



Universidade Norte do Paraná

SISTEMA DE ENSINO PRESENCIAL CONECTADO
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

DELAINE DE ASSIS ORLANDO

INSTITUTO DE ENSINO ÊXITO
Administração x Educação

Marabá
2012

DELAINE DE ASSIS ORLANDO

INSTITUTO DE ENSINO ÊXITO
Administração x Educação

Relatório de Estágio Supervisionado do curso de Bacharelado em administração apresentado à Universidade Norte do Paraná - UNOPAR, como requisito parcial para a obtenção de média bimestral na disciplina de Administração Estratégica, Administração de Sistema de Informação, Pesquisa em Negócios e Teoria dos Jogos.

Orientador:

Profº. Ivan
Profº. Luis Cláudio Perini
Profº. Henry Nonaka
Profº. Alexandre Cabral

Marabá
2012

SUMÁRIO

1	Relatório De Estágio: Identificação	3
2	Introdução	4
2.1	Perfil da Empresa (Caracterização).....	4
2.2	Constituição Legal	6
2.3	Administração Geral	7
2.3.1.1	Organograma.....	9
2.3.1.2	Estrutura Organizacional.....	9
2.3.1.3	Características Administrativas (Pessoal X Departamentos).....	20
2.3.1.4	Filosofia.....	21
2.3.1.5	Objetivo	21
2.3.1.6	Missão.....	21
2.3.1.7	Visão	21
2.3.1.8	Visão De Futuro	21
2.3.1.9	Valores.....	21
2.3.1.10	Valores Corporativos	22
2.4	Administração Mercadológica.....	23
2.4.1.1	Organização (Departamentos).....	23
2.4.1.2	Análise De Produtos E Serviços	24
2.4.1.3	Estratégias E Políticas De Preços	24
2.4.1.4	Promoção: Marketing E Propaganda	25
2.4.1.5	Sistemas De Distribuição	27
2.4.1.6	Mercado	28
2.5	Administração Financeira E Orçamentária	28
2.5.1.1	Estrutura Da Área De Finanças	28
2.5.1.2	Situação Financeira Atual	29
2.5.1.3	Programação Financeira.....	29
2.5.1.4	Principais Índices Financeiros E Investimentos	30
2.6	Administração Da Produção	30
2.6.1.1	Tecnologia	30
2.6.1.2	Qualidade: Controles	31
2.7	Administração De Materiais.....	32
2.7.1.1	Compras	32

2.7.1.2	Suprimentos.....	32
2.7.1.3	Estoques.....	32
2.7.1.4	Prazos De Pagamento E Recebimento.....	32
2.8	Administração De Recursos Humanos.....	33
2.8.1.1	Política E Organização Do Setor.....	33
2.8.1.2	Planos De Carreiras.....	33
2.8.1.3	Recrutamento, Seleção, Treinamento E Desenvolvimento.....	34
2.8.1.4	Administração De Conflitos.....	34
2.8.1.5	Clima Organizacional.....	34
2.8.1.6	Relacionamento Com Empregados.....	35
2.9	Administração De Sistemas De Informação.....	35
2.9.1.1	Máquinas E Equipamentos.....	35
2.9.1.2	Software.....	38
2.9.1.3	Banco De Dados.....	39
2.9.1.4	Redes E Comunicações.....	39
2.9.1.5	Fluxo De Informação (Comunicação Interna X Externa).....	40
2.10	Microambiente.....	40
2.10.1	Clientes.....	40
2.10.1.1	Perfil Dos Clientes.....	40
2.10.1.2	Grau De Satisfação Dos Clientes.....	41
2.10.1.3	Formas De Pagamento E Preferência Dos Clientes.....	41
2.10.1.4	Expectativas Dos Clientes, Fatores De Decisão De Compra.....	42
2.10.1.5	Ameaças X Oportunidades.....	42
2.10.2	Concorrentes.....	43
2.10.2.1	Perfil Dos Concorrentes.....	43
2.10.2.2	Tipos De Produtos Dos Concorrentes.....	43
2.10.2.3	Política De Preço, Prazo E Pagamento Realizado Pelos Concorrentes.....	43
2.10.2.4	Pontos Fortes E Fracos Dos Concorrentes.....	44
2.10.2.5	Ameaças X Oportunidades.....	44
2.10.3	Distribuidores / Fornecedores.....	44
2.10.3.1	Perfil Dos Distribuidores / Fornecedores.....	44
2.10.3.2	Políticas De Preço, Prazo, Pagamento E Principais Produtos.....	45
2.10.3.3	Conflitos (Problemas) Com Distribuidores / Fornecedores.....	45
2.10.3.4	Ameaças X Oportunidades.....	46

2.11	Análise Do Ambiente Externo.....	46
2.11.1	Aspectos Demográficos	46
2.11.2	Aspectos Econômicos.....	47
2.11.3	Aspectos Naturais.....	48
2.11.4	Aspectos Legais.....	49
3	Conclusão	50
	Referências	51

1 RELATÓRIO DE ESTÁGIO: IDENTIFICAÇÃO

Esta etapa deve conter parágrafos que falem sobre a importância do tema escolhido, sua relevância e aplicabilidade.

