



**ALEX PEREIRA ANDRADE**

**PROCEDIMENTOS NO SETOR ADMINISTRATIVO DE  
UMA EMPRESA DO RAMO DE AR CONDICIONADO**

**LAVRAS – MG**

**2019**

**ALEX PEREIRA ANDRADE**

**PROCEDIMENTOS NO SETOR ADMINISTRATIVO DE UMA  
EMPRESA DO RAMO DE AR CONDICIONADO**

Relatório de estágio supervisionado apresentado à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Curso de Administração, para obtenção do título de Bacharel.

Prof.º Dr. André Luis Ribeiro Lima

Orientador

Prof.º Dr. Gideon Carvalho de Benedicto

Coorientador

# **PROCEDIMENTOS NO SETOR ADMINISTRATIVO DE UMA EMPRESA DO RAMO DE AR CONDICIONADO**

Relatório de estágio supervisionado apresentado à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Curso de Administração, para obtenção do título de Bacharel.

Dr. André Luis Ribeiro Lima UFLA

---

Prof.º Dr. André Luis Ribeiro Lima

Orientador

**LAVRAS – MG  
2019**

## AGRADECIMENTOS

Minha gratidão, primeiramente á Deus, por me proporcionar a oportunidade de estar concluindo uma graduação e pela força para vencer todas as dificuldades.

Aos meus pais Hercílio e Maria Aparecida, agradeço pelo incentivo para ingressar na Universidade Federal de Lavras, pelo apoio incondicional que recebi durante toda minha graduação, por fazer sempre o melhor para que pudesse conseguir chagar até aqui.

A minha querida irmã Tatiane, pela força nos meus momentos de ausência.

Aos meus familiares de forma em geral, pois todos contribuíram de forma significativa na minha jornada.

A minha namorada Bárbara, que esteve comigo na minha graduação toda, me ajudando e estando comigo nos momentos de estresse e de alegria.

Aos meus amigos, de onde moro atualmente, que me acompanham desde o primeiro semestre do curso, agradeço pela paciência nos momentos difíceis e também os inúmeros momentos de alegria juntos.

Ao meu companheiro que divide quarto Mateus Assis, que me ajudou muito em vários momentos, conversando e por me aturar com a luz acesa até tarde para estudar.

A empresa Terra Júnior que sem dúvidas foi uma das melhores experiências na minha graduação; por ter me proporcionado muitas ferramentas e muitos amigos competentes que vou levar por toda a vida. A minha diretoria financeira que sempre esteve comigo.

Aos professores que me deram a oportunidade de participar nos projetos de extensão, Jackson Antônio Barbosa, Eloísa Cabral e Maria Ângela da Nascimento Gomes, com quem pude aprender muito com essas experiências.

A Universidade Federal de Lavras, pela excelência de ensino e suporte na parte

Financeira para os alunos carentes e até mesmo na moradia que foi oferecida.

Aos professores do Departamento de Administração e Economia, que foram na maioria das vezes amigos e excelentes profissionais responsáveis em proporcionar conhecimento durante toda graduação.

Em especial, agradeço ao professor e orientador Dr. André Luis Ribeiro Lima e ao coorientador Dr. Gideon Carvalho de Benedicto, pela dedicação e ensinamentos que foram de extrema importância para que eu pudesse alcançar este objetivo.

A empresa AR.COM, pela oportunidade de trabalho e crescimento profissional e a todos que direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Fachada da empresa .....	12
Figura 2 – Recepção da empresa .....	12
Figura 3 -Oficina da empresa .....	13
Figura 4 – Sala Administrativa.....	13
Figura 5 - Organograma .....	14
Figura 6 - A SWOT .....	15
Figura 8 - Fluxo de Caixa.....	22
Figura 9 -Planilha de Contas a Pagar e Receber.....	23
Figura 10 -Planilha de Pessoa Física e Jurídica.....	26
Figura 13 - Bancos de Horas. ....	27
Figura 14 - Planilha de Agenda de Serviço .....	28
Figura 15 -.Banco de dados dos Clientes .....	30
Figura 16 - Planilha de feedback com clientes .....	30
Figura 17 - Planilha de feedback com clientes .....	29

## LISTA DE QUADOS

Quadro 1 - Atividades desenvolvidas no estágio.....	18
Quadro 2 - Demonstração de Resultado de Exercício.....	24
Quadro 3 - Balanço Patrimonial da AR.COM.....	25

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>8</b>
<b>2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO.....</b>	<b>10</b>
2.1. Histórico da organização .....	10
2.2. Missão, Visão e Valores .....	11
2.2.1. Missão .....	11
2.2.2. Visão.....	11
2.2.3. Valores .....	11
2.3. Descrição física.....	11
2.4. Elementos adicionais.....	14
2.4.1 Organograma .....	14
2.4.2 Análise SWOT.....	15
<b>3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS .....</b>	<b>18</b>
<b>4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS.....</b>	<b>20</b>
4.1 Atendimento aos clientes e <i>stakeholders</i> .....	20
4.2 Controles Financeiros.....	21
4.2.1 Fluxo de caixa.....	21
4.2.2 Contas a Pagar e Receber.....	22
4.2.3 Despesas de Pessoa Física e Pessoa Jurídica.....	23
4.2.5. Demonstrativo de Resultado de Exercício .....	24
4.2.6 Balanço Patrimonial .....	25
4.3. Compras materiais de consumo .....	25
4.4. Controle da folha de pontos .....	26
4.3. Controle da agenda de serviço .....	27
4.4. Banco de dados de Clientes .....	28
4.5. Apoio às atividades de recrutamento e seleção .....	29
4.6. Feedback com os clientes.....	29
4.7. Avaliação de desempenho.....	30
4.8. Reuniões semanais .....	31
<b>5. CONCLUSÃO.....</b>	<b>32</b>
<b>6. SUGESTÕES DEMELHORIAS .....</b>	<b>33</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>34</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Com a globalização atual, o mundo vem mostrando as situações em que atuam as empresas que se apresenta de forma cada vez mais turbulenta e dinâmica, em termos de mercados, tecnologias, impactos ecológicos, mudanças políticas, econômicas, culturais, sociais entre outros. (KRUGLIANSKAS,1996). A cada dia a competição vem aumentando com base na inovação, barreiras tradicionais de comércio e o investimento vem sendo atualizado. É neste contexto que as pequenas empresas competem, buscando cada vez mais, assegurar sua sobrevivência (MYTELKA, 1999).

De acordo com Drucker (2006) o administrador é o ponto dinâmico e necessário para qualquer empresa, sendo que em uma economia competitiva é a qualidade e desempenho do administrador que interfere diretamente no sucesso da empresa e em sua sobrevivência. O administrador possui três áreas bastante distintas: o marketing, os recursos humanos e as finanças; cada qual com sua característica específica.

Queiroga et al. (2007) aponta que para o Administrador é necessário ser capacitado para atuar em funções de direção e coordenação nos mais diversos níveis administrativos, sempre desenvolvendo tecnologias atuais para melhor acompanhamento da rapidez das inovações, buscando atender as principais necessidades no campo em que atua.

Dessa forma, o estágio obrigatório supervisionado tem o objetivo de abrir as portas para colocar o conhecimento em prática, possibilitando à habilitação profissional e contribuindo com a formação do administrador. Em contrapartida, as organizações são beneficiadas com os estagiários, pois possibilita novas idéias e propostas diferentes contribuindo para o crescimento e inovação da empresa e seus processos. Neste contexto, o presente trabalho tem por objetivo descrever e detalhar as atividades que foram desenvolvidas na empresa da área de refrigeração e ar condicionado, localizada na cidade de Lavras- MG, denominada AR. COM, portanto, será relatado experiências vivenciadas nesse período de estágio.

Diante disso, o estágio é uma atividade curricular que contribui para formação de um futuro administrador, no qual o estudante terá melhores condições de atuar em qualquer setor das organizações. Compete ao estágio de acordo com a Lei Federal nº 6.494/77, § 2º do Artigo 1º, “propiciar a complementação do ensino e da aprendizagem, (...) a fim de se constituírem em instrumentos de integração, em termos de treinamento prático, de aperfeiçoamento técnico cultural científico e de relacionamento humano” (BRASIL, 1977,p.1).

