

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA

CENTRO DE HUMANIDADES

DEPARTAMENTO DE ECONOMIA E FINANÇAS

"RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO"

CURSO DE ECONOMIA

UNIDADE DE ESTÁGIO: CAMDESA

ALUNA: JANE MÂRCIA DOS REIS

MATRICULA: 842.3230-6

CAMPINA GRANDE - PB

FEVEREIRO + 90

... JANE MARCIA DOS REIS ...

CURSO: ECONOMIA

PERIODO: 89/2

CAMDESA: CAMPINA GRANDE DIESEL S/A
MERCEDES BENZ E TOYOTA

PROFESSOR ORIENTADOR: MARIA DE LOURDES AGRA

DIRETOR ADMINISTRATIVO: JOSE LAELSON

CAMPINA GRANDE - PB



Biblioteca Setorial do CDSA. Maio de 2021.

Sumé - PB

INDICE

. DEDICATORIA.....	I
. AGRADECIMENTO.....	II
. APRESENTAÇÃO.....	III
1. INTRODUÇÃO.....	1
2. O ESTAGIO.....	3
2.1 - DEPARTAMENTOS.....	4
2.2 - TEMA.....	4
2.3 - JUSTIFICATIVA DO TEMA ESCOLHIDO.....	4
2.4 - OBJETIVOS A ALCANÇAR.....	5
3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ESTAGIO.....	6
3.1 - PREFACIO.....	7
3.2 - ACOMPANHAMENTO DO DEPTº DE PEÇAS.....	8
3.3 - ACOMPANHAMENTO DO DEPTº DE VENDAS.....	12
3.4 - ACOMPANHAMENTO DO DEPTº DA OFICINA.....	20
3.5 - ACOMPANHAMENTO DO DEPTº DA CONTABILIDADE.....	35
4. CONCLUSÃO.....	37
5. BIBLIOGRAFIA.....	39

ANEXOS

COMISSÃO DO ESTAGIO SUPERVISIONADO

I - D E D I C A T O R I A

. AOS MEUS PAIS E MEUS IRMÃOS:

"A vocês, pelo incentivo, perseverança, exemplo e esforço, dividi, pois, convosco, os méritos desta conquista, porque ela é tão vossa quanto minha.

Com profundo sentimento de gratidão e amor, a partir de agora dedico-lhes, os meus méritos profissionais."

OBRIGADA...

II - A G R A D E C I M E N T O

A Deus, por ter me dado o dom da vida e guiado meus passos por caminhos tortuosos, para que eu encontrasse o caminho da realização.

Obrigada Senhor, por estar sempre ao meu lado ajudando me a superar os momentos difíceis. Que ao mundo inteiro eu clame o quanto você é bom, justo e grande.

Aos Mestres, minha gratidão por terem ajudado-me a enriquecer meus conhecimentos. Obrigada pela conscientização da // responsabilidade e do valor da minha profissão.

Aos Colegas de Escola, que estiveram ao meu lado durante esses anos de luta, o meu abraço carinhoso. Que nosso adeus não seja despedida, mas saudades.

A Amiga Vilma, que de forma, se bem que indireta não menos considerável, incentivou-me e ajudou-me a alcançar meu ideal.

A Mestre e Orientadora Lourdes Agra, por ter me guiado e orientado por entre a escuridão, semeando em mim com sua humildade e sabedoria, o espírito de perseverança e profissionalismo.

A Diretoria e à todos que fazem parte da CAMDESA, que com seus espíritos de solidariedade e paciência, contribuíram / para que eu tivesse um melhor desempenho nas atividades que executava.

Meu muito obrigada...

III - A P R E S E N T A Ç Ã O

O Estágio Supervisionado, realizado pela aluna JANE MARCIA DOS REIS matriculada na UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA, sob o nº 842.3230-6 junto a CAMDESA, Campina Grande Diesel S/A no período 89/2, se fez necessário para atender às exigências curriculares, de acordo com a resolução Nº 107/81, que altera a estrutura curricular do curso de Economia, estabelecida pela resolução 24/77 do CONSEPE, a disciplina será obrigatória, devendo ser realizada no 7º (sétimo) período do curso, após o cumprimento de 80% (oitenta) do total de créditos fixados para o curso, atribuindo-lhe 01 (um) crédito a cada 30 (trinta) horas de atividade.

O Estágio teve a duração de 272 horas/aula e recebeu a orientação da Professora Maria de Lourdes Agra, na Universidade e do Sr. José Laelson, na Empresa.

1 - INTRODUCÃO

I. I N T R O D U Ç Ã O

Simplicidade, clareza e objetividade foram as características únicas e principais que nortearam e colaboraram para a elaboração deste trabalho.

O presente relatório aborda os aspectos organizacionais e de controles, nos DEPARTAMENTOS da empresa CAMDESA, onde o estágio foi realizado.

Os aspectos referentes à controle e organização foram aqui dissertados e analisados, através da gama de conhecimentos teóricos e práticos adquiridos no estágio.

Começando a relatar a experiência dos quatro departamentos entre os demais da empresa, certamente os mais importantes em que seja possível encontrar aspectos econômicos com conotações administrativas.

O presente trabalho descreve a experiência vivida pela passagem nos quatro departamentos e apresenta um esboço prático e teórico de cada um deles, mostrando o funcionamento e a importância no conjunto da Empresa e esta, como unidade econômica, sua importância microeconômica, prestadora de serviços comercial e conserto de veículos automotores e similares.

2. O E S T A G I O

2.1 - DEPARTAMENTOS

- . DEPARTAMENTO DE PEÇAS
- ; DEPARTAMENTO DE VENDAS
- . DEPARTAMENTO DA OFICINA
- . DEPARTAMENTO FINANCEIRO (CONTABILIDADE)

2.2 - TEMA

- . ORGANIZAÇÃO E CONTROLE EM CADA DEPARTAMENTO

2.3 - JUSTIFICATIVA DO TEMA ESCOLHIDO

A escolha do tema deve-se ao fato de ser de vital importância para uma empresa, uma boa organização e um eficiente controle.

A organização é responsável pelo estabelecimento de métodos de administração e estruturas de organização que levam a empresa a obter um alto grau de eficiência e eficácia.

O controle tem como função verificar se o andamento do trabalho se desenrola de acordo com os programas estabelecidos e as ordens dadas.

Portanto, dentro de cada um dos DEPARTAMENTOS, o controle e a organização são requisitos primordiais para se tornar possível atingir seus objetivos.

2.4 - OBJETIVOS A ALCANÇAR

O Estágio Supervisionado, proporciona condições de convivência dentro da vida profissional, favorecendo a aplicação da teoria na prática.

Através do Estágio convive-se com problemas que farão parte da vida profissional do Economista. Procurando através dele aprimorar os conhecimentos adquiridos.