Estagiária:	DELAINE DE ASSIS ORLANDO
Empresa:	INSTITUTO DE ENSINO ÊXITO LTDA- EPP
Tutor de Sala:	ELIENE BARROS DE FREITAS
Supervisor de Campo:	MARCELO ALMEIDA ARAÚJO
Tutor Eletrônico:	LUCIANE DE PAULA SOUTELLO KOETZ
Carga horária:	60h (40h in loco + 20h para elaboração do relatóri
Pólo:	Marabá Semestre: VIII

2 INTRODUÇÃO

Este portfólio é um relato do estágio supervisionado no qual realizei na Empresa Instituto de Ensino Êxito Ltda – EPP, uma empresa que atua no ramo de ensino, prestando serviços na área de educação voltada para o ensino fundamental séries finais, ensino médio, curso preparatório para o vestibular e também cursos para a formação técnica profissionalizante.

Na oportunidade pude vivenciar na prática como é a dinâmica da formação, administração e gerenciamento da Empresa em seu contexto geral, analisando direta e indiretamente cada setor e seus respectivos modos de funcionar e se organizar.

Foi de suma importância a realização do estágio supervisionado, pois o mesmo serviu como laboratório para testar na prática as rotinas teóricas e práticas que envolvem a administração de uma Empresa, bem como identificar deficiências em alguns setores e buscar possíveis melhorias.

O estágio supervisionado foi realizado no período de 16/04/2012 a 16/05/2012, sendo trabalhada a carga horária total de 44hs e das quais foi distribuídas entre os diversos departamentos ou segmentos a serem analisados.

Os dados a seguir foram coletados através de uma pesquisa de campo e muitas das informações foram adquiridas por meio de fontes primárias e secundárias o que propiciou um maior e melhor resultado das atividades propostas.

2.1 PERFIL DA EMPRESA (CARACTERIZAÇÃO)

O Colégio ÊXITO foi criado e desenvolvido através da parceria e a sociedade comum entre os irmãos Marcelo Almeida Araújo e o Raimundo Nonato Araújo Júnior, o projeto nasceu e edificou-se com o Pré-Vestibular oficialmente em 02 de maio de 1994, a primeira turma foi constituída e iniciaram as aulas com 32 alunos matriculados. Na época, apesar do pouco tempo de abertura e ainda estar em fase de implantação os esforços e dedicação empregados até a primeira Etapa do Vestibular de 1995 da UFPA (vestibular que dava início a um novo formato, o de provas subjetivas), obteve um fantástico índice de 94% de aprovação dos seus alunos.

Dando prosseguimento as suas atividades, o cursinho pré vestibular

do Êxito Ensino recebeu para a Revisão da Segunda Etapa um total de 50 alunos, dos quais, 38 foram aprovados, perfazendo um fantástico índice de aprovação, ou seja, 76% dos alunos foram aprovados, que quando matriculados na Universidade Federal do Pará, ocupavam 26% do curso de direito/1995, 32% do curso de pedagogia/1995, 24% do Curso de História/1995 e 10% do curso de Matemática/1995.

Iniciava-se naquele momento uma história de muitos sucessos e conquistas. Após o brilhante desempenho realizado no Vestibular/1995 da UFPA, o ÊXITO conquistou o seu espaço na cidade de Marabá, iniciando as turmas para o Vestibular/1996 com um grande número de alunos, que mesmo observando-se as desistências, somaram no final do curso, um total de 67 alunos, dos quais 64% foram aprovados para a UFPA. Objetivamos ainda aprovações em outras universidades, UEPA, UFMA, UNAMA (Cursos de Direito, Administração, Comunicações) e Agronomia na FCAP.

Porém, Marabá e as regiões circunvizinhas exigiam mais e buscando atender a essas necessidades a Empresa então resolveu implantar o Ensino Regular a nível médio, ou seja, antigo segundo grau. Assim, nasceu o CENTRO INTEGRADO DE ENSINO ÊXITO, com o objetivo de implementar um novo conceito de ensino na cidade de Marabá.

A proposta pedagógica do Êxito Ensino é facilitar o ingresso dos alunos nas mais importantes Universidades do país, para isto teve que contar na época com uma equipe de professores e funcionários em fase de capacitação, o crescimento foi conjunto e como consequência iniciou-se a partir daí a trajetória de sucesso que é referencia dos diversos alunos e alunas da Escola, independente de cor, raça, religião e ou credo.

A partir de 1997 foi iniciada e ampliadas as atividades da Instituição de Ensino oferecendo a sociedade o 1º e 2º anos do ensino médio e também o 3º ano CONVÊNIO, ou Terceirão como comumente era chamado pelos alunos(as) e os pais destes.

Em 1998, após confirmada a aceitação dos serviços prestados com o Ensino Médio, foi então implantado o Ensino Fundamental, de 5º a 8º séries, pouco tempo depois, em meados de 2001 foi novamente ampliados os serviços e o Ensino Fundamental de 1º a 4º séries passaram a integrar o portfólio da Empresa, juntamente com a educação Infantil a partir de 2002.

Ao longo dos vários anos que atua na preparação de alunos para o vestibular, o alto índice de aprovações foi a marca registrada da Empresa, as referidas aprovações foi alcançadas em diversos cursos, como por exemplo, Direito, Medicina, Odontologia, Enfermagem, Engenharias, Letras, entre outros, e em Universidade e/ou faculdades renomadas: UFPA, UEPA, UEMA, FACIMP, UFRA, ITPAC, UNITINS, UFOPA, UFPAS, IFPA, PUC, UCG, UTFP, entre outras.

