

Universidade Federal da Paraíba
Centro de Humanidades
Departamento de Economia e Finanças

RELATÓRIO FINAL
ESTÁGIO SUPERVISIONADO (H010586)

Trabalho Realizado por

SIUMAN AGUIAR DA COSTA
Mat. 8123078-7

Local do Estágio: CAMDESA

Orientador: CLODOALDO BORTALUZZI

CAMPINA GRANDE -- PB

1 9 8 6



Biblioteca Setorial do CDSA. Maio de 2021.

Sumé - PB

Í N D I C E

Pág.

- AGRADECIMENTO.

- APRESENTAÇÃO.

- INTRODUÇÃO.

1. - PERFIL DA EMPRESA.

1.1 - Identificação da Empresa	06
1.2 - Diretores e Gerentes	06
1.3 - Dados com relação a Empresa	06

2. - PROGRAMA DE ESTÁGIO.

2.1 - Horário a ser cumprido	08
2.2 - Área de Atuação	08
2.3 - Supervisor do Estágio	08

3. - TRABALHO DESENVOLVIDO NA EMPRESA.

3.1 - Aspectos Físicos do Fichário:Kardek.	09
3.2 - Oficina	12
3.3 - Fichário de Segmento da Oficina	17
3.4 - Vendas	19
3.5 - Contabilidade	21

- CONCLUSÃO.

- AGRADECIMENTOS.

A DEUS

pela confiança nele é que senti-me forte para desem
penhar minhas atividades.

AOS MEUS PAIS

pelo exemplo de vida que nos dá.

AOS SUPERVISORES, PROFESSORES E COLEGAS

pela orientação deste trabalho e pelo convívio aca-
dêmico favorável.

AO DR. RAIMUNDO LIRA

pela permissão de minha pesquisa em sua Empresa.

AO GERENTE ADMINISTRATIVO DA CANDESA E DEMAIS GEREN -
TES

pelo auxílio e cooperação durante meu trabalho.

A. TODOS OS FUNCIONÁRIOS DA CAMDESA

pelas instruções e pela amizade que me ofereceram.

- APRESENTAÇÃO.

O aluno SIUMAN AGUIAR DA COSTA matriculado no Curso de Economia da Universidade Federal da Paraíba, está concluindo um trabalho que corresponde aos requisitos da disciplina Estágio Supervisionado, o equivalente a 9 (nove) créditos e tem duração de 270 horas.

O trabalho foi feito junto a Empresa CAMDESA, onde realizamos de maneira sucinta as atividades executadas nesta Empresa.

- INTRODUÇÃO.

O relatório é constituído de uma rápida descrição das atividades exercidas na Empresa CAMDESA, local onde se realizou o Estágio Supervisionado.

O estagiário de economia realizou várias pesquisas, obteve dados no que diz respeito a elaboração desse relatório. O trabalho tem como principal objetivo visualizar os conhecimentos da empresa, quando de sua aproximação com a vida profissional, adquirir durante todo o curso um maior conhecimento, aplicando no dia a dia de uma empresa.

Com isso o estagiário consegue melhorar muito mais a sua visão dentro de qualquer repartição que ele for exercitar.

1. - PERFIL DA EMPRESA.

1.1 - Identificação da Empresa.

CAMDESA - Campina Grande Diesel S/A
ENDEREÇO: Av. Severino Bezerra Cabral, nº 510
FABX: 321.0433
Campina Grande - PB

1.2 - Diretores.

Raimundo Lira
Gitana Maria Figueiredo Lira
José Augusto Lira

Gerentes.

Gerente Administrativo: José Laelson Meira de
L. Filho
Gerente de Peças: Mário Pinheiro Filho
Gerente de Vendas: Hélio Pereira da Silva
Gerente de Oficina: Gilmar Silva de Melo
Contador: Ary Vieira da Silva

1.3 - Dados Relacionados à Empresa.

CAMDESA - Fundada em 02 de janeiro de 1976, empresa vinculada ao Grupo Raimundo Lira, é uma concessionária da Mercedes Bens do Brasil.