Em um primeiro momento serão apresentadas as informações inerentes a empresa, como seu histórico, sua missão, visão, valores, descrição física, análise Swot, as ações que são



realizadas e sua estrutura organizacional. Posteriormente, será destacado um breve resumo das principais atividades desenvolvidas na empresa e sua respectiva carga horária; e logo após um detalhamento dos processos técnicos destas. Por fim, serão apresentadas as sugestões que possam trazer melhorias para a empresa e as considerações finais.

## **2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO**

A empresa AR. COM é uma organização nacional, sediada em Lavras – MG, que atua no mercado de refrigeração e ar-condicionado. É uma empresa relativamente nova no mercado, mas, consegue abranger um grande número de clientes e já é bem conhecida na região. Conseguiu manter-se no mercado por proporcionar um serviço de qualidade, responsabilidade e segurança para os seus clientes; o proprietário constantemente busca se especializar para não ficar por fora das atualizações do mercado.

### **2.1. Histórico da organização**

A AR.COM, fundada em 2013, é classificada como microempresa e atua no ramo de ar condicionado e refrigeração na cidade de Lavras (Minas Gerais) e região. Os serviços prestados são instalações de ar-condicionado, manutenção, higienização e revenda do mesmo. A empresa possui características familiares e é administrada pelo casal de proprietários; no total são 5 funcionários, sendo 1 atendente, 2 instaladores, 1 mecânico terceirizado, 2 auxiliares de instalação e 1 administrador geral (estagiário)(AR.COM, 2018).

## **2.2. Missão, Visão e Valores**

A empresa não dava devida importância para a parte estratégica da organização. Nesse sentido, o primeiro passo foi explicar o valor de ter e reelaborar a missão, visão e valores que norteiam o funcionamento da AR.COM, conjuntamente com os proprietários.

Essas definições são importantes pois, são elas que ajudam a empresa a definir onde ela quer chegar e como ela deve agir para alcançar seus objetivos. Nesse sentido, definimos que missão é a razão pela qual a empresa existe (SCORSOLINI-COMIN, 2012). A visão, pode ser entendida como o lugar em que a empresa pretende chegar, um objetivo em que pretendem alcançar (SCORSOLINI-COMIN, 2012). Por fim, os valores que as organizações seguem podem ser definidos respondendo às seguintes questões: “O que elas consideram como importante? Quais os seus princípios? Em quais aspectos estão pautados o seu trabalho e a sua intervenção?” (SCORSOLINI-COMIN, 2012, p.330).

### **2.2.1. Missão**

Nosso compromisso é proporcionar conforto para os clientes com produtos e serviços de qualidade, atuando com excelência na área de ar condicionado e refrigeração.

### **2.2.2. Visão**

Ser referência na cidade de Lavras e região pela qualidade do serviço prestado.

### **2.2.3. Valores**

Compromisso com o Cliente, Qualidade, Respeito, Ética e Confiança.

## **2.3. Descrição física**

A AR.COM está localizada na Rua Francisco de Andrade, nº 98, no Centro de Lavras – MG; a divisão interna da empresa é demarcada por: 6 cômodos, sendo uma a sala do proprietário (escritório), oficina, sala administrativa junto com a recepção, loja de materiais, 1 banheiro e 1 cozinha. O ambiente externo funciona como um estacionamento rotativo.

A Figura 1, ilustra a fachada da empresa AR.COM destacando a placa de identificação com o slogan da mesma.

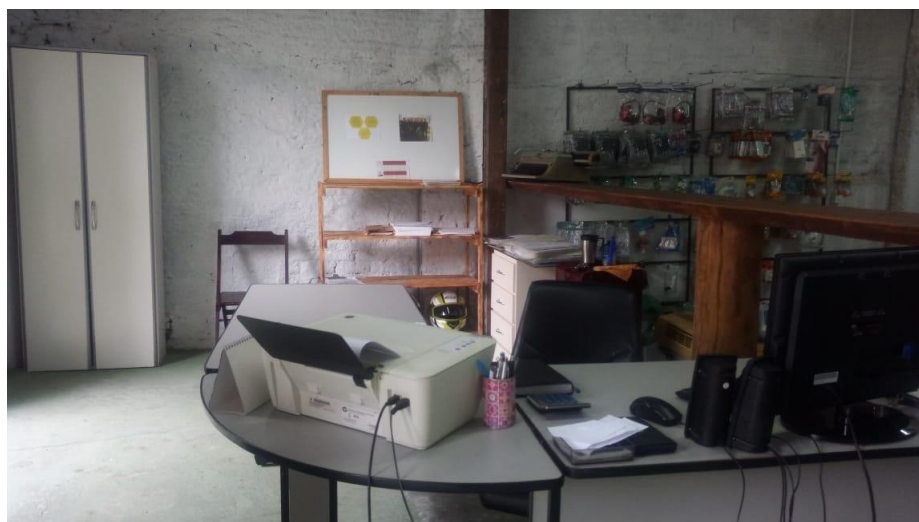
Figura 1 - Fachada da empresa.



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Abaixo está representado, pela Figura 2, a recepção e um pequeno local onde está o material usado para os serviços e venda externa.

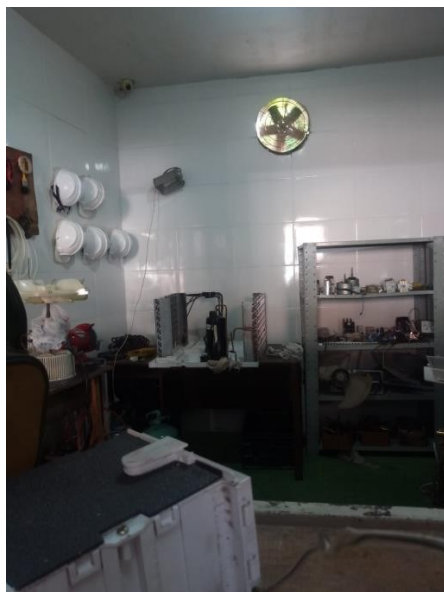
Figura 2 – Recepção da Empresa



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

A Figura 3 ilustra o ambiente, onde os técnicos fazem o conserto dos equipamentos e higienização; é considerado um dos lugares mais importante, pois é onde ficam todos os equipamentos pertencentes à empresa.

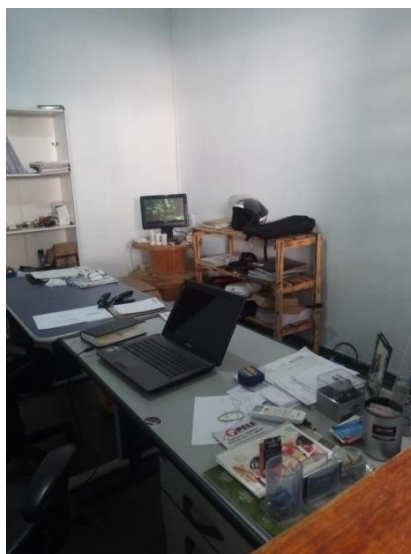
Figura 3 - Oficina da empresa



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

A figura 4 ilustra a sala administrativa da empresa, muito importante, pois é onde realmente ficam os proprietários.