Em 2006 novos desafios ocorreram no Centro Integrado de Ensino Êxito hoje denominado de Instituto de Ensino Êxito, houve mudanças em relação a sociedade entre os irmãos Araújo e buscando se auto firmar e revelar sua marca de sucesso e acima de tudo empreendedorismo, a atual direção da Empresa representados pelo Sr. Marcelo Almeida Araújo, diretor administrativo pedagógico e proprietário e sua esposa Mara do Socorro Ribeiro Araújo, na qualidade de sócia proprietária e vice-diretora desenvolveram suas atividades assumindo em definitivo o cursinho pré-vestibular, bem como abrindo em 2008 uma filial em São Domingos do Araguaia-PA nos níveis de Educação Infantil, Ensino Fundamental 09 anos e o Pré-vestibular (totalizando 160 alunos no ensino regular e 48 no preparatório para o vestibular) com o desafio principal de levar aquela comunidade tão carente de educação, possibilidades e práticas educativas que mudassem o conceito e olhar sobre a relação ensino e aprendizagem, o que ocorreu e vem ocorrendo com o Êxito que a própria marca da Empresa registra.

A partir de 2011 a Instituição de Ensino inovou seus serviços ao firmar a parceria com a REDE PITÁGORAS, bem como implantando os Cursos Técnicos na área de Enfermagem, Estética e Radiologia.

2.2 CONSTITUIÇÃO LEGAL

A Empresa da qual foi instrumento para realização do Estágio Supervisionado é constituída juridicamente conforme a seguir:

- ✓ **Razão Social:** Instituto de Ensino Exito Ltda -EPP
- ✓ **Nome Fantasia (como é conhecida):** Êxito Ensino
- ✓ **Forma Jurídica:** Sociedade Limitada (LTDA)
- ✓ **CNPJ:** 09.409.920/0001-32
- ✓ **Natureza da Empresa:** Sociedade Empresaria Limitada

- ✓ **Localização:** Rua Cinco de abril, 872 – Centro – Marabá/Pará, CEP 68.500-040
- ✓ **Ramo de atividade principal:** Ensino Fundamental
- ✓ **Atividades e serviços agregados à atividade principal e/ou secundárias:** Educação Infantil e Pré-Escola
- ✓ **Data da constituição:** 07/03/2008
- ✓ **Início das Operações:** 01/03/2008
- ✓ **Composição do Capital (por questões éticas não será mencionado quem é o(a) sócio(a) majoritário(a) da Empresa):** A Empresa foi constituída com o capital integralizado de seus sócios, sendo a cota parte foi dividida em percentuais diferenciados, sendo 90% de um sócio e 10% do outro.

2.3 ADMINISTRAÇÃO GERAL

A administração da empresa é de responsabilidade de seus sócios, Marcelo Almeida Araújo e Mara do Socorro Ribeiro Araújo, embora a autonomia maior seja de ambos os diretores proprietários, contudo, a direção da Escola é realizada através do trabalho conjunto da direção e os seus respectivos coordenadores que estrategicamente foram assumindo e desenvolvendo dentro de cada departamento no qual é responsável direto e possui autonomia suficiente para uma tomada de decisão a curto prazo e que exija posicionamento imediato.

A Empresa hoje desenvolve suas atividades através de três unidades distintas, a matriz que é o objeto de estudo e instrumento de realização do estágio supervisionado e duas filiais, uma localizada na mesma cidade porém em bairro diferente e a outra sediada no município de São Domingos do Araguaia/PA conforme já foi mencionado no início deste relatório.

Vejamos a seguir como é feita a composição do quadro de funcionários da Empresa conforme seus cargos ou funções:

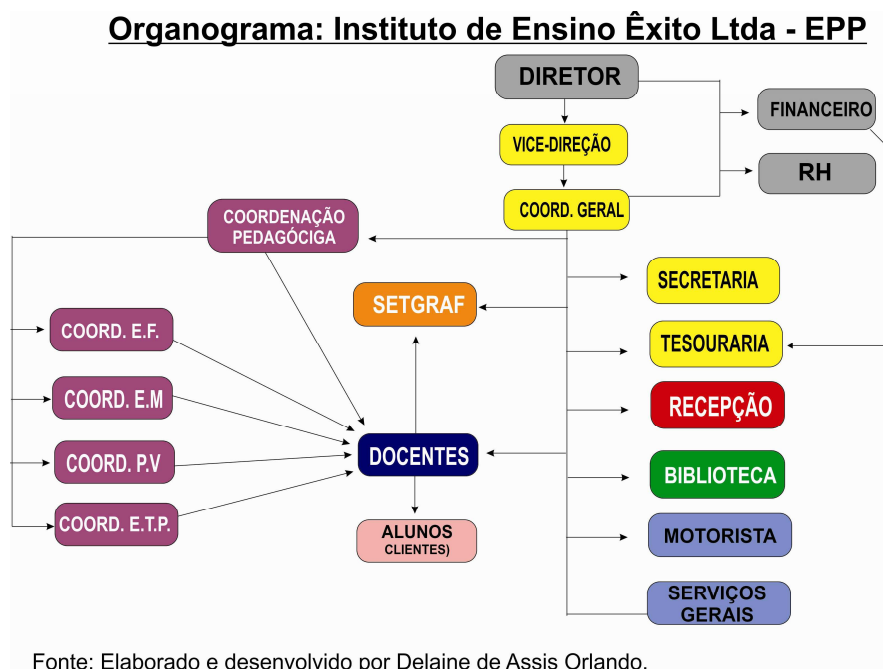
- **Direção:** Marcelo Almeida Araújo;
- **Vice-Direção:** Mara do socorro Ribeiro Araújo
- **Coordenação:** Arley Sandra oliveira ferreira (Coordenadora Geral); Cássio Fernandes Dinelly (Coordenador Cursos Técnicos Profissionalizantes); Hildeana de Souza Rocha (Coordenadora