Os seus fundadores foram:

Raimundo Lira

José Augusto de Lira
Gitana Maria Figueiredo Lira
Francelino de Oliveira Lira
Francisco Dantas Lira
Walkiria Felinto de Araújo Lira
Juarez Araújo
Terezinha de Andrade Araújo

Departamentos que sub-divide a empresa: Veículos Novos, Veículos Usados, Peças, Finanças, Contabilidade e Oficina.

Desde a sua fundação a empresa atua na comercialização de caminhões e ônibus novos e usados, de marca Mercedes Bens, peças e acessórios e prestação de serviços e assistência técnica.

Atualmente a empresa só comercializa veículos novos, no mercado e classificada como sendo de porte médio, conta com 65 funcionários e comercializa mensalmente em média de 15 veículos.

2. - PROGRAMA DO ESTÁGIO.

2.1 - Horário a ser cumprido.

O horário a ser cumprido vai do dia 15 de setembro de 1986 até 02 de dezembro de 1986.

Carga Horária Diária: 5 hs

Carga Horária Mensal: 105 hs

Carga Horária Total: 270 hs

2.2 - Área de Atuação.

Setores: - Peças
- Escritório da Oficina
- Vendas
- Contabilidade

2.3 - Supervisor do Estágio.

Clodoaldo Bortaluzzi

3. - TRABALHO DESENVOLVIDO NA EMPRESA.

3.1 - Aspectos Físicos do Fichário: Kardex.

O fichário como uma fonte de dados exatos que poderá ser consultado a qualquer momento e não como um simples arquivo onde se guardam informações e para que o fichário corresponda as suas finalidades, foi-se necessário oferecer o máximo de condições de trabalho aos que operam ou que dele se servem. Para facilitar o entendimento sempre que fizermos referência ao profissional que operacionaliza os lançamentos no fichário kardex, denominaremos "O Ficharista" referindo-nos ao profissional, independente de sexo.

- As Fichas.

Toda a situação do estoque no fichário, é controlada por uma série de lançamentos que deverão ser feitos num conjunto de 4 fichas, a saber:

- Ficha de Pedidos:

Tem por finalidade permitir o controle de todas as ocorrências relativas ao pedido de peças propriamente dito, bem como características específicas do ítem, tais como, tipo da embalagem, peso, o sistema de leitura do número de peças, etc.

- Ficha de Movimento:

Tem por finalidade permitir o controle físico, contábil diário do estoque, possibilitando ao Gerente de Peças, conhecer um sistema combinado com as denominadas coberturas indicativas, a mobilidade do seu estoque.

- Ficha de Estatística:

Tem por finalidade fornecer dados relativos ao comportamento das vendas de um determinado ítem, em meses e anos anteriores a data em que o gerente estiver procedendo a análise.

- Ficha Bolsa:

Tem por finalidade demonstrar ao gerente a posição do ítem quanto ao aspecto de custos.

Há no entanto uma ficha auxiliar de controle de substituição de números de peças que em função de sua finalidade, é denominada ficha de substituições.

- Identificação das Gavetas:

Devem ser identificadas quanto ao número de ordem no fichário, e quanto a numeração dos ítems registrados nas fichas neles contidas. Recomendando-se para isso que as mesmas sejam colocadas em rigorosa ordem numérica, tal como na lista de preços da fábrica.

- Quanto a Escrituração:

- Validade: Nenhum lançamento será válido se não estiver fundamentado em documento hábil. As entradas e saídas bem como as devoluções serão feitas a partir de notas fiscais e requisições regularmente extraídas e assinadas. As correções de estoque serão feitas a partir de documento emitido para este fim, assinados pelo gerente ou pessoa autorizada.

- Evidenciação: Os lançamentos serão mais evidentes se forem feitas em cores significativas, pré-codificadas, que visem diferenciar os lançamentos segundo sua natureza.

- Escrituração - Data: Os lançamentos quando feitos, deverão ser registrados com as datas exatas dos fatos. Para as saídas deverão ser lançada as datas de seus respectivos comprovantes. Para as entradas, a data a ser lançada deverá ser a constante em carimbo apropriado para registrar o recebimento da mercadoria.

- Ordem: Os lançamentos deverão ser sucessivos, por ordem de data dos fatos.

- Exatidão: Apesar de todos os cuidados, alguns erros padrão acontecem.

- Estorno: Em nenhuma hipótese os erros deverão ser ocultados.