Figura 4 – Sala administrativa da empresa



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

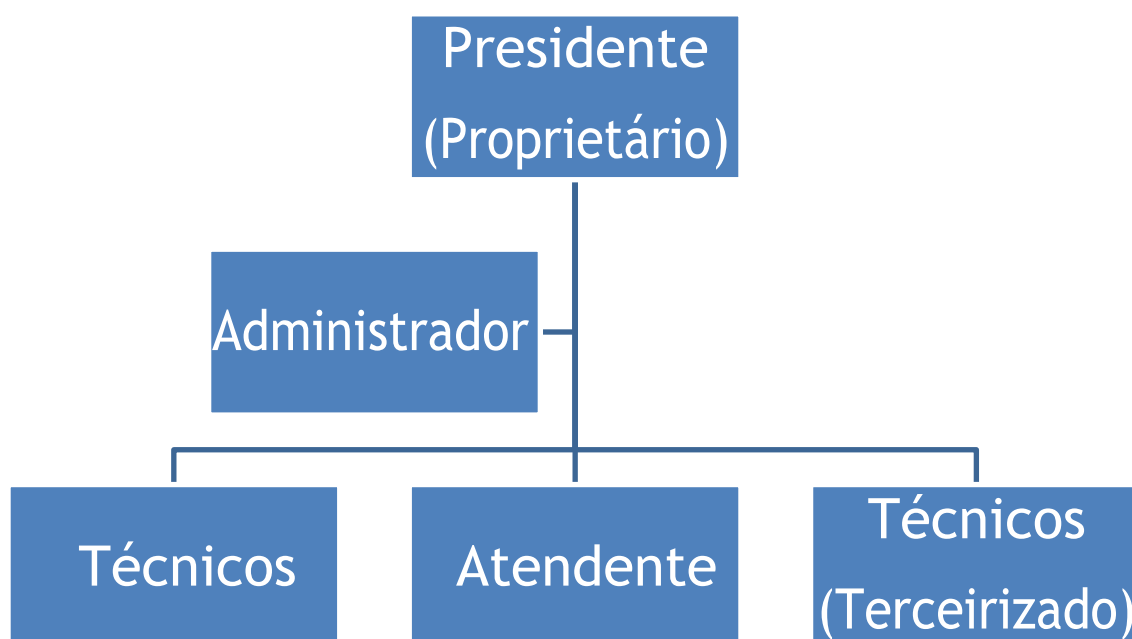
De modo geral, considera-se que todo o espaço organizacional, incluindo salas, banheiro, cozinha e todas as ilustrações acima, são adequados e atendem as necessidades das suas atividades; apenas para a venda de matérias de construção o ambiente não é muito adequado, por ser mais afastado da rua. Nos próximos tópico serão abordados outros elementos relevantes para o desempenho da empresa.

## 2.4. Elementos adicionais

### 2.4.1 Organograma

Com o objetivo de manter a Ar.com organizada hierarquicamente e definir o nível de subordinação na empresa, foi reelaborado o organograma estrutural. Segundo Paulo (2013), o organograma é a representação gráfica da estrutura de funcionários, sendo defido por hierarquia. O organograma da AR. COM possui a seguinte configuração:

Figura 5 – Organograma



Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

Nas execuções das atividades, atualmente há sete funcionários, sendo: três técnicos com formação, incluindo o proprietário, três ajudantes, e um administrador (estagiário); considerando que, quatro funcionários foram contratados nesses últimos meses e a atendente foi demitida.

Na área administrativa, apenas um estagiário é responsável por todas as atividades pertinentes a esse setor, desenvolvendo algumas atividades da parte de secretaria. Consta também uma faxineira que exerce suas atividades uma vez na semana, a qual é responsável pela limpeza e a manutenção de higiene do ambiente da organização.

A AR.COM tem atualmente uma equipe capacitada que oferece resoluções dos serviços na área de ar condicionado e refrigeração. A equipe toda trabalha para oferecer um serviço de qualidade, de segurança e sempre buscando constantemente entregar um serviço de excelência.





## 2.4.2 Análise SWOT

Com o objetivo de sempre estar melhorando, a AR.COM possui a análise SWOT. Para Martins (2006), a análise SWOT é uma das práticas mais comuns nas empresas focada no pensamento estratégico e de marketing, a prática constante dessa análise pode trazer a empresa uma melhor visão de negócios, sendo que, os cenários em que a empresa atua estão em constante mudanças.

A análise SWOT é uma ferramenta que é exclusivamente utilizada para fazer análises do ambiente, sendo utilizada como ferramenta para a gestão e o planejamento estratégico da organização. É um sistema simples para verificar a posição ou posicionar a estratégica da empresa no ambiente (DAYCHOUW, 2007).

A análise da Matriz SWOT é uma ferramenta essencial para a AR.COM, que foi desenvolvida na disciplina de laboratório integrador pelo grupo atuante na empresa, pois, é por meio dela que a empresa vem conseguindo ter uma visão clara e objetiva sobre quais são suas forças e fraquezas no ambiente interno e suas oportunidades e ameaças no ambiente externo; dessa forma, possibilita elaborar estratégias para obter vantagem competitiva e melhorar o desempenho organizacional.

**Figura 6 - A SWOT**

<p><b>Forças</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviços de qualidade</li> <li>• Preço acessível</li> <li>• Atendimento agradável com os clientes</li> <li>• Visibilidade da marca nas redes sociais</li> <li>• Lugar estratégico</li> </ul>	<p><b>Fraquezas</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de profissionalismo</li> <li>• Alta rotatividade dos funcionários</li> <li>• Layout da loja</li> <li>• Propaganda da variedade de serviços</li> </ul>
<p><b>Oportunidades</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviço pós venda</li> <li>• Mercado em crescimento</li> <li>• Demanda por serviços de manutenção e higienização</li> </ul>	<p><b>Ameaças</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sazonalidade</li> <li>• Concorrência atual</li> <li>• Serviço pós-venda</li> <li>• Mudança de endereço</li> <li>• Empresas entrantes no mercado</li> </ul>

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Os pontos em negritos se referem aos fatores críticos estabelecidos para a empresa. Fatores críticos de sucesso são postos-chave que, quando bem executados, definem e garantem o desenvolvimento e o crescimento da empresa e seu negócio, atingindo seus objetivos. Em contrapartida, quando estes mesmos fatores são negligenciados ou ignorados, contribuem e muito para o fracasso da organização.

As forças e fraquezas foram avaliadas internamente; atualmente ainda existe todos os pontos colocados acima e o proprietário tem total conhecimento sobre isso, juntamente com a sua equipe, sempre busca analisar e trabalhar para diminuir as ameaças externas e diminuir os fracassos internos.

Referentes a Forças, no quesito “serviços de qualidade”, observa-se que é um ponto muito forte na empresa, sendo um dos motivos em que a mesma se sustenta até os dias de hoje. Sobre o “Preço acessível”, considera-se que a empresa tem um método de negociação bastante flexível, possibilitando aos clientes o melhor preço, interligando com o atendimento agradável ao cliente. Referente a “Visibilidade da marca”, a empresa não dá o devido valor para o marketing, porém, mesmo diante destes fatores, na região de Lavras ela tem um posicionamento considerado muito bom nas redes sociais, por conta das avaliações dos clientes. Com isto, ao fazer uma busca na internet sobre empresas de ar condicionado, a Ar.Com é o primeiro resultado de busca. O “Lugar estratégico” que se encontra hoje, ainda na parte central da cidade, é considerado como um ponto forte na atualidade.

Tratando-se das Fraquezas, a “falta de profissionalismo” continua sendo um fator muito relevante na empresa, pois, continuamente entra e sai funcionários. Essa rotatividade não é favorável internamente para uma estruturação sólida na empresa. No “layout da loja” nota-se uma má elaboração relacionadas a falta de cuidados básicos, o mesmo fator que também interfere na “propaganda da variedade de serviços. ”

Na Oportunidade, o quesito “serviço pós-venda” é considerado um fator muito importante que já vem sendo realizado pouco a pouco. O “mercado em crescimento” é uma oportunidade, pois, o número da população da cidade de Lavras vem crescendo com o passar dos anos, possibilitando assim um aumento na “demanda por serviços de manutenção e higienização”, que atualmente é o que proporciona a maior rentabilidade para a empresa.

Em Ameaças, a “sazonalidade” é um fator muito preocupante pela existência de um aumento e queda de clientes/serviços muito considerável. A crescente da população de Lavras, como foi citado anteriormente, traz consigo também uma maior possibilidade de



“concorrentes no mercado”. Já o “serviço de pós-vendas” atualmente não se enquadra como sendo um fator de ameaça, pois, já vem sendo realizado pelo estagiário em questão.

A “mudança de endereço” é considerada uma ameaça pelo fato da empresa se localizar na parte central, ou seja, se a empresa mudar a visibilidade da mesma pode sofrer alguma alteração considerável.

Na próxima temática serão apresentadas as principais atividades realizadas pelo estagiário de Administração durante sua vivência na empresa.