Ensino Fundamental); Jairo Belchior Freitas oliveira (Coordenador Ensino Médio), Keila Soares dos Santos (Coordenadora Pré-Vestibular) e Walmir Gomes da Silva (Coordenador Pedagógico);

- **Financeiro:** Delaine de Assis Orlando e Joseph Milhomem Oliveira;
- **Recursos Humanos:** Elielzia Pereira Silva;
- **Secretaria:** Nayara de Lima Souza, Milena Kely Farias Ribeiro Silva (Auxiliar Administrativo);
- **Biblioteca:** Jessica Barbosa Rodrigues;
- **Setor Gráfico:** Alexssandro Carvalho Souza;
- **Docentes:** Alex Souza dos Santos (História), Antonio Zacarias da Silva Bandeira (Língua Portuguesa), Carlos Antonio Neves Farias (Química), Elysângela Ravani Ferreira Correa (Química), Leandro Rocha Nogueira Soares (Educação Física), Leila Maria Cardoso de Brito (Geografia), Marcos Alrelío Rodrigues de Almeida (Física), Marcos Vinicius Lima Souza (Biologia), Maria Carmosita Batista Portela (Geografia), Maria Gracineide Roque da Silva (Espanhol), Messias Francisco Silva (Filosofia e Sociologia), Miriam Leila Farias Ribeiro (Artes e Língua Portuguesa), Naiane Santana de Oliveira (Biologia), Robério Melo Lima (História), Tiago Carvalho Martins (Matemática), Uarlei Rafael Moraes da Silva (Matemática), Viviam Alvarenga Máximo (Redação), Walmir Gomes da Silva (Literatura) e Zaira Nascimento dos Santos (Inglês);
- **Docentes (Curso Profissionalizante):** Adalzija Chechi Alves, Erickson Costa Ferreira, Eunice Martins da Costa, Fabio Renato de Souza Diehl, Gilvanildo Silva da Cruz, Janine Largura Bernabe, Juliana Fagundes de França Belém Araujo Chaves, Mariana Reis, Nágila Roz, Rafael do Carmo Bugnotto, Robério Melo Lima, Samya Raquel de Sousa Coelho e Sarah Santos
- **Recepção:** Jacilene Mendes de França, Mauro Lopes Alves;
- **Motorista:** Walnei de Nazaré Alves de Araújo;
- **Serviço de Apoio:** Maria de Fátima Moura Silva, Maria Raimunda da Silva Farias Oliveira e Raimundo Nonato Cardoso de Freitas.

2.3.1.1 Organograma

Para melhor entender como funciona a administração da Empresa, vejamos a seguir como é feita a divisão das atividades conforme o setor ou departamento desenvolvido na organização.



2.3.1.2 Estrutura Organizacional

Visando oferecer um serviço de qualidade, bem como também facilitar o acesso os clientes internos e externos da Empresa, foi efetuada a departamentalização de toda a sua estrutura funcional e organizacional, sendo assim desenvolvida a instalação ou ampliação de setores que atendam as necessidades da demanda e também da própria organização.

Para esclarecer como funciona a estrutura organizacional da Empresa, a seguir uma descrição sintetizada dos cargos e suas respectivas funções ou competências no Ensino Êxito:

- **Direção:** Administrar, controlar, coordenar, organizar e fiscalizar todas as atividades desenvolvidas dentro da Organização; alocar recursos necessários para instalação, manutenção ou ampliação de investimentos na Empresa; representar em juízo ou fora dele os interesses da Empresa e contribuir buscando ou criando as ferramentas precisas para o alcance das metas planejadas a curto, médio ou longo prazo; formulação de normas, regulamentos e adoção de medidas condizentes com os objetivos e princípios propostos; identificar e firmar novas diretrizes quando preciso para garantir que os recursos alocados dentro da organização sejam aplicados corretamente e no prazo estipulado; Elaborar e apresentar plano de trabalho no início de cada ano letivo; Coordenar a elaboração e a implantação do projeto político pedagógico, ou proposta pedagógica e do regimento escolar, junto com o vice-diretor e com o coordenador pedagógico; Coordenar as atividades pedagógicas, administrativas e financeiras de acordo com as orientações do conselho escolar e da Secretaria Estadual de Educação; Executar as determinações dos órgãos dos quais a unidade escolar está subordinada; Cumprir e fazer cumprir a legislação vigente e os convênios propostos no projeto pedagógico da unidade escolar; Propor ações que visem à melhoria da qualidade dos serviços prestados; Submeter à apreciação do Conselho escolar as transgressões disciplinares dos alunos, ouvida a coordenação pedagógica e o conselho escolar; Coordenar o processo pedagógico, articulando as ações entre os turnos de funcionamento da unidade escolar; Participar de programas de formação propostos para os coordenadores pedagógicos; criar cargos ou destituir, contratar, demitir ou exonerar pessoal (mão de obra); dar suporte pedagógico ao corpo docente e discente da Empresa; dar suporte físico, material, financeiro, social ou econômico e garantir os recursos indispensáveis para funcionamento dos departamentos, seus respectivos representantes ou coordenadores; difundir e garantir a identidade da Empresa, aos colaboradores diretos e

indiretos os objetivos, visão, missão e valores que regem a organização; promover o bem estar e a segurança social dos funcionários assegurando um ambiente adequado de trabalho com condições físicas e de higiene necessárias para trabalhar;

