serviços eventuais do gênero feminino e 35% do gênero masculino. Já os consumidores de serviços fixos se igualaram nas pesquisas.

Gráfico 2

Fonte: dados coletados pelo autor

Gráfico 3

Fonte: dados coletados pelo autor

* 1. **CONCORRENTES**

No local onde a empresa encontra-se instalada a concorrência na venda de produtos não chega a ser significativa. No entanto o mesmo não pode ser dito quanto aos outros meios de vendas, pois com a inovação da plataforma do FACEBOOK – Marketplace, é fácil e possível que qualquer pessoa se torne concorrente.

1. **ANALISE DO DESEMPENHO ORGANIZACIONAL**

A empresa não possui nenhuma analise do desempenho organizacional

1. **PROPOSTAS DE MELHORIAS**

A MV Assistência Técnica trabalha com o sistema PEPS (“first in, first out”) – em português (“primeiro que entra, primeiro que sai”), no entanto, tal sistema acarreta em constante falta de mercadoria.

Conforme explica Bornia (2010), a empresa que opta por esse método, deve medir o valor das primeiras unidades a serem vendidas, utilizando o custo unitário das primeiras unidades adquiridas. Stark (2010) ressalta que as últimas unidades que entrarem no estoque serão o saldo final do período atual, e serão também o saldo inicial do próximo período. Ribeiro (2017), destaca que quando uma empresa opta pelo método PEPS, as mercadorias em estoque serão valoradas pelos custos mais recentes. Para isso, basta apenas consultar a ficha de estoque da mercadoria desejada.

Desta forma, ainda que a empresa siga sem um controle de caixa e um controle de estoque, vislumbra-se que a empresa necessita de uma avaliação adequada de estoque.

De acordo com Dubois (2009), dois aspectos são indispensáveis na avaliação de estoque, são eles: o processo de cálculo de custo na entrada de um produto no estoque e o processo de cálculo de custo na saída do produto do estoque. Iudícibus (2009), esclarece que o princípio do custo original, aquele acordado com o fornecedor, e que vem na nota fiscal, será utilizado enquanto a mercadoria permanecer no Estoque. Vários são os métodos de avaliação de estoque existentes. Dentre eles, destacam-se: Primeiro a entrar será o primeiro a sair (PEPS), Último a entrar será o primeiro a Sair (UEPS), e Custo Médio.

Sendo assim, as melhorias necessárias para o crescimento em potencial da empresa seriam a implentação de um controle de estoque adequado a demanda, a implementação de um sistema de fluxo de caixa e o substabelecimento de um setor de RH.

1. **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente relatório de estágio foi elaborado no ambito da disciplina de Estágio Supervisionado II, com vista à conclusão do curso de Administração da Faculdade Estácio de Sá de Campo Grande- FESCG. O estágio foi realizado na empresa MV Importados e Assistência técnica, na cidade de Campo Grande, MS.

O estágio representou uma oportunidade direta de contato com o mercado de trabalho, de forma a complementar e aperfeiçoar, ratificando todo o aprendizado ao longo do curso.

Como objetivo geral, tivemos a analise e a identificação de problemas existentes em sua administração e propositura de possíveis soluções, bem como a avaliação da qualidade de seus produtos e serviços na percepção de seus consumidores, otimizando o espaço físico com um método de controle correto e confiável. Foi necessário um conjunto de objetivos específicos para que o objetivo geral fosse alcançado.

O estudo realizado iniciou-se a partir da descrição do processo de compra e recebimento de mercadorias, que se trata de um processo simples, envolvendo apenas o responsável administrativo para a solicitação, recebimento, e uma pessoa na área operacional para guardar os produtos em seus respectivos lugares.

Para o complemento dos processos, foi realizada a descrição de venda de mercadorias, que se caracteriza como o principal e mais importante processo da empresa: as vendas.

A empresa já é conhecida e tem clientes fidelizados em toda a cidade. Esta análise levou o acadêmico à conclusão de que a empresa não explora a sua capacidade de atendimento, por falta de organização, prejudicando o capital de giro.

Ao preparar os pedidos, ocorre divergência na quantidade de produtos em estoque, na qual alguns pedidos são finalizados com faltas desnecessárias, por estes estarem armazenados em locais distintos.

Foi necessária a realização do inventário físico para identificar a acurácia dos estoques, com o levantamento correto das informações de quantidade em estoque, comparando com a quantidade contida no sistema.

A entrada dos produtos é feita manualmente, porém com o fato da empresa não possuir sistema, e as anotações e planilhas não serem atualizadas com frequência, faz com que a quantidade encontrada no sistema seja muito maior do que as quantidades encontradas no estoque de fato.

Tratando-se de produtos que envolvem altamente a capacidade financeira da empresa, foi possível alertar o proprietário, sobre a importância de cuidados específicos e minuciosos a esta classe.

A realização dos objetivos específicos auxiliaram as acadêmicas a propor um método de controle confiável, que resultaria na otimização dos processos e no

crescimento das vendas dos produtos, tendo em vista que a empresa teria as informações necessárias, acrescidas de pesquisa de mercado, para vender os produtos corretos, fazendo um inventário cíclico dos produtos de classe A e um inventário anual dos demais produtos.