### 3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O estágio na AR.COM, se deu entre os dias dois (02) de setembro à seis (06) de dezembro de 2019 correspondendo a uma carga horária de 30 horas semanais, totalizando 420 horas. As atividades que foram desenvolvidas, suas respectivas horas de dedicação, bem como uma breve descrição das mesmas, são apresentadas na Quadro 1.

**Quadro 1 - Atividades desenvolvidas no estágio.**

<b>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>HORAS TOTAIS</b>
<b>Atendimento aos clientes e demais stakeholders</b>	Registro e distribuição de informações as partes interessadas.	60
<b>Fluxo de caixa</b>	Anotações diárias de entrada e saída de recursos financeiros	70
<b>Contas a Pagar e Receber</b>	Anotações de contas a pagar e receber; arquivar as contas/boletos, e seus respectivos comprovantes de pagamento; emitir recibos.	50
<b>Despesas Pessoal e Jurídica</b>	Divisão dos gastos, anotação diária na planilha.	30
<b>Compras de materiais de consumo</b>	Essa função é realizada semanalmente, com a cotação dos melhores preços.	20
<b>Controle da folha de pontos</b>	Calcular as horas trabalhadas dos funcionários; verificar o cumprimento mínimo de horas mensais.	20
<b>Controle da agenda de serviço</b>	Realizado diariamente, várias vezes ao dia. Anotando de todos os agendamentos.	70

<b>Banco de dados de Clientes</b>	Realizado diariamente, após a entrega da segunda via da ordem de serviço.	30
<b>Apoio as atividades de recrutamento e seleção</b>	Divulgação de vagas, triagem de currículos, organização de entrevistas.	10
<b>Feedback com os clientes</b>	Realizar pesquisas semanalmente avaliando a satisfação dos clientes.	40
<b>Avaliação de desempenho</b>	Realizar observações diariamente nos envolvimento das atividades.	20
<b>TOTAL DE HORAS</b>		<b>420 horas</b>

**Fonte: Elaborado pelo autor (2019).**

Todas as atividades mencionadas foram realizadas semanalmente com o apoio do proprietário da empresa, de forma a contribuir para um maior aprimoramento e eficiência do setor administrativo da organização. A seguir, serão descritos os procedimentos de cada uma dessas atividades.

## 4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS

O tópico a seguir tem por finalidade descrever todas as atividades desenvolvidas durante o estágio, no qual são descritos detalhes dos processos realizados, embasados em conceitos administrativos, buscando expor algumas observações consideradas relevantes para o estagiário.

### 4.1 Atendimento aos clientes e *stakeholders*

Para Kotler e Armstrong (2003, p. 475) “Atrair e reter clientes pode ser uma tarefa difícil. Hoje, os clientes têm à sua disposição uma grande variedade de escolha de produtos e marcas, preços e fornecedores”.

O atendimento ao cliente é de grande importância para o crescimento de uma organização, pois, por meio de um bom atendimento é que as empresas valorizam a sua imagem, atraem e retêm clientes. O administrador ao optar pela busca da qualidade, procura a fidelização dos clientes, usando técnicas destinadas a cultivá-los e atraí-los, criando uma defesa contra a concorrência. Kotler e Armstrong (2003, p. 474) ressalta que:

A concorrência que as empresas de hoje enfrentam é a mais acirrada de todos os tempos (...). Para vencer no mercado de hoje, elas precisam transformar-se em peritas não apenas na construção de produtos, mas também na construção de clientes. A solução está em executar o trabalho de entregar valor e satisfação para o cliente melhor do que os concorrentes.

A AR.COM vem amadurecendo o conceito de que sempre tem que atender seus clientes e demais stakeholders, como fornecedores, parceiros e todos aqueles que se relacionam com a empresa, de forma eficiente, dando total atenção. Na empresa não tem um manual específico ao atendimento, possui uma agenda e planilhas onde contém informações necessárias como: preço dos serviços, dados da organização, números de fornecedores e clientes. Os e-mails, mensagens no WhatsApp e ligações recebidas são tratados como prioridade, por isso, é uma das primeiras tarefas que merece atenção no dia a dia.

Como a empresa é uma prestadora de serviços, o fluxo de atendimento ao cliente é elevado, pois, muitos ligam, mandam mensagens e há também os clientes que se dirigem até a loja. Atualmente, quem é responsável por esse contato é o administrador (estagiário), que realiza o primeiro contato e então repassa para os técnicos.

O meio de comunicação utilizados com os colaboradores da empresa é um grupo no WhatsApp ou ligações telefônicas, em que é repassado toda informação e atividade a ser realizada; até mesmo o endereço onde devem estar se deslocando para realizar o serviço é repassado por meio destes.

## **4.2 Controles Financeiros**

A administração da parte financeiras em uma empresa está diretamente relacionada com algumas atividades como, o planejamento, as operações, análises financeiras, operações de tesouraria, planejamento fiscal e muitos outros que, como se pode notar, envolvem tomada de decisões constantes (HEITOR, 2010).

O diagnóstico da empresa está associado diretamente à área financeira, tais como: falta de um controle financeiro; proprietário não consegue mensurar os resultados e gastos em relação aos serviços prestados; não há separação das finanças pessoais com as da empresa; falta de ferramentas, utilizava-se apenas uma planilha muito simples de fluxo de caixa (Entradas e Saídas), a qual era alimentada eventualmente e não há um planejamento de Vendas.

Portanto, durante o período de estágio, uma das atividades de responsabilidade do estagiário era a de controle financeiro, que a empresa não possuía de forma correta. Com isso, era necessário a criação de planilhas para facilitar as anotações.

### **4.2.1 Fluxo de caixa**

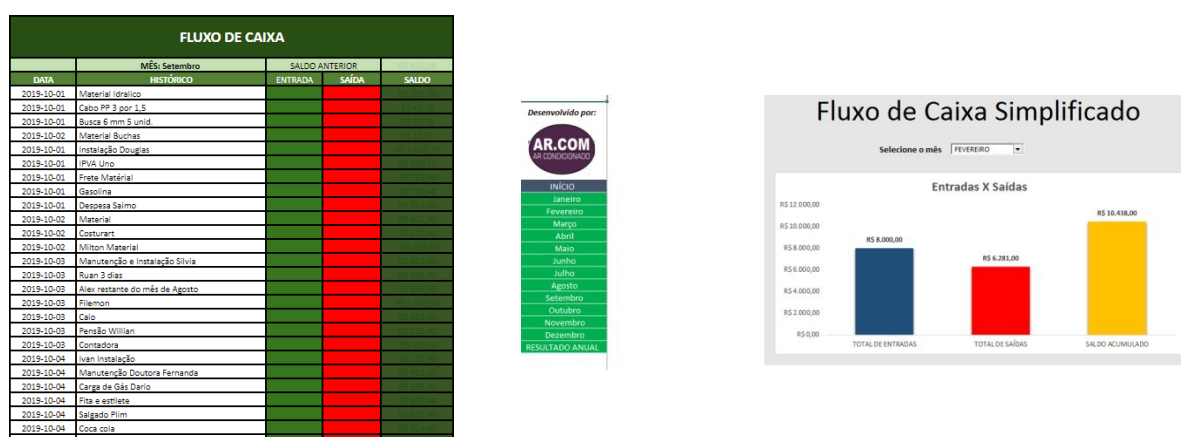
O Fluxo de Caixa é considerado um dos mais importantes instrumentos de planejamento/controlado financeiro de uma empresa. Mas, mesmo sendo muito importante nem todas as organizações dão a devida atenção necessária, como anteriormente na AR.COM. Atualmente, quem realiza essa atividade é o estagiário, com um alto grau de dificuldades, pois, muitas vezes por falta de informação do proprietário que realiza pagamentos e recebimentos, não fazendo a devida anotação, impossibilitando a execução de maneira exata.

De acordo com Costa (2008), o fluxo de caixa busca identificar como, e a forma, que os recursos financeiros estão sendo aplicados e como pode ser no futuro, contribuindo para as decisões financeiras.

Segundo Rodrigues (2007), o fluxo de caixa é uma ferramenta muito útil para gestão financeira, se for administrado de forma correta, contribui muito para a maximização dos lucros da organização.