- **Vice-Direção:** Trabalhar em conjunto com a Direção, garantindo a execução das metas propostas para o crescimento da Empresa, exercer todas as atividades inerentes ao cargo na ausência do Diretor de forma a dar continuidade nos trabalhos; deliberar sobre qualquer assunto que exija uma tomada de decisão imediata porém com o compromisso de repassar os fatos ocorridos e suas possíveis consequências ou não a Direção; criar e desenvolver campanhas ou outros recursos necessários para ampliar a carteira de clientes, quer seja fidelizando ou conquistando novos clientes;

- **Coordenação:**

- **Coordenação Geral;** Compete a coordenação geral, coordenador todos os trabalhos desenvolvidos dentro da organização quanto a área funcional, organizacional, administrativa e pedagógica; supervisionar e deliberar quando necessários sobre os conflitos de pessoal, o relacionamento com clientes e demais assuntos inerentes a função; desenvolver projetos pedagógicos ou sociais que contribuam para o desenvolvimento da Empresa; alocar e deslocar as funções dentro de cada departamento assegurando a eficiência e a eficácia que as atividades do setor exijam; coordenar , controlar e fiscalizar os trabalhos pedagógicos; firmar parcerias com as coordenações pedagógicas de cada curso (nível) primando pela qualidade e a padronização dos serviços oferecidos pela Empresa;
- **Coordenação Pedagógica:** Administrar, controlar e fiscalizar as atividades desenvolvidas pelas coordenações dos cursos regulares, livres e profissionalizantes; desenvolver projetos psicopedagógicos que crie e desenvolva rotinas pedagógicas voltadas para o crescimento pessoal e profissional do

educando e do educador; acompanhar e monitorar o desempenho periódico dos alunos buscando identificar possíveis falhas na metodologia de ensino e buscando as inovações científicas ou tecnológicas para garantir um resultado positivo; promover a formação continuada dos profissionais da educação na escola e a capacitação dos agentes envolvidos no processo pedagógico; conversar diretamente com os professores sobre o desempenho discente; Acompanhar e avaliar o professor em relação ao que faz e como faz o seu próprio trabalho; cossessar o trabalho do professor (transmitindo sugestões de atividades); descentralizar as decisões a respeito da ação docente; criar situações para a solução dos problemas que surjam no grupo de professores; procurar subsídios que facilitem a ação docente; discutir diferentes maneiras de trabalho e comunicando experiências; organizar as condições de trabalho do professor como material de ensino;

➤ **Coordenação Ensino Fundamental e Ensino Médio:**

Coordenador, controlar, monitorar e acompanhar as atividades pedagógicas desenvolvidas pelo corpo docente; desenvolver projetos pedagógicos que contribuam para um melhor desempenho dos discentes; realizar reunião periódica com os pais dos discentes para avaliar os desempenhos, propor novos métodos de ensino ou recursos pedagógicos que assegurem a integração de pais, docentes, discentes e direção; realizar conselho de classe para propor diretrizes sobre o resultado dos desempenhos previstos e realizados pelos alunos; acompanhar o professor em suas atividades de planejamento, docência e avaliação; fornecer subsídios que permitam aos professores atualizarem-se e aperfeiçoarem-se constantemente em relação ao exercício profissional; promover reuniões, discussões e debates com a população escolar e a comunidade no sentido de melhorar sempre mais o processo educativo; estimular os professores a

desenvolverem com entusiasmo suas atividades, procurando auxiliá-los na prevenção e na solução dos problemas que aparecem.

- **Coordenação Pré-Vestibular:** coordenar, acompanhar e avaliar as atividades desenvolvidas pelo corpo docente e discente; participar das atividades de capacitação e de atualização desenvolvidas na instituição de ensino; participar de grupos de trabalho para o desenvolvimento de metodologia, elaboração de materiais didáticos em conformidade com os cronogramas desenvolvidos pelas Universidades a que se pretende prestar o vestibular; realizar o planejamento e o desenvolvimento das atividades de seleção e capacitação dos profissionais envolvidos no curso preparatório para o vestibular; elaborar, em conjunto com o corpo docente do curso, o sistema de avaliação do aluno; realizar o planejamento e o desenvolvimento dos processos seletivos de alunos, em conjunto com a coordenação geral e a direção da Escola; acompanhar o fluxo de matrícula dos alunos matriculados no cursos que pretendem concorrer a vaga para ingresso na Universidade; buscar, acompanhar e fiscalizar eventos relacionados ao vestibular, tais como, editais, repescagem, vestibulinho, entre outros e informa ao corpo docente e discente para tomada de decisões pertinentes ao assunto; dar suporte pedagógico aos discentes em época de vestibular incentivando a inscrição em concursos a critério do discente; acompanhar o resultado dos vestibulares e verificar o índice de aprovação e divulgar parecer a direção da Escola; promover eventos de integração de docentes, discentes e a sociedade.
- **Coordenação Cursos Técnicos-profissionalizante:** Coordenador, controlar, monitorar e acompanhar as atividades pedagógicas desenvolvidas pelo corpo docente; desenvolver projetos pedagógicos que contribuam para um melhor desempenho dos discentes; realizar reunião periódica