- Transporte: Ao se iniciar a face verso de uma ficha, ou uma nova, em continuidade de item existente, será preciso transportar os dados "vivos" de uma para outra.

- Prova: Após o lançamento, o ficharista deverá tirar a prova imediata, conferindo no mínimo, o número da peça e as quantidades lançadas.

- Racionalização: Dentro do princípio de que o inventário deve ser permanente sendo todos os erros imediatamente corrigidos e portanto, correspondendo a dados a pura realidade, não se justificará em final de ano, o fechamento de cada uma das fichas com um carimbo de inventário.

- Fechamento:

- Mensal: No final de cada mês, após transportar o acúmulo de vendas da ficha de movimento para a ficha de estatística, faz-se-á o fechamento mensal por meio de um traço horizontal no campo acumulado.

- Semestral: Só ocorrerá na Ficha de Estatística.

- Anual: Após o último lançamento do ano, bastará anotar o novo ano na linha seguinte, anular com um ou dois traços diagonais o campo destinado ao estoque e iniciar os lançamentos do ano que principia.

3.2 - Oficina.

A Política de Serviços:

- Objetivos Básicos.

- Uma vez vendido o produto ao cliente, a oficina passa a ser o principal elo de ligação entre a Mercedes-Benz S.A. e o usuário.
- A manutenção da fidelidade do cliente à marca é responsabilidade da Assistência Técnica.
- Por isso o ideal seria a rede de serviços Mercedes-Benz do Brasil (MBB) atender todos os veículos em circulação para proporcionar um máximo de satisfação aos clientes evitando a ação da concorrência e garantindo a continuidade das vendas.

- A Política de Assistência Técnica.

Quanto maior for o número de clientes atendidos pelas oficinas, maiores serão os benefícios para todos, já que uma eficiente Assistência Técnica proporciona:

- Ao Cliente: Maior satisfação com o produto, sob todos os pontos de vista (preservação, valorização, faci

lidades, redução das despesas de manutenção e reparação, etc.).

- A Oficina: Maior rentabilidade, pelo maior número de vendas (maior nº de clientes regulares) e pelo aumento da produtividade e rendimento de todos os setores de serviços.
- A Concessão: Incremento Global das vendas de veículos e peças.
- A MBB: A manutenção da imagem dos seus produtos da fidelidade de seus clientes, com reflexos diretos no seu volume de vendas.

Portanto, o maior volume de vendas proporciona maior movimento da Oficina, mais clientes e mais vendas, num ciclo de crescentes resultados financeiros.

- Princípios de Administração.

Os princípios de administração orientam consideravelmente aqueles que militam na área administrativa. Tais princípios devem se constituir em elementos norteadores de análises de situações específicas e da busca das soluções ideais. Podemos destaca-los como segue:

- | | |
|-----------------------|---------------------------------|
| - Planejamento | - Disciplina |
| - Preparo | - Unidade de Comando |
| - Execução | - Divisão do Trabalho |
| - Controle | - Autoridade e Responsabilidade |
| - Unidade de Direção | - Ordem |
| - Hierarquia | |
| - Espírito de Equipe. | |

A Concessão.

- Seus Departamentos e suas Missões:

As concessões são elos de ligação entre os clientes e a Mercedes-Benz S.A. pelo seu porte e diversidade das atividades que empreendem, estão organizadas em departamentos. Devendo ser dirigida por um gerente e ter objetivos bem definidos convergindo, evidentemente, para os objetivos básicos da Empresa.

Assim uma concessão MBB pode compor-se, basicamente, de seis departamentos principais:

- Veículos Novos
- Veículos Usados
- Serviço
- Peças de Reposição
- Posto de Serviço
- Administração

Cujas missões resumem-se em:

- Comercialização de unidades novas
- Comercialização de unidades usadas
- Realimentação do ciclo de venda
- Comercialização de peças e conjuntos
- Comercialização de combustíveis e lubrificantes bem como serviços de lavagem e lubrificação
- Assessoria aos outros departamentos afim de atingir seus objetivos.

- A Estrutura da Concessão:

É evidente que de acordo com as dimensões da con

cessão ou mesmo seu sistema de trabalho, o organograma pode sofrer variações:

Diretoria, Administração, Vendas Novos, Vendas Usados, Serviços, Peças, Posto de Serviços.