3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ESTÁGIO

3.1 - P R E F A C I O

As atividades desenvolvidas no Estágio foram no sentido de através de um acompanhamento em cada um dos Departamentos, aprimorar os conhecimentos adquiridos na Universidade e conviver com a vida profissional, confrontando assim, a teoria com a prática.

3.2 - ACOMPANHAMENTO DO DEPARTAMENTO DE PEÇAS

As atividades executadas neste departamento são orientadas por um sistema denominado KARDEX, em que estão relacionados todos os itens referentes a peças de veículos automotores. Por meio deste sistema, é possível se fazer um levantamento completo dos estoques existentes e das peças já comercializadas ou que estão para ser comercializadas.

Considerada uma das mais importantes áreas deste departamento, o fichário KARDEX pode fornecer informações indispensáveis a um processo de comercialização rentável.

O sistema KARDEX é composto por fichas representadas em cada um dos itens (peças) que acompanham a evolução do fluxo de vendas das peças. Mensalmente se faz uma avaliação dos estoques de peças e constata-se qual dos itens que mais vêm sendo comercializados para sua futura reposição.

Toda a situação do estoque no fichário, é controlada por uma série de lançamentos que devem ser feitos num conjunto de 04 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 item, tais como, tipo de embalagem, peso, o sistema de leitura do número da peça, etc.

FICHA DE MOVIMENTO

Tem por finalidade permitir o controle físico/contábil ~~d~~/diário do estoque, possibilitando ao Gerente de Peças, conhecer num 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 item, em meses e anos anteriores, a data em que tiver o Gerente procedendo a análise.

FICHA BOLSA

Tem por finalidade demonstrar ao Gerente a posição do item quanto a aspectos de Custos.

As fichas até aqui mencionadas constituem, um conjunto de quatro fichas, que acondicionadas dentro do porta-fichas, referem-se a aspectos físico-financeiros da comercialização de peças.

As fichas ao serem colocadas no fichário, devem estar completas, com todas as indicações básicas, Estas indicações constituem um instrumento importante nas decisões sobre reaprovisionamento; portanto quanto mais completas, mais valiosas. Para garantir a precisão das informações, estas são obtidas a partir do documento denominado "MINUTA".

O conhecimento periódico das quantidades de peças existentes na empresa facilita a avaliação exata dos estoques, indica a quantidade necessária de compras para um determinado período, e garante a rotação uniforme, produtiva e racional das peças vendidas.

Recomenda-se a utilização de uma ficha de conferência do estoque, que permite confronto permanente e completo entre o estoque constante do fichário, e o estoque físico das prateleiras. Depois de preenchida, esta ficha deve ser assinada pelo Gerente ou pessoa autorizada pela empresa, e encaminhada ao fichário para as devidas correções de Saldo.

A mobilidade do estoque é indicada por meio de coberturas transparentes nas cores: azul, vermelha e verde. Estas coberturas são colocadas sobre a ficha de movimento e debaixo da parte externa da ficha bolsa. Estas coberturas têm por finalidade, indicar quais as fichas já tiveram movimento depois do último pedido à fábrica, o que facilita a elaboração de novos pedidos, destacar os itens que ficaram sem movimento, possibilitando não só promover a formação e reposição do estoque criteriosamente, mas também tomar medidas cabíveis para promover a venda das peças eventualmente sem saída.

Em qualquer época do ano, as coberturas têm sempre o seguinte significado:

- As coberturas azuis, indicam o estoque parado, isto é itens que não tiveram movimento a mais de dois anos;
- As vermelhas, indicam estoque lento, itens não movimentados no ano em curso, mas sim no anterior;

- As verdes, caracterizam o estoque movimentado, ítems / que tiveram movimento no ano em curso mas não após o último pedido enviado à fábrica.

Este departamento encontra-se supervisionado pelo Departamento Financeiro, pois há um fluxo de vendas e, portanto, entrada de dinheiro que precisa ser conferido com dados da Contabilidade, funcionando no Departamento Financeiro, através das demais vias das notas fiscais emitidas.

A administração de peças é um conjunto de atividades desenvolvidas para garantir um fluxo contínuo e uniforme das compras e das vendas de peças, controlando e adequando a boa organização dos estoques que permitem uma série de vantagens, tais como:

- reduzir e anular as perdas;
- possibilitar e conhecer a quantidade necessária de peças para um determinado período;
- evitar compras desnecessárias;
- assegurar o suprimento oportuno e conveniente.

3.3 - ACOMPANHAMENTO DO DEPARTAMENTO DE VENDAS

Sem dúvida, o Mercado é um aspecto muito importante para este Departamento, pois ele é constituído por todos aqueles Clientes e Clientes em Potencial, localizados nas praças que compõem sua área demarcada.

Para que este Mercado possa ser adequadamente trabalhado é necessário que se conheçam antes os tipos e características dos clientes nele existentes, o seu potencial de absorção de caminhões e ônibus e, finalmente, os Segmentos de Mercado em que estes clientes atuam.

Todas estas informações, paulatinamente obtidas, possibilitam finalmente a elaboração da Previsão de Vendas, a qual poderá servir de base para o planejamento das atividades da empresa.

Definidas as informações sobre o mercado e suas fontes, caracteriza-se a necessidade de um conhecimento mais detalhado do mesmo, o qual, normalmente, é constituído por ramos de atividades diversificadas, sensíveis, de forma comum ou isoladamente, às mudanças econômicas, financeiras, climáticas e de legislação, exigindo, portanto, um constante e rigoroso acompanhamento.

Em qualquer situação de mercado é sempre recomendável se evitar a concentração de empresas em alguns segmentos, uma vez que haveria o risco de se criar dependência e de se ficar vulnerável a qualquer alteração dos mesmos.

O sucesso da empresa depende do conhecimento que se tem do potencial de mercado e seus principais segmentos, das necessidades de seus clientes e dos serviços e produtos colocados à disposição dos mesmos, da sua capacidade para aproveitar as oportunidades e mesmo minimizar os efeitos das ações da concorrência / ou de outros fatores que possam afetar negativamente as vendas.

Somente a partir deste conhecimento e de uma eficiente / assistência aos clientes é que se pode conciliar os serviços e produtos disponíveis com as necessidades do mercado. Para que os produtos tecnicamente estejam disponíveis aos clientes no momento certo é indispensável a elaboração de uma consistente Previsão de Vendas.

O Fichário de Clientes é um dos instrumentos mais importantes do Departamento de Vendas e muito contribui para o desenvolvimento dos negócios da Empresa. Ele tem como função apoiar / os esforços dos Vendedores, centralizando todas as informações / sobre os Clientes.

O Fichário de Clientes é organizado conforme a subdivisão da área operacional entre os Vendedores. Cada área de vendas corresponde a um lote de gavetas, procurando-se manter uma separação por praças((por regiões ou bairros quando necessário) ou // por produto (ônibus rodoviários ou urbanos) ou ainda por segmento de mercado específico (órgãos públicos), mantendo-se em ordem alfabética das localidades dentro das áreas e ordem alfabética / dos clientes de cada uma das localidades ou de cada grupo de // clientes.