com os pais dos discentes para avaliar os desempenhos, propor novos métodos de ensino ou recursos pedagógicos que assegurem a integração de pais, docentes, discentes e direção; realizar conselho de classe para propor diretrizes sobre o resultado dos desempenhos previstos e realizados pelos alunos; acompanhar o professor em suas atividades de planejamento, docência e avaliação; fornecer subsídios que permitam aos professores atualizarem-se e aperfeiçoarem-se constantemente em relação ao exercício profissional; promover reuniões, discussões e debates com a população escolar e a comunidade no sentido de melhorar sempre mais o processo educativo; estimular os professores a desenvolverem com entusiasmo suas atividades, procurando auxiliá-los na prevenção e na solução dos problemas que aparecem; buscar, identificar e garantir os recursos necessários para a execução do estágio supervisionado dos alunos conforme o grau de evolução em cada módulo que cursar; promover visitas técnicas em empresas ou entidades que correspondam às práticas realizadas pelos cursos técnicos profissionalizantes; orientar e acompanhar os professores, juntamente com a equipe pedagógica, quanto à elaboração da Proposta Pedagógica Curricular, Plano de Curso e a articulação da mesma com a prática social e o mundo do trabalho, mediada pelos conteúdos relativos a sua área de atuação; acompanhar e avaliar o desempenho dos discentes conforme a hierarquia dos módulos que cada curso oferece em sua matriz curricular; promover eventos que contribuam para o crescimento e a formação profissional dos discentes.

- **Financeiro:** Administrar, controlar, monitorar e fiscalizar a movimentação financeira da Empresa quanto a arrecadação de receitas (liquidação de mensalidade), desenvolver e manter uma política dinâmica com os devedores e credores; buscar fornecedores com prazos, preços e a qualidade necessária para

atender as necessidades da Empresa; controlar as contas a pagar e a receber manter a contabilidade em dia e evitando percas e danos desnecessários; buscar novas parcerias quando conveniente aos interesses da Empresa de forma ética e responsável; efetuar cotação de preço quando necessário e negociar formas de pagamento; garantir a manutenção e reposição de estoque dos produtos necessários ao bom funcionamentos dos setores da Empresa; efetuar conciliações bancária para liquidação imediata de mensalidade de alunos; fazer ordem de pagamento de folha de pessoal; negociar dívidas e garantir a parceria firmada quando for o caso com fornecedores e distribuidores; buscar e cotar a mão de obra necessária que a Empresa assim o exigir; elaboração e implementação de processos e controles internos para planejamento e previsão orçamentária e demais atividades inerentes a função,

- **Recursos Humanos:** Compete ao RH o planejamento, recrutamento, seleção e desenvolvimento de pessoal; descrição de funções; avaliação de desempenho; remunerações e incentivos; higiene e segurança no trabalho; coletar, organizar e arquivar a documentação e demais instrumentos inerentes a admissão e demissão de pessoal; manter atualizado o cadastro de pessoal; acompanhar e fiscalizar os exames admissional e demissional; promover a formação profissional e desenvolvimento pessoal; análise, controle e auditoria de recursos humanos, controle de acesso de funcionários (entradas e saídas); folha de ponto; folha de pagamento; emitir holerites (contracheque); admissão e demissão; política de salários e promoções; buscar e encaminhar a Direção convênios para promoção e bem estar de pessoal; administrar conflitos e desenvolver métodos climatizar e harmonizar a organização da empresa; repassar a contabilidade dentro do prazo estipulado todas as informações necessárias para fechamento de folha de pagamento e geração das faturas referentes ao encargos sociais e demais obrigações da Empresa.
- **Secretaria:** Compete ao secretário e auxiliar de secretaria

conhecer o Projeto Político-Pedagógico do estabelecimento de ensino; cumprir a legislação em vigor e as instruções normativas emanadas da CEE (Conselho Estadual de Educação), SEDUC (Secretaria Estadual de Educação) e 4ª URE (unidade Regional de Ensino de Marabá) que regem o registro escolar do aluno e a vida legal do estabelecimento de ensino; distribuir as tarefas decorrentes dos encargos da secretaria aos demais; técnicos administrativos; receber, redigir e expedir a correspondência que lhe for confiada; organizar e manter atualizados a coletânea de legislação, resoluções, instruções normativas, ordens de serviço, ofícios e demais documentos; efetivar e coordenar as atividades administrativas referentes à matrícula, transferência e conclusão de curso; elaborar relatórios e processos de ordem administrativa a serem encaminhados às autoridades competentes; encaminhar à direção, em tempo hábil, todos os documentos que devem ser assinados; organizar e manter atualizado o arquivo escolar ativo e conservar o inativo, de forma a permitir, em qualquer época, a verificação da identidade e da regularidade da vida escolar do aluno e da autenticidade dos documentos escolares; responsabilizar-se pela guarda e expedição da documentação escolar do aluno, respondendo por qualquer irregularidade; manter atualizados os registros escolares dos alunos no sistema informatizado; organizar e manter atualizado o arquivo com os atos oficiais da vida legal da escola, referentes à sua estrutura e funcionamento; atender a comunidade escolar, na área de sua competência, prestando informações e orientações sobre a legislação vigente e a organização e funcionamento deste estabelecimento de ensino, conforme disposições do Regimento Escolar; zelar pelo uso adequado e conservação dos materiais e equipamentos da secretaria; orientar os professores quanto ao prazo de entrega do Livro Registro de Classe com os resultados da frequência e do aproveitamento escolar dos alunos; cumprir e fazer cumprir as obrigações inerentes às atividades administrativas da secretaria, quanto ao registro escolar do aluno

referente à documentação comprobatória, de adaptação, aproveitamento de estudos, progressão parcial, classificação, reclassificação e regularização de vida escolar; organizar o livro-ponto de professores e funcionários, encaminhando ao setor competente a sua frequência, em formulário próprio; comunicar imediatamente à direção toda irregularidade que venha ocorrer na secretaria deste estabelecimento; participar de eventos, cursos, reuniões, sempre que convocado, ou por iniciativa própria, desde que autorizado pela direção, visando ao aprimoramento profissional de sua função; organizar a documentação dos alunos matriculados no ensino extracurricular (Atividades Complementares); fornecer dados estatísticos inerentes às atividades da secretaria escolar, quando solicitado; participar da avaliação institucional, conforme orientações do SEDUC / CEE; zelar pelo sigilo de informações pessoais de alunos, professores, funcionários e famílias; manter e promover relacionamento cooperativo de trabalho com seus colegas, com alunos, com pais e com os demais segmentos da comunidade escolar; participar das atribuições decorrentes do Regimento Escolar e exercer as específicas da função.