Figura 7 demonstram fluxo de caixa da empresa atualmente, sendo uma atividade realizada diariamente, buscando um controle financeiro.

Figura 7 – Fluxo de Caixa

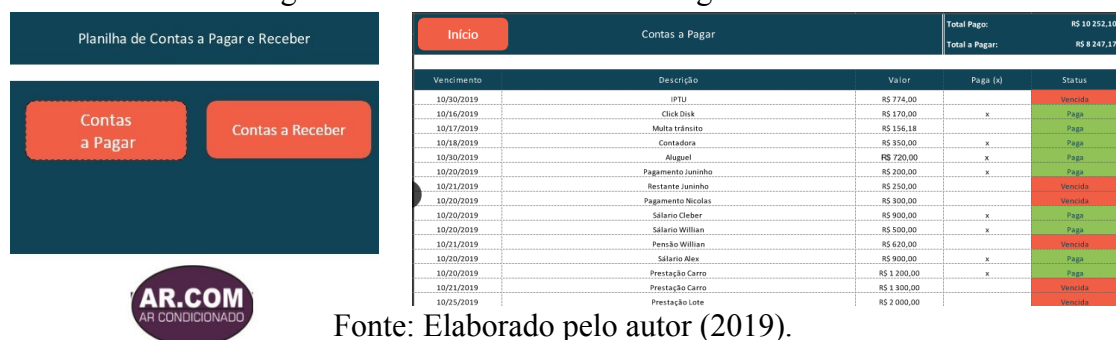


Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

#### 4.2.2 Contas a Pagar e Receber

De acordo com Mattos e Mariano (1999) o controle interno é o conjunto de medidas que a empresa adquire com objetivo de proteger seu patrimônio, fornecer relatórios contábeis corretos para uma melhor tomada de decisão. Por esse motivo, a empresa possui uma planilha onde é lançado diariamente as contas a pagar e receber, sendo esta uma função que auxilia muito a tomar decisões corretas e a não se esquecer das mesmas. A figura 8 mostra o controle de contas a pagar e receber da AR.COM:

Figura 8 – Planilha de Contas a Pagar e Receber



Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

Essa ferramenta foi desenvolvida pelo estagiário, com o propósito de manter uma melhor organização interna e externa da empresa, em relação às contas a pagar e a receber. Os dados são diariamente lançados nesta planilha conforme as atividades desenvolvidas, isso possibilita o controle da realização tanto dos recebimentos como dos pagamentos nas datas exatas, de maneira que nada seja esquecido.

#### 4.2.3 Despesas de Pessoa Física e Pessoa Jurídica

Conforme citado anteriormente o proprietário tem a vida financeira pessoal misturada com a empresa e não possuía a real noção do pró-labore necessário. Com isso, atualmente existe uma planilha que é realizada a divisão de gasto, para demonstrar a real despesa que a empresa possui.

Como bem salienta Wernke (2004), um administrador deve estar apto a conduzir a empresa com a mentalidade de investidor, realizando as atividades com profissionalismo, qualificação e competência. Deve-se conduzir uma empresa com a mentalidade de dono do negócio, independentemente de ser o proprietário ou não, e mostrar para o dono que, comprar ativos não geradores de receita, gera gasto tanto para si quanto para a empresa. Essa planilha está representada pela Figura 9:

**Figura 9 – Planilha de Pessoa Física e Jurídica**

Despesas Pessoais		Despesas com a empresa	
Descrição	Valor	Descrição	Valor
Pagar Bauer	R\$ 200,00	Despesa de casa	R\$ 300,00
Vale ( Serviço Prestado) Cleber	R\$ 50,00	SKY	R\$ 422,00
Vale ( Serviço Prestado) Willian	R\$ 20,00	Internet	R\$ 70,00
Salário Nicolas	R\$ 400,00	Rosana	R\$ 200,00
Vale ( Serviço Prestado) Cleber	R\$ 50,00	Tais	R\$ 150,00
Material Escritorio	R\$ 3,50	Pizza	R\$ 35,00
Salário Linteia ( referente ao mês de julho)	R\$ 600,00	Agua (Casa)	R\$ 355,00
Pensão Willian para Caroline	R\$ 300,00	Casa de carne	R\$ 118,00
Paulo Engenheiro	R\$ 250,00	Supermercado	R\$ 46,00
Eduardo Veiculos	R\$ 1 300,00	Presente Sara	R\$ 52,40
Impostos	R\$ 1 045,00	Saimo	R\$ 50,00

Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

Essa foi a função do estagiário na área da administração, mostrar para o proprietário o risco que a empresa corre em continuar tendo uma vida financeira mal organizada e sem um controle.

#### 4.2.5. Demonstração do Resultado de Exercício (DRE)

A DRE é de grande utilidade, pois serve como mais uma ferramenta na tomada de decisão do administrador. Portanto, é preciso mais informações filtradas das demonstrações, para obter o resultado coerente da empresa.

A análise das demonstrações financeiras exige conhecimento do que representa cada conta que nelas figura. Há uma infinidade de contas decorrentes de inúmeras operações realizadas por empresas das mais diferentes atividades. Mesmo o exame das operações de uma simples empresa comercial revela enorme profusão de contas, e sem uma noção do que estas representam, a interpretação das demonstrações financeiras fica prejudicada. A análise de balanços visa extrair informações para a tomada de decisão. O perfeito conhecimento do significado de cada conta facilita a busca de informações precisas. (MATARAZZO, 2008, p. 39).

Na empresa AR.COM a DRE realizada pelo estagiário, com as informações disponíveis. Com a apresentação mensal para os proprietários, eles conseguem mensurar os resultados com uma maior facilidade, contribuindo muito para a organização na atualidade. Abaixo a quadro 2 mostra:

Quadro 2 – Demonstração de Resultados de Exercício

<i>Demonstração do Resultado 31/09/19</i>	
<b>1. Receitas Operacionais Bruta</b>	XXXXX
Venda de Serviço ou Produtos	XXXXX
<b>2. Deduções das Vendas</b>	XXXXX
Devolução de vendas	XXXXX
ICMS sobre serviço ou venda	XXXXX
PIS sobre serviços ou venda	XXXXX
Confins sobre serviços ou venda	XXXXX
Descontos incondicionais	XXXXX
<b>3. Receitas Operacional Líquida</b>	XXXXX
<b>4. Custos operacionais</b>	XXXXX
Custos do serviço ou produto vendido	XXXXX
<b>5. Lucro ou Prejuízo Operacional Bruto</b>	XXXXX
<b>6. Despesas Operacionais</b>	XXXXX
Despesas com serviço	XXXXX
Despesas administrativas	XXXXX
Despesas Tributárias	XXXXX
Outras despesas Operacionais	XXXXX
Outras Receitas Operacionais	XXXXX
<b>7. Lucro ou prejuízo do resultado Financeiro</b>	XXXXX
(-) Despesas financeiras	XXXXX
(+) Receitas financeiras	XXXXX
<b>8. Lucro ou prejuízo da Contribuição</b>	XXXXX
Provisão para Contribuição	XXXXX
Provisão para Imposto	XXXXX
<b>9. Lucro ou prejuízo Líquido do Exercício</b>	XXXXX

Fonte: Elaborado pelo autor (2019).



#### 4.2.6 Balanço Patrimonial

O balanço patrimonial é uma demonstração da situação econômica da empresa em determinado período, é composto por três elementos básicos: Ativo, Passivo e Patrimônio Líquido. O triste cenário é que, a maioria das pequenas empresas não tem conhecimento dessa demonstração, como a AR.COM no passado. Atualmente a empresa possui, como é demonstrado no quadro 3.