Para cada cliente existe um jogo de fichas, composto por uma Ficha Matriz, uma Ficha Vendedor e uma Ficha Frota. As Fichas Matriz não são retiradas do fichário, para possibilitar consultas eventuais quando as Fichas Vendedor e Frota estiverem com os vendedores.

As Fichas Vendedor e Matriz são colocadas no porta-ficha inferior, encaixando-se a Ficha Vendedor por cima da Ficha Matriz, uma vez que o rodapé desta última é que sustenta os cavaleiros plásticos sinalizadores.

Para cada cliente de caminhão ou ônibus existe uma Ficha Matriz que fica sempre arquivada no fichário, uma Ficha Vendedor e uma Ficha Frota que são utilizadas como relatórios dos vendedores, elas são denominadas de fichas da sistemática de vendas, a seguir vamos conhecer um pouco de cada uma.

FICHA VENDEDOR

Nesta ficha os Vendedores registram importantes informações sobre o cliente, que contribuem para o conhecimento de suas necessidades e o desenvolvimento das tratativas de negócios junto ao mesmo.

O nome e o endereço do cliente estão destacados na parte inferior da ficha, definindo-se de forma clara o ramo de atividade a que o cliente se dedica.

Para facilitar os contatos, registram-se os nomes das pessoas que decidem ou influenciam na compra, suas funções ou relacionamento que mantém com o cliente, telefone e os melhores dias e horas para contato.

Complementando os dados cadastrais, constam também o CPF ou CGC, inscrição municipal ou estadual e a quantidade de veículos que o cliente possui.

Os clientes são classificados de acordo com seu grau de importância como, Clientes Classe A (Frotista Mercedes), Classe B (Frotista Outras Marcas), Classe C (Clientes Mercedes) e Clientes Classe D (Clientes Outras Marcas ou Cliente Potencial).

FICHA FROTA

A função desta ficha é concentrar informações sobre a frota do cliente e sua aplicação que possibilitam à Equipe de Vendas, não só condições de determinar qual ou quais as alternativas de veículo mais adequados às necessidades dos clientes, // bem como prestar assessoramento aos mesmos, buscando soluções / para os seus problemas de transportes.

Para tanto, é de fundamental importância que os dados / constantes nessa ficha sejam preenchidos de forma correta, devendo ser constantemente atualizadas para que proporcione as condições mencionadas.

FICHA MATRIZ

A Ficha Matriz constitui-se numa segurança do Fichário de Clientes, sintetizando os dados transmitidos pelos vendedores / nas Fichas Vendedor e Frota.

Quando as Fichas Vendedor e Frota são retiradas do Fichário, é anotada na Ficha Matriz a data em que será efetuada a visita ou o contato interno com o cliente, ou ainda um contato telefônico, transcrevendo-se na devolução das mesmas a data para a qual foi programada a revesita. Esses registros permitem a visualização do trabalho desenvolvido individualmente para cada // cliente, ou levantar-se o trabalho desenvolvido junto a uma classe de clientes ou grupos de clientes de uma determinada área de vendas.

Ao contrário das Fichas Vendedor ou da Frota que devem / ser guardadas em um arquivo próprio e substituídas por novas, a Ficha Matriz só deve existir no Fichário de Clientes.

A Ficha Matriz só é retirada do Fichário e arquivada junto as Fichas Vendedor e Frota em arquivo morto quando um cliente for desativado, devendo o Gerente de Vendas anotar a razão desta desativação e rubricar.

O sistema de sinalização utilizado no Fichário de Cliente do Departamento de Vendas, proporciona ao assistente de vendas / um método eficiente de localização de dados que auxiliam na montagem das pastas de trabalho dos vendedores e preenchimento de Controles Operacionais, bem como no rápido atendimento às consultas que são feitas relativas a:

a) Segmentos de mercado existentes na área de atuação do concessionário e quantos clientes o compõem, quem são e onde estão localizados;

- b) Quando os clientes devem ser visitados, destacando-se o mês e respectivo dia;
- c) A que classificação pertencem os clientes;
- d) Qual o veículo adequado ao cliente, em função do segmento de mercado em que atua;
- e) Qual a idade média da frota do cliente;
- f) Quanto tempo faz que o cliente adquiriu sua última unidade;
- g) Quais os clientes que não são contatados há mais de 90 dias.

Portanto, é necessário que o rodapé das Fichas Matriz seja devidamente sinalizado, conforme o Plano de Sinalização.

Assim, abrindo-se a gaveta identifica-se a cor do cavaleiro correspondente ao mês em curso e o dia correspondente ao Programa de Trabalho a ser elaborado, bastando correr os olhos (de cima para baixo) e localizar as demais fichas que apresentem o cavaleiro plástico daquela cor na mesma posição.

Diariamente o assistente de vendas monta as pastas com / os Programas de Trabalho dos Vendedores.

Diariamente o processo de preparação da Pasta Vendedor segue a seguinte sequência de atividades:

- Retira as Fichas Vendedor e Frota sinalizada para o dia para o qual se está elaborando o Programa de Trabalho;
- Retira o cavaleiro sinalizador do dia da visita;
- Transcreve a data da visita para a Ficha Matriz;
- Separa as fichas pertencentes a cada vendedor e prepara os Programas de Trabalho;

- Monta as Pastas Vendedor com as Fichas Vendedor e Frota;

- Entrega as Pastas e os respectivos Programas de Trabalho para a Gerência de Vendas.

A cada roteiro do Vendedor será preenchido o formulário Programa de Trabalho.

No Programa de Trabalho é sinalizada a classificação do cliente, pelo assistente de vendas, que o visita na parte inferior e o coloca junto com a Pasta Vendedor para passá-la ao Gerente de Vendas.

As somas das colunas do Programa de Trabalho são transcritas na linha horizontal do dia correspondente, em formulário /// idêntico, para representar o Resumo Mensal de cada Vendedor.

São anotadas também as quilometragens percorridas correspondentes a cada dia de trabalho.

Com este resumo sendo preenchido diariamente, o assistente de vendas agiliza a tabulação de dados para a elaboração do Resumo Mensal do Programa de Trabalho da equipe de vendas, permitindo ao Gerente de Vendas uma análise individual e detalhada / das atividades dos Vendedores e pessoal interno.

Com os dados do Resumo Diário do Programa de Trabalho de cada Vendedor, é preenchido o Resumo Mensal do Programa de Trabalho no final de cada mês.

É necessária também uma contagem da quantidade de fichas de clientes existentes, conforme sua classificação, e verificação da quantidade de veículos vendidos por vendedor a cada classe de clientes.