- **Biblioteca:** Compete ao auxiliar de biblioteca organizar, controlar, monitorar, atualizar e fiscalizar o acervo da biblioteca, catalogando livros, revistas, fotos, CDs, DVDs , filmes, vídeos e demais materiais didáticos, paradidáticos e pedagógicos; emitir relatório de entrada e saída do referido material quando for realizado empréstimo para docentes, discentes ou outros funcionários devidamente autorizados; auxiliar os docentes e discentes na busca das informações orientando a localização de forma eficiente e eficaz do material requisitado; realizar e fazer a manutenção do ambiente de forma a garantir a limpeza e a conservação do acervo da biblioteca; promover ações que incentivem os discentes no hábito da leitura ou outras atividades correlacionadas.
- **Setor Gráfico:** Compete ao setor criar, desenvolver e reproduzir

toda a atividade gráfica da Escola, como produção e reprodução de provas, simulados, testes vocacionais, folders, banners, cartazes, cartões, convites, cópias de material didático complementar e outros recursos que servem de instrumento para execução das ações administrativas, pedagógicas e organizacionais da Empresa.

- **Docentes:** São os responsáveis pela formação pessoal e profissional dos discentes, são construtores de ideias e formadores de opinião de acordo com as disciplinas que ministram e a dinâmica das quais utilizam; desenvolvem o plano de aula em conformidade com o grau de conhecimento que possuem e o material didático adquirido na parceria com a rede Pitágoras no caso dos alunos do Ensino Fundamental até o Cursinho pré-Vestibular, e o material didático do IEP no caso dos cursos técnicos profissionalizantes que são apostilas específicas para formação profissional; responsáveis pela elaboração das questões e os gabaritos das provas, simulados, testes (avaliação complementar) e outros materiais que for necessário para o despertar do interesse do discente e desempenho escolar; avaliar o desempenho dos alunos de forma individual e coletiva e em seguida buscar mecanismos para amenizar possíveis dificuldades que limitam o potencial do aluno.
- **Recepção:** Compete ao departamento recepcionar os visitantes e encaminhar ao setor que deseja visitar; apresentar a empresa; informar e esclarecer quaisquer dúvidas apresentadas sobre a empresa ou encaminhá-las para quem possa fazê-lo e assim garantir a satisfação do visitante (cliente); atender telefonemas; transferir e encaminhar a ligação para o setor ou pessoa requisitada; controlar a entrada de visitantes e funcionários; receber e remessar mercadorias, correspondências e documentos quando necessário; realizar atividades rotineiras da empresa, que variam de acordo com o ramo de atividade e o evento do dia.
- **Motorista:** Compete ao cargo transportar pessoas, dentro do limite urbano ou em viagens para outras localidades, adotando

medidas adequadas à prevenção ou solução de qualquer incidente, para garantir a segurança dos mesmos; proceder a verificação diária das condições do veículo que lhe for destinado, com relação ao estado dos pneus, abastecimento de combustível, água e óleo, teste de freios e da parte elétrica, para certificar-se de suas condições de funcionamento; zelar pela limpeza do veículo que lhe for destinado, visando manter o bom estado de conservação do mesmo; executar pequenos reparos de urgência nos veículos, tais como: troca de pneus, fusíveis, lâmpadas, quando em viagem.; comunicar ao superior imediato, sempre que necessário, as falhas apresentadas pelos veículos, para encaminhamento de reparos, garantindo as condições de segurança; encarregar-se do transporte e da entrega da carga, dentro do limite atendendo às necessidades dos serviços; efetuar pequenas compras de materiais e entregas de documentos e correspondências; zelar pela segurança individual e coletiva, utilizando equipamentos de proteção apropriados, quando da execução dos serviços e executar outras tarefas correlatas, conforme necessidade ou a critério de seu superior.

- **Serviço de Apoio:** Compete ao cargo executar trabalho rotineiro de limpeza geral, espanando, varrendo, lavando ou encerando dependências, móveis, utensílios e instalações para manter as condições de higiene e conservação das partes comuns do edifício; remover o pó de móveis, paredes, tetos, portas, janelas e equipamentos, espanando-os ou limpando-os com vasculhadores, flanelas ou vassouras apropriadas, para conservar-lhes a boa aparência; limpar escadas, pisos, passarelas e tapetes, varrendo-os, lavando-os ou encerando-os e passando aspirador de pó, para retirar poeira e detritos; limpar utensílios, como cinzeiros e objetos de adorno, utilizando pano ou esponja com água e sabão ou outro meio adequado, para manter a boa aparência dos locais; retirar o lixo e lavar o local; molhar jardins e plantas localizadas na Empresa; limpar o hall de entrada, assim como vidros e portas do mesmo; varrer e lavar a

área da fachada da Escola; manter os banheiros limpos (paredes, espelhos, tapetes, etc) e fazer a reposição de papel higiênico, papel toalha e sabonete sempre que necessário para garantir a higiene e a conservação do ambiente; vestir luvas para os trabalhos que as exigirem e demais EPIs que for necessário para realização das atividades.