Quadro 3 – Balanço Patrimonial da AR.COM

BALANÇO PATRIMONIAL 30/09/19			
ATIVO		PASSIVO	
<b>Ativo Circulante</b>	xxxxx	<b>Passivo Circulante</b>	xxxxx
<b>Disponível</b>	xxxxx	Fornecedores	
Caixa	xxxxx	Impostos a Recolher	xxxxxx
Bancos	xxxxx	Salários dos Funcionários	xxxxxx
<b>Direitos Realizáveis a Curto Prazo</b>	xxxxx	Décimo Terceiro	xxxxxx
Duplicatas a Receber	xxxxx	Férias (Vencidas)	xxxxxx
<b>Estoques</b>	xxxxxx	Contribuição Previsão a Recolher	xxxxxx
Estoques de Mercadorias	xxxxx	Provisão p/Imposto de Renda	xxxxxx
Estoques de Materiais- Embalagens	xxxxx	<b>Passivo Não Circulante</b>	xxxxxx
Estoques de Materiais de Limpeza		Financiamentos Bancários	xxxxxx
<b>Ativo Não Circulante</b>	xxxxx	<b>Patrimônio Líquido</b>	xxxxxx
<b>Imobilizado</b>	xxxxx	Capital Social	xxxxxx
Imóveis		Lucros Acumulados	xxxxxx
Veículos	xxxxx	<b>TOTAL DO PASSIVO</b>	xxxxxx
Móveis e Utensílios	xxxxx		
Máquinas e Equipamentos	xxxxx		
(-) Depreciação Acumulada			
<b>TOTAL DO ATIVO</b>	xxxxx		

Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

#### 4.3. Compras de materiais de consumo

Conforme afirmam Gaither & Frazier (2001), o departamento de compras desempenha um papel fundamental para cumprimento dos objetivos da empresa. “Sua missão é perceber as necessidades competitivas dos produtos e serviços, tornando-se responsável pela entrega no tempo certo, custos, qualidade e outros elementos na estratégia de operações”.

A compra de matérias é uma função muito importante, pois é realizada semanalmente, porque a empresa trabalha com um volume baixo de estoque. É de responsabilidade do estagiário juntamente com o proprietário realizar as cotações nos fornecedores para avaliar melhor preço existente. Baily et al. (2000, pag, 68) comentam que (...)

O processo de compras cada vez mais está se envolvendo na tomada de decisões estratégicas das empresas, pois compras são vistas como uma área de agregação de valor, não simplesmente de redução de custos e também a maior consciência do crescimento do gasto em materiais e do potencial de lucro de compras.

Esses processos, também desenvolvidos pelo estagiário, acontecem por meio de telefone, pois os fornecedores da Ar.Com são externos, apenas quando necessita de materiais de emergência para realizar o serviço é que se recorre a fornecedores locais. Lembrando que os fornecedores locais têm valores mais elevados, por isso, priorizamos a compra externa. A intervenção do estagiário foi muito importante, pois, anteriormente não se realizava a cotação com mais de um fornecedor; isso contribuiu, diretamente, para aumentar o lucro da empresa, que consegue comprar mercadorias com menor preço.

#### 4.4. Controle da folha de pontos

Conforme expõe Oliveira (1994) controle é a função do processo administrativo, que mediante a comparação com padrões previamente estabelecidos procura medir o desempenho e o resultado das ações, com a finalidade de informar aos tomadores de decisões.

Para um maior controle, a Ar.com trabalha atualmente com o controle de horas de funcionários, por meio de uma planilha que fica disponível no Drive com as demais ferramentas existentes na organização. Esta planilha é sempre atualizada pelo estagiário no momento de saída e entrada de funcionários. Para ser realizada, conta com a colaboração dos funcionários, informando o momento de entrada e saída quando o estagiário não está no local. Essa ferramenta contribui tanto para a organização quanto para os funcionários, pois ajuda a contabilizar horas extras. Na figura 10 o modelo da planilha que a Ar.com utiliza.

Figura 10 – Bancos de Horas

Banco de horas						
Mês: Outubro	2019					
Jornada de trabalho/dia:	9:00:00					
Funcionário Ruan Galatas						
Dia	Hora de Entrada	Saída Almoço	Retorno Almoço	Hora de Saída	Horas trabalhadas	Saldo do dia
21-out.	7:30:00	12:00:00	13:00:00	17:30:00	9:00:00	0:00:00
22-out.	7:30:00	12:00:00	13:00:00	17:30:00	9:00:00	0:00:00
23-out.	7:30:00	12:00:00	13:00:00	17:30:00	9:00:00	0:00:00
24-out.	7:30:00	12:00:00	0:00:00	0:00:00	4:30:00	-4:30:00
25-out.	7:30:00	12:00:00	13:00:00	17:30:00	9:00:00	0:00:00
28-out.	7:30:00	12:00:00	13:00:00	17:30:00	9:00:00	0:00:00
29-out.	7:30:00	12:00:00	13:00:00	16:00:00	7:30:00	-1:30:00
30-out.	7:30:00	12:00:00	13:00:00	17:30:00	9:00:00	-1:30:00
31-out.	7:30:00	12:00:00	0:00:00	0:00:00	4:30:00	-4:30:00
1-nov.	7:30:00	12:00:00	13:00:00	17:30:00	9:00:00	0:00:00
4-nov.	7:30:00	12:00:00	13:00:00	17:30:00	9:00:00	0:00:00
5-nov.	7:30:00	12:00:00	13:00:00	17:30:00	9:00:00	0:00:00
6-nov.	7:30:00	12:00:00	13:00:00	17:30:00	9:00:00	0:00:00
7-nov.	7:30:00	12:00:00	15:00:00	17:30:00	7:00:00	-2:00:00
8-nov.	7:30:00	12:00:00	13:00:00	17:30:00	9:00:00	0:00:00
11-nov.	7:30:00	12:00:00	13:00:00	17:30:00	9:00:00	0:00:00
13-nov.	7:30:00	12:00:00	13:00:00	17:30:00	9:00:00	0:00:00

Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

Na empresa o horário de trabalho dos funcionários é de 9 horas diárias até na quinta-feira e na sexta-feira é de 8 horas. Esse formato de horário é porque o trabalhador não trabalha aos sábados. Essa planilha é bem simples e traz resultados positivos para gestão interna.

### 4.3. Controle da agenda de serviço

A agenda de serviços a ser realizada é uma das ferramentas mais utilizadas. Anteriormente era feita manualmente em uma agenda. Foi desenvolvida uma planilha na qual é disponibilizada no Drive e também no WhatsApp para que todo o funcionário possa acompanhar quais as atividades que devem ser realizadas durante a semana e não apenas o proprietário em sua agenda.

Figura 11 – Planilha de Agenda de Serviço

		AGENDA					
SETEMBRO		Segunda 23-set.	Terça 24-set.	Quarta 25-set.	quinta 26-set.	Sexta 27-set.	Sábado 28-set.
	8:00		instalação Douglas	Manutenção 4 ar condicionado Vila Sam 3822 0131	Ana Paula Manutenção N 388 (Manutenção)	Manutenção 6 ar Doutor Sebastião ( Casa e consultorio ) (85) 3821-9955	Serema
	9:00	Segunda Daniela			instalação SIO		João Eduardo 8:30h
	10:00	Manhã Feliciano Bom Sucesso ( Manutenção )	André manutenção preventiva Embaixo da embalagem Botello (UAI) Em cima da farmacia (35) 38211325 1 ar 150	Doutor Marcos Cheren 9:00h em ponto	Doutor Danilo 14:00		
	11:00	Silvia Rua João Picolante, 375 Jardim Fabiana ( Vista Técnica para trocar ar de lugar ) 999940965			Manutenção Doutor Marcone		
	13:00	Sandra Professora Luminária, Rua Vitorino de Aguiar Honório ( Perto da rádio comunitária) 99232000 (energia de gás, Manutenção e controle com problemas) 480,00		Dentista Julietta 1 Ar Rua comandante José Esteve 701 Sala 301 Centro Rua do Vaz monteiro 3821-4591			
	14:00			Marcos 999797099	João Eduardo ( instalação )		
	15:00	Tarde Manilha instalação, Luperon		Lucas Rua José do Carmo de Oliveira 110 Ouro verde Perto do Hotel IPÊ 9 9999 7956		Postare 2 ar manutenção Em frente a condomínio provincia da Luca 3100 35 3828742 19:00h	
	16:00				Claudia ( Rua porto Alegre 83 Campestre 3 visita técnica		

Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

Para Lovelock e Wrigh (2004), serviços são atividades econômicas que criam valor e fornecem benefícios para clientes em tempos e lugares específicos, como decorrência da realização de uma mudança desejada ou em nome do destinatário do serviço. A gestão do serviço no Ar.com, vem melhorando a cada dia, com o objetivo de atender os clientes na local e na hora combinada e sem atraso, para satisfazer o cliente e cumprir com a obrigação da empresa após realizar o combinado.