O Resumo Mensal do Programa de Trabalho é entregue ao Gerente de Vendas para sua apreciação, e após ser vistado tem uma via encaminhada para o preenchimento do quadro Resumo das Atividades de Vendas do MEF (Movimento Econômico Financeiro).

3.4 - ACOMPANHAMENTO DO DEPARTAMENTO DA OFICINA

Uma vez vendido o produto ao Cliente, a Oficina passa a ser o principal elo de ligação entre a Empresa e o usuário.

A manutenção da fidelidade do Cliente à Marca, é responsabilidade da Assistência Técnica. Essa incumbência impõe a necessidade de que o trabalho de pós-venda seja voltado aos anseios / da clientela, de modo a fazê-la plenamente satisfeita com o produto adquirido.

Compreende-se facilmente que, quanto maior for o número de clientes atendidos pela Oficina, maiores são 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, facilidades, redução das despesas de manutenção e reparação, etc.).

- . A Oficina - maior rentabilidade, pelo maior volume de / vendas (maior nº de clientes regulares), e pelo aumento da produtividade e rendimento de todos os setores de Serviço.

- . A Empresa - 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 na Oficina, mais clientes e mais vendas, num ciclo de crescentes resultados financeiros.

A Oficina é dividida em apenas 2 setores:

- . Mecânica
- . Funilaria (lanternagem) e Pintura.

Suas funções básicas são:

- Gerente
- Chefe do Escritório
- Consultor Técnico
- Preparador Técnico
- Chefe da Oficina
- Chefe da Funilaria
- Mecânicos
- Funileiros e Pintores

Como em todos os outros, o Departamento da Oficina também trabalha seguindo um regulamento. Regulamento esse, que é um conjunto de normas que a Empresa exige sejam cumpridas, a fim de assegurar sua normalidade funcional.

A seguir se apresentam alguns itens básicos desse regulamento. São eles:

- . Todos os serviços solicitados à Oficina devem dar origem à abertura de uma Ordem de Serviço (OS), assinada pelo cliente / ou pelo Departamento Interno solicitante.

- . As Ordens de Serviço devem ser redigidas com clareza, a fim de evitar confusões e mal entendidos e devem ser provenientes de diagnósticos precisos. (Usar textos padronizados da Tabela de Tempos de Reparação - TTR).

. As operações que não figuram na TTR devem ser designadas sendo seus tempos de execução previstos pelo Mestre da Oficina.

. Todos os formulários da Oficina devem ser integralmente preenchidos.

. O pessoal da Oficina deve ater-se à execução dos trabalhos mencionados na OS. Nenhuma operação suplementar deve ser // feita, sem que antes seja consultado o responsável pelo diagnóstico - o Consultor Técnico ou setor interno solicitante.

. Nenhuma peça deve ser montada, nenhum material deve ser aplicado em qualquer reparo, sem que antes seja emitida e aprovada uma Requisição de Material (RM).

. Todo documento que tenha relação com o faturamento de / serviço que deve ser imediatamente encaminhado aos diferentes ~~de~~ setores da Empresa, de acordo com o fluxograma, a fim de ser processado antecipadamente à chegada do Cliente.

. A OS constitui a base para o controle de trabalho em execução no veículo antes de sua entrega ao Cliente.

Ainda dentro desse regulamento adotado pela Empresa, e com o objetivo de atingir um elevado grau de aproveitamento dos recursos da Oficina, são adotadas as seguintes medidas, de acordo com cada item abaixo:

- ORÇAMENTOS - Antes de efetuar grandes reparos, tais como de veículos acidentados, reformas, etc., convém elaborar um orçamento, não devendo constituir-se em um compromisso de realização do serviço, entre o cliente e a Oficina.

Esse orçamento pode ser elaborado através de um exemplar da própria OS, discriminando todos os serviços necessários, seus tempos, preços, etc.

- Garantia - A garantia é um excelente argumento comercial além de proporcionar bases jurídicas para eventuais litígios com a clientela, e fornecer dados estatísticos ponderáveis para a // análise do desempenho técnico dos produtos MBB.

- Carga de Serviço da Oficina - A preparação deve calcular diariamente as horas de trabalho realmente disponíveis do dia menos as horas destinadas aos trabalhos por concluir das Ordens de Serviço em andamento do dia anterior. Deve também, informar diariamente essa quantidade de horas disponíveis ao Consultor Técnico, no início do expediente. Efetua o registro diário das horas de trabalho da Mão-de-Obra Direta (MOD), marcando nos Boletins / de Serviço (BS). A OS deve ser preenchida na recepção de maneira clara e conforme o texto padrão. Deve distribuir os trabalhos à MOD, segundo a adequação desta com os serviços a serem realizados nos locais apropriados. Os MOD devem informar imediatamente ao Mestre da Oficina/Preparador sobre o término dos serviços. Se por alguma razão, surgirem dificuldades imprevistas ou interrupções no trabalho, os MOD devem reportar-se ao Preparador que entra em contato com o Consultor Técnico, e este com o Cliente, informando-o quanto a eventuais prorrogações do prazo anterior estabelecido.

- Registro do Material - A fim de agilizar e simplificar a apuração do importe dos reparos, recomenda-se que o escritório / da Oficina agrupe metodicamente, a documentação integrante do valor total do reparo (Requisições de Materiais, Notas Fiscais de Serviços de Terceiros, etc.), juntamente com as respectivas OS.

- Importe da Ordem de Serviço/Faturamento - A apuração do importe do reparo/faturamento pode ser efetuada com rapidez e precisão, uma vez existentes as seguintes condições:

- . Preenchimento da OS, de forma clara;
- . Inclusão de todos os seus complementos;
- . Registro completo do tempo trabalho e do tempo a cobrar (previstos na TTR ou estimados pelo Mestre da Oficina);
- . Agrupamento dos comprovantes (Requisição de Material, Nota Fiscal de Serviço de Terceiros, etc.);
- . Manutenção de um fluxo dinâmico da documentação necessária à essa apuração

- Importe da Mão-de-Obra - O montante relativo a aplicação de mão-de-obra deve ser apurado, primeiramente, no verso da 4ª via da OS e posteriormente transcrito para o quadro "Resumo Geral" das 1ª, 2ª e 3ª vias. Esse montante é obtido a partir dos totais de horas a cobrar multiplicados pela taxa horária da mão-de-obra. Quando existem taxas diferenciadas para Mecânica e Funilaria/Pintura, esses cálculos são feitos separadamente.

- Importe do Material - Verificar se todas as Requisições de Material, relacionadas na 3ª via da OS, estão "anexas" ao processo a fim de assegurar a cobrança de todo material empregado.

A apuração do importe dos materiais e peças utilizadas nos reparos é efetuada, inicialmente, na 4ª via da OS e transcrita posteriormente para o quadro "Resumo Geral" das 1ª, 2ª e 3ª vias.