- A Oficina dentro do Moderno conceito Marketing.

Para atendermos ao crescente nível de exigências dos clientes, os produtos MBB tem sofrido um constante aperfeiçoamento. Porém, a qualidade desses produtos é, apenas um dentre os muitos fatores que o comprador analisa previamente. Dentre esses fatores, a assistência que o fabricante assegura ao produto ocupa um lugar de destaque na opção do cliente por uma determinada marca, pois através dessa assistência o fabricante garante ao comprador a certeza de que terá o seu veículo permanentemente, em perfeita condição de uso.

Sem dúvida, um cliente satisfeito com o atendimento que recebe na oficina é, potencialmente um comprador de novas unidades da marca.

A par dessa elevada função, entretanto a oficina constitui um negócio e, como tal deve ser rentável. E para isso basta ser gerida eficientemente.

- Setores e Funções Básicas da Oficina.

Em empresas de pequeno porte onde o nível de especialização é menor, observa-se que é desnecessário dotá-las de muitos setores.

A medida que essas empresas vão se desenvolvendo, para acompanhar seu crescimento, aproveitando melhor os recursos materiais e humanos, é necessário dotá-las de vários se-

tores especializados em determinadas tarefas.

Assim as oficinas com até 15 MOD (mão-de-obra direta) podem ser divididas em apenas dois setores:

- Mecânica
- Funilaria e Pintura

As oficinas com mais de 15 MOD poderão ser divididas nos seguintes setores:

- | | |
|----------------------|--------------------------------------|
| - Rápidos e Revisões | - Pintura |
| - Reparações | - Recuperação de Conjuntos Mecânicos |
| - Diesel | - Preparação de veículos novos |
| - Eletricidade | - Preparação de veículos usados |
| - Funilaria | - Chassi, etc. |

- A Organização do Trabalho:

O regulamento da oficina é um conjunto de normas que a empresa exige sejam observadas a fim de assegurar sua normalidade funcional.

São êles:

- Todos os serviços solicitados à oficina devem dar origem à abertura de uma ordem de serviço, assinada pelo cliente ou pelo departamento interno solicitante.
- As ordens de serviço devem ser realizadas com clareza, a fim de se evitar confusões e mal entendidos.

- As operações que não figuram na TTR (Tabela de Tempo de Reparação) deverão ser designadas vendo seus tempos de execução previsto pelo Mestre de Oficina.
- Todos os formulários da oficina devem ser integralmente preenchidos.
- A ordem de serviço constitui a base para o controle de trabalhos em execução no veículo antes de sua entrega ao cliente.

3.3 - Fichário de Segmento da Oficina.

O fichário de segmento precisa ser redescoberto , pois é o verdadeiro mapa da mina para quem gosta, que precisa vender serviços. Aliás, é o instrumento mais adequado para apoiar atividades como: controle, planejamento, promoção, estatística, pesquisa, pendências, lembretes, compras, vendas, etc., ligadas a administração de serviço.

O fichário é tão importante, que todas as oficinas autorizadas de qualquer marca de veículos tem e utilizam tal instrumento. E todas as empresas de prestação de serviços de vendas, de marketing direto, de promoção e propaganda usam um sistema que se não é igual, é muito semelhante ao nosso fichário. Podemos afirmar que se ele não fosse tão importante, ninguém usaria.

- Dados indispensáveis ao planejamento de vendas de serviços.

Através desses stens é que o usuário da FS (Ficha de Serviço) pode examinar com mais detalhes o universo de veículos do seu mercado. Ano, cor, modelo. Além de outro detalhe:

os números do chassi e do motor são indispensáveis para identificar séries de veículos que devem ser alvo de um segmento especial por parte do concessionário a cada passagem pela oficina, em caso de "pré-série".

Para isso a fábrica indica, através de relações de números de chassi, os veículos vendidos por cada concessionário e incluídos em cada pré-série.

- Fichas mortas e Fichas vivas.

A ficha morre em uma única circunstância: quando o cliente deixa de ser cliente. Por isso, o hábito de se considerar a ficha "morta" quando faz 3, 4, 5 ou 12 meses que o cliente não aparece, é prejudicial aos interesses da oficina.