#### 4.4. Banco de dados de Clientes

Para Barbosa (2016), atualmente, as organizações possuem uma enorme quantidade de dados de clientes, fornecedores, entre outros, sejam eles armazenados em bancos de dados, em formato de arquivo de texto digital ou muitas vezes ainda em papel. Portanto, quando esses dados não estão integrados como no caso da AR.COM, contribuem pouco para a geração de conhecimento. Os dados precisam ser trabalhados, com contexto e ser gerenciados para que se possa extrair deles alguma informação útil. Essa informação vai gerar conhecimento, agregar valor e orientar a organização no processo de tomada de decisão adequada.

Anteriormente, a Ar.com, apenas tinha os dados dos seus clientes por meio de várias pastas com muitas folhas de vários anos atrás. Por conta disso, foi repassado para o proprietário que todos aqueles dados não organizados era um dos tesouros da sua empresa, pois possibilita adquirir vários serviços e busca criar uma fidelidade com os clientes. A vantagem é que a maioria dos clientes da planilha tem um aparelho de ar condicionado e pode precisar do serviço. Portanto, essa figura 12 vem mostrando como é utilizada atualmente, em que existe uma legenda para as cores e a data que foi realizado a ligação e qual a devida resposta.

Figura 12 – Banco de dados dos Clientes

BANCO DE DADOS DOS CLIENTES			Ligações	
Nome:	Telefone:	Data:	Resposta	Data
Bruna	(35) 3821-1236		É uma clinica odontologica ( Ficou de entrar em contato )	12/08
Valentina	(35) 3822- 3065	8/26/2015	Não tem mais ar condicionado	12/08
Flavia	(35) 8705-0424	8/19/2015	Tem ar condicionado ( ficou de entrar em contato )	12/08
Ricardo	(35)9961-8080		Vai marcar 200 reais	13/08
Julietta	(35) 8405-0201		Ligar daqui 2 meses ( foi feito aproximadamente 3 meses )	12/08
Jusara	(35) 9156-4595		Ligar em setembro	12/08
Valdir	(35) 8833-5044			
Flaviane	(35) 3822-7473	12/8/2015	Ligar novamente mais para frente	13/08
Licia	(35) 3822-4505/999720323	12/4/2015	Consultorio Odontologico ( 2 meses que fez a troca )	13/08
Victor	(35) 98807-3029	12/11/2015		
Rodrigo	(35) 3829-1122	11/26/2015		
Elder (Perdões) Top Mel	(35) 9 9823-5057	11/20/2015		
Jean (loja 1 e 2)	(35) 9 8816-4775/99847-9318		Não tem no momento	13/08
Dr.Bruno	(35) 8801-8039/8879-9755	11/13/2011	Falou que vai ligar depois	13/08
Renato	(35) 99190-6666/3822-8271	11/10/2015	Não tem interesse	
Andreia	(35) 3821-2944		Agendado para dia 10/09	13/08
Flavia	(35) 99156-1368		Não tem interesse mais	13/08
Oseias	(35) 9215-1508/8889-7920	10/19/2015		
Vicente	(35) 3013-1285			
Samuel	(35) 98868-5192			
Diego	(35) 3821-6305	11/12/2015	Não tem mais	13/08
Guilherme	(31) 986-3261	10/26/2015		
Rita	(35) 3822-6885/9842-7780	11/13/2015	Ficou de ligar	13/08

Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

#### **4.5. Apoio às atividades de recrutamento e seleção**

Com um alto grau de técnica que necessita para realizar o serviço e por ser necessário uma formação na área de refrigeração e principalmente pela sazonalidade que existe na AR.COM, muitas vezes precisa alterar ou até mesmo complementar seu quadro de colaboradores. Dessa forma, é fundamental o uso de procedimentos que possam atrair e reter profissionais com o perfil mais adequado à empresa.

Segunda Alves (2015), o mercado atual exerce pressão para uma contínua melhoria da qualidade dos processos empresarial e isto só é possível com bons funcionários. Os objetivos organizacionais podem ser atingidos com ajuda de pessoas qualificadas. Portanto, estabelecer o perfil adequado é estrategicamente essencial para a “saúde” de uma organização, por isso a importância e o cuidado com o processo de seleção, pois, refletirá na imagem da empresa.

No entanto, a AR.COM sempre busca priorizar o recrutamento e seleção interno, que corresponde realizar o preenchimento da vaga por meio de indicações dos próprios colaboradores presentes na empresa, o qual possibilita eliminação e redução das etapas referentes ao processo, maior agilidade de contratação e redução do tempo e custos em relação aos treinamentos.

A contratação conta com a participação do proprietário e estagiário, sendo aprovado, o técnico fica em teste por uma semana com alguns desafios. Após passar pelo teste, a AR.COM assina a carteira com 3 meses de teste, para realizar o perfil e também por conta da sazonalidade que existe na empresa.

#### **4.6. Feedback com os clientes**

A satisfação do cliente envolve muitos fatores, como por exemplo a qualidade de serviço prestado. Este é algo muito importante para AR.COM. Conforme Ghimire (2012), tanto a qualidade de serviço quanto satisfação dos consumidores são importantes para o ponto de vista de marketing em termos de consumidores e vendedores, sendo que o segundo geralmente é consequência do primeiro. Ainda segundo Ghimire (2012), a satisfação do consumidor é essencial e as empresas deveriam priorizar essa questão, pois em qualquer negócio que não prioriza em satisfazer o consumidor, provavelmente o consumidor possa não contratar o serviço novamente com a mesma.

Como forma de melhorar cada vez mais o serviço prestado e entender as expectativas dos clientes, existe uma planilha em que existe algumas perguntas básicas para iniciar uma conversa e realizar o feedback, que é mostrada na figura 13.

Figura 13 – Planilha de feedback com clientes

Perguntas	Nota	Observações
1º Atendimento	9	
Atendimento Contínuo	9	
Venda do Serviço	9	
Conhecimento no produto/serviço	10	
Profissionalismo no atendimento	9	
Prestação do serviço	8	
Serviço pós-venda	4	
Localização	5	
Organização	5	Necessita de mais cuidado

Legenda	
10	Ótimo
5	Bom
0	Ruim

Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

Essa pergunta é realizada por ligação, e-mail ou WhatsApp. Essa pergunta sempre sofre alteração de acordo com o cliente.

#### 4.7. Avaliação de desempenho

A gestão do desempenho nas organizações tem ligação com a gestão de pessoas. Envolve atividades de planejamento, acompanhamento e avaliação do trabalho, tendo como objetivo principal, cumprir com os objetivos do funcionário contratado e o aprimoramento do desempenho das pessoas (BRANDÃO e GUIMARÃES, 2001). Como é definido por Gilbert (1978) ao esclarecer que o desempenho humano é exposto por meio dos comportamentos (ou competências) que a pessoa manifesta e das realizações decorrentes da mesma.

Como forma de avaliar o desempenho dos funcionários durante os serviços prestados, é de total responsabilidade do estagiário e proprietário avaliar como está o desenvolvimento da equipe e cada pessoa individual. Portanto, existe uma planilha bem simples que é utilizado. Demonstrado na figura 14.

Figura 14 – Planilha Avaliação de Desempenho



Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

#### **4.8. Reuniões semanais**

Atualmente na empresa AR.COM, acontece reuniões semanais com todos os funcionários que na maioria das vezes é direcionado pelo estagiário. Essas reuniões têm ajudado a trazer resultados positivos na parte de recursos humanos e na organização interna, possibilitando uma maior aproximação dos funcionários, ajudando a expor os pontos positivos e negativos da semana, e diminuindo as discussões que sempre existiu na organização após sua criação. Anteriormente, consta que, os funcionários sempre se desentendiam com o proprietário, ocasionando suas faltas no trabalho do dia seguinte; entretanto, com o decorrer das reuniões, observasse que os funcionários pontuam suas insatisfações diante da administração proporcionando um melhor convívio.