Conclui-se com este trabalho que se a empresa acatar as sugestões de melhorias propostas pelas acadêmicas existe um grande potencial de crescimento para a empresa. Sendo assim, os objetivos específicos e o objetivo geral deste estudo foram alcançados, refletindo em uma estimativa de melhorias significativas.

A universidade proporcionou um conhecimento teórico para o acadêmico, em que a prática foi utilizada para a realização deste trabalho de conclusão de curso, aflorando o lado crítico, administrador e empreendedor, atingindo as expectativas profissionais e pessoais de ambas.

**REFERENCIAIS**

ABREU, F.S. QFD - Desdobramento da função qualidade estruturando a satisfação do cliente. **Revista de Administração de Empresas – RAE**, São Paulo, v. 37, n. 2, p. 47-55, abr./jun. 1997.

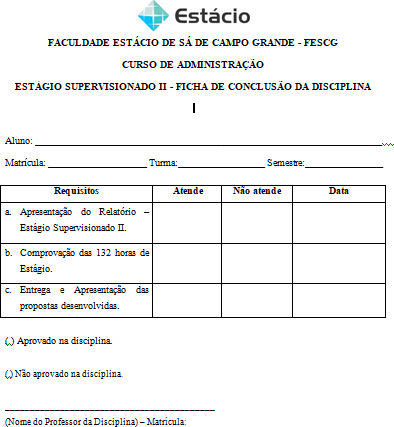
BRAGA, Roberto. **Fundamentos e técnicas de administração financeira.** 1 ed. São Paulo: Atlas, 1989.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino**. Metodologia científica**. 4 ed. São Paulo, 1996.

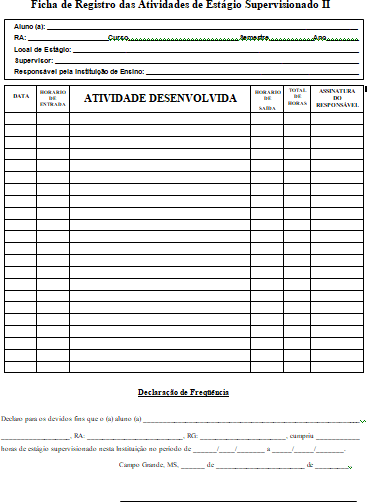
CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de Recursos Humanos – Fundamentos Básicos**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GARVIN, David A. **Gerenciando a qualidade – A visão estratégica e competitiva**. 2 ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

**ANEXO C - FICHA DE CONCLUSÃO DA DISCIPLINA**



**ANEXO C - FICHA DE REGISTRO DAS ATIVIDADES DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO II**



**ANEXO D – DECLARAÇÃO**



**ANEXOS E - RELATÓRIO DE RELATÓRIO DE VIVÊNCIA PROFISSIONAL**



**NOME DA IES - CAMPUS CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**RELATÓRIO DE VIVÊNCIA PROFISSIONAL**

**DISCIPLINA ESTÁGIO SUPERVISIONADO I I – SEMESTRE**

|  |  |
| --- | --- |
| Aluno(a): | Matrícula: |
| Organização: | E-mail de contato na organização: |
| Endereço da Organização: | Telefone de Contato na Organização: |

|  |
| --- |
| A) APRESENTAÇÃO DO ESTUDO EXPLORATÓRIO, DO DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL E DEFINIÇÃO DO CRONOGRAMA. |
| Apresentar relatório do Estudo Exploratório e do Diagnóstico Organizacional da situação de momento da organização (versões finais dos itens G e H apresentados na disciplina Estágio I). |
| B) DETALHAMENTO DOS PONTOS DE MELHORIA OU OPORTUNIDADES OBSERVADOS |
| Detalhar os pontos de melhoria (ou novas oportunidades de atuação) identificados, justificando a proposta realizada através da sinalização dos ganhos esperados por tais intervenções. |
| C) LEVANTAMENTO DO REFERENCIAL TEÓRICO NORTEADOR E DA METODOLOGIA A SER UTILIZADA |
| Embasar as propostas através de referencial teórico existente. Definir e apontar a metodologia a ser utilizada para alcance dos objetivos. |
| D) RELATÓRIO PRELIMINAR COM SUGESTÕES DE MELHORIAS/NOVOS NEGÓCIOS (BASEADO NA PESQUISA REALIZADA NO ITEM C) |
| Elaborar relatório final com as sugestões de melhorias (ou de novos negócios) baseado na pesquisa realizada. |
| E) PARECER FINAL DO PROFESSOR ORIENTADOR DO ESTÁGIO SUPERVISIONADO |

|  |
| --- |
| Análise do trabalho realizado e dos resultados obtidos. Parecer final do Professor Orientador, que deverá analisar a articulação entre a Teoria e a Prática (consolidada através da vivência profissional discente), a relevância do trabalho realizado, o se grau de inovação, as contribuições geradas no ambiente de trabalho, nas organizações e na sociedade em que seja desenvolvido. |
| F) FEEDBACK DAS PROPOSTAS APRESENTADAS |
| Consolidar as respostas obtidas e avaliar pontos positivos e negativos destacados. |
| G) APRESENTAÇÃO FINAL DO TRABALHO DE CONSULTORIA PARA A ORGANIZAÇÃO |
| Apresentar um plano de melhorias (ou de novos negócios) para os profissionais diretamente relacionados às atividades realizadas no ambiente de trabalho e na IES. |