- Nota Fiscal - A OS encerrada é a base para a emissão da Nota Fiscal. Visando resguardar os interesses da Oficina, é de suma importância que seja realizado, antes da emissão da Nota Fiscal, um detalhado exame quanto a exatidão dos seguintes dados:

- . Importe da mão-de-obra;
- . Importe das peças e materiais aplicados;
- . Outros serviços;
- . Incidência de impostos e respectivos montantes.

Em se tratando de venda a prazo, além das verificações relativas ao crédito, especial atenção deve ser dispensada à exatidão dos dados do Cliente.

- Caixa - O atendimento no caixa deve ser efetuado de modo rápido, visando a redução do tempo de espera da Clientela. A liberação do veículo dar-se-á mediante o pagamento do ~~valor~~ valor constante na Nota Fiscal ou a assinatura (aceite) da duplicata / correspondente, em caso de venda a prazo. Isto feito, o Caixa deve entregá-la na Portaria para ter a saída do veículo liberada.

Para que esse regulamento seja cumprido, são empregados de modo direto ou indireto na atividade da Oficina, recursos de organização de inestimável importância à consecução dos objetivos do Departamento de Serviço e, por extensão, de toda a Concessão.

Assim, para que se possa exercer um efetivo controle sobre o emprego da mão-de-obra da Oficina, é fundamental saber em que atividades, exatamente, foram utilizadas as horas disponíveis.

As horas na Oficina classificam-se segundo sua aplicação em-

- Produtivas;
- Improdutivas;
- Perdidas.

Logo, os recursos de organização são os seguintes:

• CÓDIGO DE IMPUTAÇÃO DE TEMPOS (CIT) - que especifica todas as atividades possíveis da mão-de-obra direta (MOD) codificando-as de acordo com uma classificação que deve ser adotada em documentos e controles, como Ordem de Serviço, Boletim de Serviços, etc., empregados pela Oficina. O CIT abrange, assim, todas as horas remuneradas ao MOD pela Empresa.

CÓDIGO DE IMPUTAÇÃO DE TEMPOS - CIT

NATUREZA DA ATIVIDADE

HORAS PRODUTIVAS

- C1 - Serviços executados a clientes MBB
 - C2 - Serviços executados a clientes de outras marcas
-
- I1 - Serviços para o Deptº de Vendas de Veículos Novos
 - I2 - Serviços para o Deptº de Vendas de Veículos Usados
 - I3 - Serviços de Revisões para Garantia
 - I4 - Serviços para o Deptº de Administração
 - I5 - Serviços em Garantia MBB
 - I6 - Serviços para o Deptº de Peças
-

 HORAS IMPRODUTIVAS

- 01 - Serviços Gerais - Limpeza, manutenção de máquinas e ferramentas.
- 03a - Serviços em veículos da Oficina (Frota específica da Oficina).
- 03b - Serviços em promoção e cortesia da Oficina.
- 05 - Serviços de retoques e retorno.
-

 HORAS PERDIDAS

- 02 - Esperas e falta de serviço, energia ou peças.
- 04a - Médico, social, atrasos, lanches, representações, etc.
- 04b - Cursos e treinamentos profissionais, interno e externo, dentro do horário normal de trabalho da Oficina.
-

; TABELA DE TEMPOS DE REPARAÇÃO (TTR) - tem por finalidade indicar os tempos-guia para as operações de reparo e manutenção, efetuadas na Oficina. Apresenta-se ordenada por "Códigos de Grupos" que representam os grupos de construção do veículo. Ao número do grupo, segue-se o número da "Operação". A "Descrição da Operação" pormenoriza todas as ações necessárias para aquele reparo, inclusive, se a operação se refere a agregado instalado ou / removido. A TTR apresenta, finalmente, o tempo na escala centesimal necessário para executar a operação, por tipo e modelo do // veículo, em colunas distintas para caminhões e ônibus.

Somente o emprego sistemático das operações e tempos da / TTR, devem ser paulatinamente levantados e incluídos na tabela, através de folhas suplementares.

A TTR não pode abranger todas as operações de reparo realizáveis, nem as múltiplas condições de trabalho (instalações, ferramentas, treinamento da mão-de-obra, estruturas, etc.) existentes. Ela representa um padrão que deve servir de base para o faturamento da mão-de-obra e cálculo dos diversos coeficientes para a análise do desempenho dos mecânicos e de toda a Oficina.

A "TTR Ilustrada", apresenta, ao início de cada grupo, // ilustrações de peças e conjuntos mecânicos referentes às operações. Essas ilustrações são fundamentais para a procura mais rápida das operações, mediante a visualização das peças e/ou conjuntos mecânicos nos vários grupos de construção, além do que, constituem-se em excelente argumento durante o diálogo com o Cliente para maiores esclarecimentos quanto aos serviços a realizar.

. ORDEM DE SERVIÇO (OS) - é o documento básico na organização da Oficina. Ela constitui a requisição dos trabalhos profissionais da Oficina, além de ser um registro completo desses trabalhos.

Sabe-se, portanto, que para o bom andamento de uma série / de tarefas inerentes ao atendimento da Clientela, depende da clareza do preenchimento da Os. Uma vez que, pelo grande número de dados que compila e pela importância deles no processo de atendimento do Cliente, a OS deve ser preenchida com máxima precisão.

A OS serve para provar que o veículo deu entrada na Oficina e que os mecânicos estão executando o serviço.

Ela é composta de 4 vias, que são divididas da seguinte maneira:

. A 1ª via é destinada ao Cliente;

- A 2ª via vai para a Contabilidade/Fisco;
- A 3ª via fica na Oficina (em caso de Garantia, anexar ao RR).
- A 4ª via fica com o Preparador Técnico, uma vez que é o acompanhamento dos serviços. Nela constam os setores da Oficina, pelos quais o veículo transitará para a execução de reparos, depois do serviço pronto é anexada à 3ª via.

Durante a abertura da OS ou mesmo no decorrer da execução dos reparos, pode acontecer que a OS não comporte todos os itens necessários ou os adicionais, exigindo assim uma complementação. Usa-se então, o formulário "Complementação da Ordem de Serviço" (COS), que deve ser preenchido observando-se as mesmas recomendações feitas para a OS. ~~XXXX~~ O COS, uma vez preenchido, deve ser anexado à OS, a qual complementa.

Visando resguardar os interesses da Oficina, é conveniente obter-se a assinatura do Cliente por ocasião da abertura de um COS. Porém, quando a necessidade de execuções adicionais for detectada na ausência do Cliente, convém contatá-lo a fim de obter sua autorização ainda que verbal. Nessa hipótese, quando de sua chegada para retirar o veículo, deve-se também solicitar sua assinatura no campo próprio do formulário.

• BOLETIM DE SERVIÇO (BS) - indica especificamente onde / foi gasto cada minuto disponível do mecânico: no dia, na semana ou em qualquer outro período considerado. Nele as atividades são lançadas de acordo com o Código de Imputação de Tempos.