Um cliente deixa de ser cliente definitivamente por fortes motivos. Ex: vendeu seu caminhão em outra região ou mudou seu domicílio para outro lugar. Ou teve "perda total" num acidente levando-o a mudar o seu ramo de atividades.

Entretanto, se o cliente e o veículo existem, estão na região, a sua ficha é viva e deve ser mantida em um fichário separado. Se por acaso a oficina não tiver interesse em atendê-lo, anote o código 8 na ficha, mantendo no arquivo paralelo.

- Atualização do Fichário.

Um dos principais segredos de como manter o fichário rigorosamente em dia, é habituar-se a pedir ao cliente toda vez que ele for a oficina, para conferir a sua ficha. Sempre ocorre uma mudança e nesses casos ela é atualizada imediatamente. Convém também que o gerente dê uma fiscalizada regular no fichário para apurar se o último lançamento confere com a sinalização do mês.

É verdade que esta fiscalização pode ser uma medida pouco simpática, mas os resultados costumam ser das melhores: fichário em dia, confiável e pronto para uso, permitindo ainda um trabalho simultâneo de pesquisa de opinião dos clientes.

- Fichas por Veículos.

No sistema horizontal, as fichas são em números de duas para cada veículo sobrepostas uma a outra. Uma com os dados do cliente e a outra para os lançamentos de manutenção. Nos fichários verticais utilizam-se frente e verso, numa mesma ficha, refazendo-se todos os dados fixos, assim que o verso é completamente preenchido.

O fichário de segmento deve ficar junto a recepção; para que seu uso seja o melhor possível no aspecto atendimento, "fica proibido ao consultor, atender o cliente sem ter a ficha correspondente nas mãos".

3.4 - Vendas.

Existe o kardex na empresa, ou seja, fichário dos clientes que tem por finalidade proporcionar aos vendedores uma visão melhor de suas atividades, possibilitando melhor acompanhamento nas constantes mudanças mercadológicas e consequentemente um aproveitamento de mercado, com resultados favoráveis nas vendas.

O Cardex é constituído por fichas individuais que nos dá uma maior informação concreta no que diz respeito ao vendedor, cliente, mercado, frota, etc.

A ficha onde está uma série de informações sobre o cliente é a ficha vendedor que contribui para os tratamentos de negócios junto aos mesmos. Esta ficha onde registram-se uma sequência de tratativos mantidas com o cliente, é de fundamental importância que o pessoal interno, a todo contato mantido com o cliente, transcreva para esta ficha o resultado do mesmo a fim de possibilitar a continuidade do trabalho até então desenvolvido, informando ao vendedor externo o contato mantido e solicitando deste, que efetue a reprogramação em função do apresentado.

- Ficha Frota.

Tem como função principal centralizar uma série de informações sobre a frota do cliente e sua aplicação, as quais possibilitaram a equipe de vendas não só condições de determinar qual, ou quais, as alternativas adequadas às necessidades dos clientes.

- Ficha Matriz.

A sua função é sintetizar os dados transmitidos pelos vendedores nas fichas vendedor e frota. Torna possível ao pessoal interno atender ao cliente, caso este compareça a concessionária e o vendedor não esteja presente com as fichas, vendedor e frota.

As vendas na Empresa CAMDESA são efetuadas através de contatos diretos dos vendedores com os clientes. A pesquisa de mercado para os vendedores são de maior importância, para que eles fiquem informados das pessoas interessadas em adquirir veículos.

O estoque é de acordo com os pedidos em andamen-

to, a empresa não faz estoque permanente, não existe portanto uma estimativa exata de vendas no mês.

- Sistema de Preços.

A Mercedes Bens é que tabela todos os preços, existindo os preços públicos e os preços das concessionárias com descontos. Em caso de aumento do produto, os preços são alterados de acordo com o percentual, a percentagem é aplicada aos preços separadamente atualizando-se todos os pedidos em andamento.

São dadas pela Mercedes Bens o direito de três revisões grátis, que são feitas pela concessionária ou qualquer outra autorizada pela Mercedes Bens, ficando a despesa das revisões por conta da Mercedes.

3.5 - Contabilidade.

A contabilidade da Empresa CAMDESA, como qualquer outra tem como finalidade principal a obtenção de maior lucro possível e mostrar a situação da empresa em determinados momentos.