## 5. SUGESTÕES DE MELHORIAS

A empresa AR.COM tem muitos pontos a ser melhorado, pois o proprietário não conhece as funções administrativas e tem um perfil controlador, portanto, existe um alto grau de dificuldade de mudança na empresa. Com isso, é necessário primeiramente a mudança do perfil do proprietário para começar a colocar as ferramentas já existentes em prática.

Outra sugestão é separar a vida financeira pessoal e jurídica, para facilitar as finanças e para não correr risco de sair do mercado. Também é necessário contratar um administrador para tomar conta da empresa para dar andamento nas atividades e melhorar a mesma cada vez mais.

Para melhorar o clima organizacional da AR.COM é necessário começar a realizar a avaliação de desempenho 360 graus que permite a avaliação dos funcionários por todos os ângulos, principalmente avaliar os proprietários e o administrador, proporcionando compreender as deficiências do funcionário e auxiliar na evolução de suas competências fundamentais, sendo uma importante ferramenta da gestão estratégica da empresa, que tem uma carência na área de recursos Humanos.

Outra sugestão é contratar uma empresa para obter um software, pois como é uma empresa prestadora de serviços precisa otimizar as operações, ter controle dos recursos e integração de todos os processos. Com isso, ajudará nas análises detalhadas, melhores tomadas de decisões e a organização interna de documentos.

Possivelmente seria ideal a mudança do endereço da loja atual, pois o local é no Centro da cidade, mas a loja não se localiza de frente para rua, impossibilitando a venda de peças e a visão da empresa fica prejudicado. Tendo uma loja de frente para rua, possibilita ter ar condicionado no mostruário, entre várias outras idéias para melhorar sua visualização.



## 6. CONCLUSÃO

A proposta inicial deste trabalho foi exercer atividades cotidianas da empresa, na área financeira. Nos primeiros dias a proposta me deixou muito motivado e me fez pensar em estratégias e assumir atividades que exigia bastante trabalho e compromisso. Contudo, no decorrer do estágio era cada vez mais desafiador conseguir implementar várias coisas que tinha em mente, pois a empresa se encontrava em um quadro bem crítico, financeiramente e na área de recursos humanos. Com isso, dificultou muito as atividades administrativas.

Mesmo com toda dificuldade, foi de enorme aprendizado o presente estágio, no qual, pude aprender como é a realidade das pequenas empresas e principalmente a falta de conhecimento administrativo dos empreendedores, podendo trazer prejuízos para empresa e retardar o crescimento. Foi possível ter uma experiência na parte contábil entendendo um pouco mais sobre os impostos e as regras de contratação de funcionários.

Realizando o estágio na AR.COM foi possível trabalhar em todas as áreas da empresa e adquirir experiências positivas para a vida profissional, principalmente a parte de venda e negociação, e também aprendendo muito sobre ar condicionado, possibilitando ter uma visão na área da mesma, podendo envolver e participar nas decisões da empresa.

Atualmente é evidente que todos os processos na empresa possuem um propósito em sua existência e todas as áreas têm sua relevância e cuidados pertinentes. Portanto, a forma de exatidão e consistência em que os procedimentos são realizados proporcionam maior integração e harmonia entre os setores. O clima organizacional da empresa também é algo que merece destaque, o comportamento e atitudes dos colaboradores vem melhorando, sendo estas, atitudes de respeito, humildade e companheirismo, tornando o espaço de trabalho mais afetuoso, fazendo com que todos se sintam em um ambiente familiar.

Diante disso, o conhecimento adquirido no período em questão, corrobora com os conceitos vistos em sala de aula, o contato com as diversas situações enfrentadas pelas organizações, desperta uma visão holística e contribui para a compreensão dos modelos de gestão.

Portanto, as intervenções realizadas na empresa tiveram pontos muito positivos, tanto para o estagiário e principalmente para a empresa. Com esse estágio, conseguimos perceber-se ainda mais que no mercado de trabalho existem muitas pessoas empreendedoras, mas que carecem de conhecimentos administrativos para alavancar os negócios

## REFERÊNCIAS

- ALVES, Luciana, et al. Seleção velada em escolas públicas: práticas, processos e princípios geradores. *Educação e Pesquisa*, 41.1: 137-152, 2015.
- BAILY, Peter et al. *Compras: Princípios e Administração*. São Paulo: Atlas, 2000.
- BARBOSA, Elaine Muniz. Integração de dados de redes sociais a armazéns de dados. Belo Horizonte, 2016.
- BARBOSA, Heitor Monteiro. A análise de demonstrativos financeiros como ferramenta para tomada de decisão nas micro e pequenas empresas. **Scientia FAER, Olímpia-SP, Ano**, v. 2, p. 32-52, 2010.
- BERWANGER, Paulo Roberto. Modelo de organograma integrado entre setores, 2013.
- BRANDÃO, Hugo P.; GUIMARÃES, Tomás A. Gestão de competências e gestão de desempenho: tecnologias distintas ou instrumentos de um mesmo constructo? *Revista de Administração de Empresas*, v. 41, n. 1, p. 8-15, 2001.
- COMIN, Fabio Scorsolini. Missão, Visão e Valores como Marcas do Discurso nas Organizações de Trabalho. *Psico*, 43.3: 6 , 2012.
- COSTA, Cristiano M.; PAZ, Lourenço Senne; FUNCHAL, Bruno. Fluxo de caixa, ADRs e restrições de crédito no Brasil. *BBR-Brazilian Business Review*, 5.2: 144-151, 2008.
- DA COSTA, Eliezer Arantes. *Gestão estratégica: da empresa que temos para a empresa que queremos*. Saraiva, 2008.
- DAYCHOUW, Merhi. *40 Ferramentas e Técnicas de Gerenciamento*. Brasport, 2007.
- DRUCKER, Peter F. O melhor de Peter Drucker: O homem, a Administração e a sociedade. 7ª Ed. São Paulo: Nobel, 2006.

GAITHER, Norman; FRAZIER, Greg. Administração da produção e Operações, 8ª. *Pioneira, São Paulo, 598p, 2001.*

GHIMIRE, Abadh Jibi. Service Quality and Customer Satisfaction in The Restaurant Business. Kokkola, Finlândia. 2012.

GILBERT, Thomas F. Human competence: engineering worthy performance. New York: McGraw-Hill Book Company, 197.

KOTLER, Philip e ARMSTRONG, Gary. Princípios de Marketing. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

KRUGLIANSKAS, Isak. Tornando a pequena e média empresa competitiva. 1996.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. Serviços: marketing e gestão. São Paulo: Saraiva, 2004.

MARTINS, Leandro. Marketing: Como se tornar um profissional de sucesso. 1. ed. São Paulo: Digerati Books, 2006.

MATARAZZO, D. C. Análise financeira de balanços: abordagem básica e gerencial. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MATTOS, C. C; MARIANO, R. P. Controle interno: uma abordagem teórica. Contabilidade de vista & revista: 1999.

MYTELKA, Lynn Krieger. Competition, Innovation, and Competitiveness: A Framework for Analysis. *Competition, Innovation, and Competitiveness in Developing Countries. Paris: Organization for Economic Cooperation and Development (OECD), 15-27, 1999.*

OLIVEIRA, Telma Almeida. O controle da eficácia da administração pública no Brasil. *Bahia, Tribunal de Contas do Estado da Bahia, 1994.*

QUEIROGA, G. et al. Descrição do Perfil do Administrador Formado na Fundação Universidade Federal de Rondônia – Campus de Guajará-Mirim/RO, 2007.

RODRIGUES, Raimundo Nonato et al. Controle externo e privatização: estudo multicaso a partir das auditorias do TCE-PE. In: Congresso Brasileiro de Custos, 14, 2007, Paraíba. Anais... Paraíba: ABC, FEA/USP, 2007.

SHERWIN, D. S. The Meaning of Control. Dunn's Business Review. Jan. de 1956.

WERNKE, Rodney. **Considerações acerca de aspectos atuais do cotidiano financeiro de pessoas físicas e jurídicas.** Revista do Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, volume 118, p.65-71, outubro/2004.