É oportuno frisar que:

- Toda atividade da Oficina é controlada através de BS individuais dos mecânicos;

- A emissão, operação e controle do BS são atribuições exclusivas do Preparador ou do Apontador. Na ausência deles, cabe ao Mestre da Oficina essa tarefa;

- No início do expediente os mecânicos devem estar munidos de um BS e de uma OS, para que não se perca uma parte sequer do tempo disponível;

- Sempre que possível, o BS deve ser registrado em relógio cronógrafo, pela sua precisão e imparcialidade;

- O início e o término de cada serviço, devem ser registrados simultaneamente no BS e na 4ª via da OS;

- No BS devem constar todas as pausas de trabalho, tais como atrasos, médicos, etc. Convém lembrar que esses lançamentos / se constituem, inclusive, em base para dissipação de eventuais / dúvidas;

- No BS os tempos são lançados em horas e centésimos da hora.

. REQUISIÇÃO DE MATERIAL (RM) - é o formulário através do qual a Oficina formaliza o recebimento de peças e materiais, necessários aos trabalhos a realizar, provenientes do Departamento de Peças.

Para o Cliente, a RM constitui o documento que identifica os materiais empregados no reparo de seu veículo, acompanhadas / dos respectivos preços.

É um documento que transita por três departamentos: Oficina, Peças de Reposição e Administração (contabilidade) e que /// apresenta, por isto, distintas finalidades departamentais:

OFICINA

- Registrar a aplicação dos materiais;
- Impedir desperdícios na utilização de componentes e materiais;
- Facilitar o faturamento dos materiais e componentes aplicados.

PEÇAS

- Documentar a saída de componentes e materiais;
- Possibilitar a baixa no fichário (KARDEX).

CONTABILIDADE

- Efetuar os lançamentos contábeis necessários.

Para que o uso da RM resulte, nas vantagens enumeradas, é preciso observar que:

- Em nenhuma hipótese devem ser aplicados componentes e materiais em reparo, sem que tenham sido obtidos através de um RM;
- O número de toda e qualquer RM deve constar da OS correspondente;
- A RM só terá realmente validade quando contiver a aprovação do Mestre da Oficina ou pessoa autorizada;

- FICHA DE SEGUIMENTO (FS) - é um dos elementos imprescindíveis na organização e administração da Oficina.

A parte da frente da Fs presta-se à anotação de informações úteis sobre o Cliente e o veículo, bem como para ações de promoção de serviço, enquanto que seu verso destina-se ao registro dos reparos executados no veículo, pela Oficina.

. Cavaleiros - são sinais empregados nas Fichas de Segmento para indicar basicamente:

- Os veículos que se encontram em período de Garantia, ou sob ações de troca;
- A assiduidade de Clientes na Oficina.

Esses sinais em função de sua cor verde, amarelo ou vermelho, fornecem informações distintas sobre a assiduidade do Cliente.

Enquanto o veículo estiver em período de Garantia, deve-se manter o cavaleiro verde sobre a letra G. Ao término desse período, os cavaleiros passam a ser movimentados sobre as colunas numeradas (de 1 a 12).

FREQUENCIA DE VISITAS

- CAVALEIRO VERDE - cada vez que o Cliente comparecer à Oficina, esse cavaleiro deve ser colocado sobre a "casa" correspondente / ao mês em curso, independentemente do serviço executado.

- CAVALEIRO AMARELO - se o Cliente não retornar à Oficina até 2 meses após a última visita, deve ser alvo de esforços promocionais para seu retorno. É recomendável o envio de uma carta-convi- te ou de um folheto. Na data em que tal iniciativa for tomada, / deve ser retirado o cavaleiro verde, que representa a última visita do Cliente, e colocado o cavaleiro amarelo, significando // "Cliente em Recuperação".

- CAVALEIRO VERMELHO - suponhamos que o Cliente não tenha atendido ao convite até o mês imediato (3 meses após a última visita), a recepção deve, então colocar um cavaleiro vermelho no mês em curso (subsequente ao do convite) e providenciar um contato com o Cliente. De preferência essa Ficha de Segmento deve ir para a mesa do Gerente de Serviço, para que ele programe um contato pessoal com esse Cliente.

. Ficha de Análise da Mão-de-Obra (FAMO) - é a planilha / destinada à contabilização de horas na Oficina.

Através da FAMO podem ser obtidas as seguintes informações:

- Nº de mecânicos e, conseqüentemente, de horas disponíveis na Oficina;
- As atividades em que foram aplicadas as horas disponíveis, isto é:
 - Trabalhos à Clientes Externos;
 - Trabalhos a outros Departamentos da Empresa;
 - Improdutivas;
 - Perdidas.
- O volume de horas produtivas realizadas, acumuladas diariamente;
- O volume de horas produtivas objetivadas, acumuladas diariamente;
- O total de horas aplicadas em cada atividade;
- O total de tempo previsto (TTR) para as tarefas realizadas;
- O índice de presença dos mecânicos;
- O total de horas trabalhadas em OS não encerradas;
- O total de horas trabalhadas em OS encerradas;
- Uma série de coeficientes da análise do desempenho da /

Oficina.

O preenchimento da FAMO deve basear-se em dados constantes dos "Boletins de Serviço". Entretanto, face a atual sistemática de apuração dos Custos da Oficina, é indispensável a elaboração de uma FAMO "Coletiva Mensal" referente ao setor de Mecânica e outra ao de Funilaria/Pintura.

. Mapa Diário da Oficina (MDO) - tem como finalidade principal, o controle diário do movimento financeiro que aponta com suficiente antecêdência, os seus pontos fracos, permitindo dessa forma, uma ação saneadora das eventuais falhas observadas.

Além dessa finalidade, o MDO é também a fonte de obtenção dos seguintes dados:

- Nº de OS encerradas no mês;
- Nº de atendimentos em Mecânica e Funilaria/Pintura.

Para a obtenção desses dados, bem como a elaboração de análises mais criteriosas para setores como Mecânica e Funilaria/Pintura, dotados de características operacionais distintas, é necessário o preenchimento mensal de um MDO para cada um desses setores.

Convém frisar que o MDO tem finalidade diversa e complementar da FAMO. Enquanto nessa registra-se a aplicação das horas // gastas pela Oficina, o MDO fornece uma visão financeira do seu / desempenho, ou seja, do movimento de venda de peças e mão-de- / obra.

3.5 - ACOMPANHAMENTO DO DEPARTAMENTO DA CONTABILIDADE

A contabilidade é uma ciência que tem por finalidade mostrar a situação financeira e econômica da empresa através dos / seus registros. No caso da CAMDESA, essa posição é mostrada todos os meses pelo seu Movimento Econômico Financeiro (MEF), cuja cópia é enviada à fábrica para análise, pelos seus técnicos.

Este Departamento é um dos mais importantes da Empresa, nele são registrados as receitas, custos e despesas.