O Balanço Geral da Empresa é composto de duas partes: Ativo e Passivo.

ATIVO: Serão classificados os bens e os direitos da concessão, os quais deverão ser dispostos em ordem decrescente de grau de liquidez, e classificados segundo os elementos do patrimônio que registrem, e agrupados de modo a facilitar o conhecimento e a análise da sua situação financeira. Assim o ativo foi dividido em dois grupos, quais sejam: Capital Circulante e Ativo Permanente.

No capital circulante serão classificados todas as contas realizáveis ou conversíveis dentro de um determinado prazo. Para efeito de posicionamento no Movimento Econômico-Financeiro-MEF, as contas integrantes deste grupo devem ser consignadas de acordo com o prazo de vencimento dos respectivos "direitos", a saber:

Até 120 dias no Ativo Circulante.

Além de 120 dias no Ativo Realizável a Longo Prazo.

No Ativo Permanente serão classificados além dos bens destinados à manutenção das atividades da concessão, os investimentos em outras Empresas, bem como as aplicações de recursos em despesas que contribuirão para a formação do resultado de mais de um exercício social.

PASSIVO: Serão classificadas as obrigações da concessão, as quais deverão ser dispostas em ordem decrescente de prioridade de pagamento.

O Passivo é composto dos seguintes grupos: Capital de Terceiros, Resultados de Exercício Futuros e Patrimônio Líquido.

No grupo Capital de Terceiros, são classificadas todas as exigibilidades da concessão para com terceiros, as quais para efeito de posição no Movimento Econômico-Financeiro-MEF, deverão ser consignadas de acordo com o prazo de vencimento das respectivas obrigações a saber:

Até 120 dias, no Passivo Circulante, além de 120 dias no Passivo Exigível a Longo Prazo.

Tais obrigações deverão ser registradas de acor-

do com o regime de competência e avaliados de acordo com os seguintes critérios:

- 1 - As obrigações, encargos e riscos, conhecidos ou calculáveis, inclusive Imposto de Renda a pagar, com base no resultado do exercício, serão computados pelo valor atualizado até a data do balanço.
- 2 - As obrigações em moeda estrangeira com cláusula de paridade cambial, serão convertidas em moeda nacional à taxa de câmbio em vigor na data do balanço.
- 3 - As obrigações sujeitas a correção monetária serão atualizadas até a data do balanço.

No grupo Resultados de Exercício Futuro, são classificadas as receitas já recebidas que efetivamente devem ser reconhecidas em resultados de anos futuros, segundo o regime de competência, sendo que devem estar deduzidas dos custos e despesas correspondentes. Devem englobar somente os resultados futuros recebidos, sobre os quais não haja qualquer tipo de obrigação de devolução por parte da Empresa.

No grupo Patrimônio Líquido, são registrados os valores representativos de obrigações para com os sócios ou acionistas da concessão, isto é, as representativas da conta de Capital e Reservas.

O setor Contabilidade é responsável pelo registro de todas as movimentações da Empresa, para que ao final de cada mês seja preenchido o Movimento Econômico-Financeiro-MEF, para análise econômica da empresa e da Mercedes Bens do Brasil.

- CONCLUSÃO.

A posição da Empresa CAMDESA especificamente se enquadra numa boa posição e situação no mercado local atualmente. Conta com poucas concorrentes nesta linha, isto fortalecendo ainda mais o seu desempenho de comércio que a mesma efetua.

Apesar de ser uma Concessionária, subordinada, em termos de marca a uma multinacional, não apresentando diversificação das marcas de produto a comercialização. A visão seria outra tratando-se de empresa fornecedora de seus próprios produtos, uma vez quando fabricados as empresas estabelecem os preços de acordo com os seus custos de fabricação, também os preços de mercado, proporcionando uma maior liberdade e devem proceder o estudo sobre preços, tornando diferente de uma firma que comercializa segundo preços tabelados.

A maior dificuldade encontrada na Empresa CAMDESA atualmente é a falta de peças e veículos em decorrência do Plano Cruzado implantado pelo Governo.

Quanto a minha experiência adquirida dentro da Empresa foi muito válida, devido a visão geral obtida durante os 3 meses de convivência com toda a Equipe da Empresa. E também pelo desejo de ter correspondido com a disciplina.