No dia 31 de dezembro de cada ano, é levantado o Balanço Patrimonial que mostra a posição oficial da Empresa do ano que / está sendo encerrado. O Balanço divide-se em duas partes: Ativo e Passivo.

O Ativo divide-se em: Circulante, Realizável a Longo Prazo e o Permanente. O Circulante divide-se em Disponibilidades e Realizável a Curto Prazo. As Disponibilidades representam os saldos de Caixa e Bancos, enquanto que o Realizável a Curto Prazo representa as Contas Conversíveis em dinheiro num pequeno espaço de tempo. Já o Realizável a Longo Prazo, as suas contas são conversíveis até o vencimento do exercício seguinte. O Permanente registra os bens da Empresa, tais como: Veículos, Móveis e Utensílios, Ferramentas, etc. No encerramento do exercício esses bens são corrigidos para atualização dos seus valores.

O Passivo divide-se em Circulante, Exigível a Longo Prazo e Patrimônio Líquido. O Circulante representa as obrigações da Empresa para com Terceiros. O Exigível a Longo Prazo tem as suas obrigações vencíveis até o exercício seguinte, O Patrimônio Líquido registra o que a Empresa deve aos seus sócios, através das contas Capital Social e Lucros Acumulados.

A CAMDESA é uma sociedade anônima e para o seu funcionamento a lei exige que ela utilize vários livros fiscais, entre eles destacamos os mais importantes; Diário, Registro de Atas das Assembléias Gerais, Registros de Ações, Transferências de Ações, / Apuração do Lucro Real, Entradas de Mercadorias, Saídas de Mercadorias, Apuração do ICMS, etc.

Nos primeiros quatro meses do ano, a Empresa realiza uma / Assembléia Geral com seus acionistas, para aprovação de suas contas, depois de aprovada, é elaborada uma ata que após registrada / na Junta, é publicada em jornais juntamente com seu Balanço Patrimonial.

4 - CONCLUSÃO

C O N C L U S Ã O

A realização do Estágio Supervisionado foi uma experiência de suma importância, pois, através dele foi possível conviver na prática com os problemas que os Departamentos de uma Empresa pode enfrentar, principalmente em uma Empresa de grande porte como a CAMDESA.

Durante o período do estágio foi observado que os Departamentos estão sendo dirigidos com eficiência, fazendo com que a Empresa se desenvolva de uma maneira cada vez melhor.

5 - BIBLIOGRAFIA

B I B L I O G R A F I A

1)

MERCEDES-BENZ DO BRASIL S.A.

ORGANIZAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DO FICHÁRIO KARDEX.

Manual de Administração do Departamento de Peças.

2)

SISTEMÁTICA DE VENDAS.

Manual de Administração do Departamento de Vendas.

3) Manual de Administração da Oficina.

MERCEDES-BENZ DO BRASIL S.A.

GSE - PLANEJAMENTO DE SERVIÇO.

Ficha de estatística

Nº _____

Modelos	Substituído por				
	Substituí				
Anos anteriores		19__	19__	19__	19__
		19__	19__	19__	19__
Jan					
Fev					
Mar					
Abr					
Mai					
Jun					
1ºS					
Jul					
Ago					
Set					
Out					
Nov					
Dez					
2ºS					
Total					

MBB - B 09 919 610 ABR/1987 nº _____ face _____ 127x100mm

Ficha de pedidos

Nº _____

Nome			Sistema	Embal.	
			Peso		
Preço	Preço	Preço	IPI		MBB

PEDIDOS						ENTRADAS				
Ind.	Data	Ref.	Env.	Quant.	Acum.	Data	Ref.	Ind.	Quant.	Acum.
a										
b										
c										
d										
e										
f										
g										
h										
i										
j										
l										
m										
n										
o										

MBB - B 09 919 625 SET/1986 Nº _____ face _____ 127x100mm

ANEXOS

CLASSIF.	QUANTIDADE DE VEICULOS QUE POSSUI				VENDEDOR:	AREA/ZONA	FICHA N.º	
	MBB	+	OM	=	FROTA			
	<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>			
INTERESSADO EM:					VEICULO ADEQUADO	VEICULO USADO PARA	<input type="checkbox"/> TROCA	
PARA O MES DE:					EQUIPAMENTO:	MARCA	<input type="checkbox"/> VENDA	
MODALIDADE DE PAGAMENTO DESEJADA:						MODELO	ANO	
PEDIDO CLIENTE/CONCESSÃO					CPF/CGC	PREÇO PEDIDO:		
N.º	QUANTIDADE				INSC. MUNICIPAL	PREÇO OFERECIDO:		
MODELO					INSC. ESTADUAL	EM / /		
PESSOAS QUE DECIDEM OU INFLUENCIAM NA COMPRA:					FUNÇÃO	TELEFONE	MELHOR DIA/HORA	
DATA DA VISITA	VEND.	VISITA	TEL.	SALAO	COM QUEM FALOU	RESULTADO DO CONTATO		DATA DA PROXIMA VISITA
CIDADE:			C. POSTAL	CEP	RAMO DE ATIVIDADE:			
ENDEREÇO:					CLIENTE:			

FICHA VENDEDOR

CLIENTE		VENDEDOR:		ÁREA/ZONA	CLASSIF.
ENCARREGADO DO DEPARTAMENTO DE TRANSPORTES				TELEFONE:	
IDADE MÉDIA DA FROTA: ANOS		SEGMENTO DE MERCADO:		OFICINA QUE UTILIZA:	
ÚLTIMA AQUISIÇÃO ____/____/____		USO DE FROTA CONTRATADA		ENCARREGADO:	
QUANT.	MARCA/ANO:	<input type="checkbox"/> NÃO EXISTE <input type="checkbox"/> ESPORÁDICA <input type="checkbox"/> FIXA (UNIDADES)		LOCAL DE AQUISIÇÃO DE PEÇAS:	
MODELO(S):					
FORNECEDOR:					
CARGA PREDOMINANTE:			ROTAS PERCORRIDAS:		
OUTRAS CARGAS					
CARTAS ENVIADAS/ASSUNTO			OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:		

FICHA FROTA



PROGRAMA DE TRABALHO

DATA: ____ / ____ / ____

VENDEDOR: _____

ÁREA _____

ZONA: _____

CONCESSIONÁRIO: _____

Nº	NOME DO CLIENTE/LOCALIDADE	FICHAS ENTREGUES				1.º CONTATO	FORMA DE CONTATO							RESULTADO DO CONTATO							
		FROTISTA MBB	FROTISTA OM	CLIENTE MBB	CLIENTE OM		VISITA				TELEFONEMA	SALÃO	NÃO FOI ENCONTRADO	NÃO FOI REALIZADO	DEMONSTRAÇÃO	AVALIAÇÃO	PEDIDOS				
							FROTISTA MBB	FROTISTA OM	CLIENTES MBB	CLIENTES OM							VENDEDOR	PESSOAL INTERNO	Frot. + C.L. MBB	Frot. + C.L. OM	
		2	4	6	8		9	10	11	12	13	14	15	16	17	20	21	22	23	24	25
1																					
2																					
3																					
4																					
5																					
7																					
8																					
9																					
10																					
11																					
12																					
13																					
14																					
15																					
16																					
17																					
18																					
19																					
21																					
22																					
23																					
24																					
25																					
26																					
27																					
28																					
29																					
30																					
31																					
TOTAL																					

VEÍCULO UTILIZADO: _____

KMs. PERCORRIDOS: _____

ASSIST. VENDAS

GERENTE/CHEFE



RESUMO MENSAL DO PROGRAMA DE TRABALHO

MÊS: _____

PRACA: _____

REGIÃO: _____

ZONA: _____

NOME	DADOS BÁSICOS										TOTAL	
	CLIENTES					FROTISTAS						
	OM		MB			OM		MB				
	FICHAS EXISTENTES	FICHAS ENTREGUES	FICHAS EXISTENTES	FICHAS ENTREGUES	FICHAS EXISTENTES	FICHAS ENTREGUES	FICHAS EXISTENTES	FICHAS ENTREGUES	FICHAS EXISTENTES	FICHAS ENTREGUES		
PRIMEIRO CONTATO	9											
FROTISTA MB	10											
FROTISTA OUTRAS MARCAS	11											
CLIENTES MB	12											
CLIENTES OUTRAS MARCAS	13											
TELEFONEMA	14											
SALÃO	15											
NÃO ENCONTRADO	16											
NÃO REALIZADO	17											
DIAS ÚTEIS TRABALHADOS	18											
QUILOMETROS PERCORRIDOS	19											
DEMONSTRAÇÕES	20											
AVALIAÇÕES	21											
PELO VENDEDOR	22											
PELO PESSOAL INTERNO	23											
FROT. MB + CL. MB	24											
FROT. OM + CL. OM	25											
FROTISTAS MB	26											
FROTISTAS OUTRAS MARCAS	27											
CLIENTES MB	28											
CLIENTES OUTRAS MARCAS	29											
TOTAL DE UNIDADES	30											

ENCARREGADO: _____

CHEFIA DO DEPTO. DE VENDAS: _____

CONCESSIONÁRIO: _____



ORDEM DE SERVIÇO RÁPIDO

Nº

Prisma n.º/Cor:

Data Entrada: / /

Prometido p/: / /

Condições Pagto.:

CAMDESA - CAMPINA GRANDE
DESEL
 Av. Severino Cabral, 510
 José Pinheiro - CEP 58.100
 Campina Grande - Pb.

Cliente: _____ CPF: _____
 Endereço: _____ Fone: _____
 Cidade: _____ Est.: _____ CGC: _____ Inscr. Est.: _____
 Veíc. Marca/Modelo: _____ Ano: _____ Cor: _____ Placa: _____
 Chassi: _____ Motor: _____ km: _____ Certificado: _____
 Revendedor de Origem: _____ Cidade: _____ Est.: _____ Data Venda: _____

OPERAÇÕES		Valor (Cz\$)
Revisão dos _____ km: Grupo de Manutenção _____ (Vide Ficha de Manutenção)		
Troca de óleo:	<input type="checkbox"/> Motor <input type="checkbox"/> Cx. Mudança <input type="checkbox"/> Cx. Transf. <input type="checkbox"/> Diferencial <input type="checkbox"/> Motor <input type="checkbox"/> Cx. Mudança <input type="checkbox"/> Cx. Transf. <input type="checkbox"/> Diferencial <input type="checkbox"/> Cx. Direção	
Lubrificação:	<input type="checkbox"/> Cubo Rodas <input type="checkbox"/> Engraxadeiras <input type="checkbox"/> Molas <input type="checkbox"/> Carroçaria <input type="checkbox"/> Geral	
Lavagem:	<input type="checkbox"/> Externa <input type="checkbox"/> Motor <input type="checkbox"/> Geral <input type="checkbox"/> Pulverizar	
Rodas e Pneus:	<input type="checkbox"/> Balancear <input type="checkbox"/> Alinhar <input type="checkbox"/> Trocar <input type="checkbox"/> Vulcanizar	
Fluido Dir. Hidraul.	<input type="checkbox"/> Trocar <input type="checkbox"/> Completar Fluido Freio <input type="checkbox"/> Trocar <input type="checkbox"/> Completar	
Regular	<input type="checkbox"/> Faróis <input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Freios <input type="checkbox"/> Embreagem	

Item	Grupo	Oper.	Descrição das Operações	Cód.	Valor M.O. (Cz\$)

Requisições de Materiais (anexas) n.ºs.:

RESUMO GERAL

Discriminação	Valor (Cz\$)
Mão-de-Obra	
Mão-de-Obra Terceiros	
Total Mão-de-Obra	
Peças MBB	
Peças Outras Fontes	
Acessórios	
Outras Mercadorias	
Total Peças/Acess./O.Merc.	
Combustível	
Lubrificantes	
Total Comb./Lubrif.	
TOTAL GERAL	

Autorizo a execução dos serviços acima discriminados, inclusive a aplicação de peças e materiais que forem necessários.

 Cliente



G	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

DADOS DO CLIENTE											FICHA DE SEGUIMENTO	
Nome / Razão Social											Nº	
Endereço											Fone:	
Bairro:			CEP:			Cidade			Est.			

RTB	CGC CPF	Insc. Est.	Insc. Munic
Ramo de Atividade:			
Limite de Crédito			

DADOS DO VEICULO				
Cert. Propriedade	Placa	Cidade	Est.	Data Venda
Chassi	Motor	Modelo	Ano	Cor:

DADOS SOCIAIS					
PESSOA	Física	Data Nasc.	Clube:	Jornal:	
		Revista:	Rádio	Aniv. Casamento: Aniv. Esposa	
	Jurídica	Data Fundação:	Veículos MBB		
		Responsável Frota	Cargo	Atendimento	Horário:

OBSERVAÇÕES				

CÓDIGO NUMÉRICO	1	2	3	4	5	6	7	8
-----------------	---	---	---	---	---	---	---	---

Cód. MBB - B 09 923 300 - Fevereiro de 1987 - 80.000

Nome/Razão Social

G	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

COMISSÃO DO ESTAGIO SUPERVISIONADO

Maria de Lourdes Farias Agra.

MARIA DE LOURDES FARIAS AGRA

ORIENTADORA DO ESTAGIO

Maria de Lourdes Farias Agra.

MARIA DE LOURDES FARIAS AGRA

COORDENADORA DO ESTAGIO

JANE MARCIA DOS REIS

ALUNA

JOSE LAELSON

DIRETOR ADMINISTRATIVO DA CAMDESA