2.3.1.3 Características administrativas (pessoal x departamentos)

Conforme foi mencionado anteriormente, a Empresa desenvolve suas atividades de forma sistêmica, delegando responsabilidades e distribuindo cargos e funções dos quais visam atender aos critérios exigidos para seu funcionamento.

Embora haja uma hierarquia na qual deve ser respeitada, pois a Direção que possui amplos poderes para tomada de decisões, para realizar qualquer intervenção se preciso, estipulando e difundindo regras objetivas que assegurem a boa convivência e a harmonia do ambiente interno da Empresa, contudo, a direção possui uma postura democrática no sentido de facilitar o acesso de todos os funcionários para solicitar ou questionar algo a seus dirigentes, bem como, pode sugerir propostas de melhorias e acaso a direção perceber que é o melhor a ser executado então acatar a sugestão do funcionário independente do cargo que este assume.

Cada departamento tem autonomia própria, atuando conforme as normas e regulamentos que cada área exige, mas há uma integração entre setores, exigem um trabalho conjunto para que sejam concretizadas.

É evidente que as vezes há falhas na comunicação ou morosidade na conclusão de algumas tarefas, contudo nada que venha a prejudicar o bom funcionamento do setor pois assim que detectadas as falhas logo é agilizada a correção ou ampliação do serviço se adequando a conjuntura, aliás a Empresa atualmente está num processo de mudanças, tanto no que se refere a estrutura física como também em relação ao posicionamento diante de algumas questões que envolvem a parte funcional e operacional da organização.

2.3.1.4 Filosofia

Propiciar aos educando o acesso sistematizado ao saber, a formação ética e moral, ao vestibular, bem como, as atitudes e habilidades para a garantia das condições essenciais ao exercício da cidadania como base fundamental para uma vivência social.

2.3.1.5 Objetivo

Provocar inquietação ao educando para que haja a desconstrução das concepções deterministas e a partir desse ponto, levá-lo a transformar as informações em saber.

2.3.1.6 Missão

Levar o educando a pensar o futuro com o olhar no retrovisor para não perder a noção de territorialidade como o espaço das relações (sócio econômico, político, cultural), discutindo uma sociedade em que todos terão a participação e projeção desse futuro.

2.3.1.7 Visão

Levar o educando a buscar as autonomias individuais, o empenho em participação comunitária (responsabilidade social) e a plena consciência de que se pertence à espécie humana.

2.3.1.8 Visão de futuro

Levar o educando a conquistar o mundo das ciências, da universalidade (integração com o mundo), do trabalho, da responsabilidade ambiental, da responsabilidade social e da cidadania.

2.3.1.9 Valores

- Dedicação;

- Trabalho;
- Compromisso;
- Seriedade;
- Disciplina;
- Responsabilidade;
- Sucesso;
- Reconhecimento.

2.3.1.10 Valores corporativos

- Comunicação;
- Respeito;
- Integridade
- Excelência.

Veja abaixo uma amostra da fachada da Escola, inclusive é válido ressaltar que a Empresa tem investido em sua marca e não se limita em termos de divulgação de seus serviços, buscando revelar a sociedade local e de regiões circunvizinhas o porquê da Escola ser referencia como excelência na educação, prova disto foi alto índice de aprovação no vestibular nos últimos anos e também a classificação entre as melhores em relação ao ENEM.



Fonte: Acervo Digital Instituto de Ensino Êxito – Fachada da Escola na época do resultado final do vestibular UFPA/2012



Fonte: Acervo Digital Instituto de Ensino Êxito – Fachada da Escola na época do resultado final do vestibular UFPA/2012

2.4 ADMINISTRAÇÃO MERCADOLÓGICA

2.4.1.1 Organização (departamentos)

Vivemos numa era em que a informação é tudo, porém mais importante que adquirir o conhecimento é também e principalmente saber integrar os dois e assim transformar a informação e o conhecimento em ação, assim, visando facilitar a comunicação e o acesso aos departamentos da Empresa, foi reestruturada a parte física da escola, melhorando o layout e garantindo uma melhor harmonização do ambiente.

A direção, por exemplo, possui agora uma sala projetada para atender as necessidades que o cargo exige, no mesmo local esta o encarregado pelo Recursos Humanos – R.H e também o encarregado pelo Financeiro que são os pilares da administração da Empresa, isto é, ter acessível o responsável pelo “capital intelectual” e também o responsável pelo “capital financeiro” sem dúvida é um grande avanço pois esta triada servirá como propulsora dos investimentos futuros pois será melhor analisada e identificada a realidade da Empresa, seus pontos fracos e fortes, suas metas e projeções a curto, médio e longo prazo.

Ao reestruturar o setor houve a oportunidade de ser reorganizar e fazer um realinhamento da parte documental, funcional e operacional da organização, estar bem estruturada, principalmente organizada é um grande

diferencial, pois para se oferecer um serviço de qualidade é preciso antes possui e praticar este serviço nas dependências da Empresa também e não somente aos seus clientes.

2.4.1.2 Análise de produtos e serviços

O Instituto de Ensino Êxito têm sido referencia em termos de ensino de qualidade, a metodologia de ensino, o material didático que utiliza como, por exemplo, os livros da Rede Pitágoras, os projetos sociais que desenvolve são uma marca registrada da Empresa.

Além dos serviços oferecidos como foi mencionado anteriormente, a Empresa também oferece atividades complementares para contribuir na formação do discente e assegurar um melhor desempenho nos concursos acadêmicos futuros, desde o ensino fundamental o aluno é preparado buscando extrair o melhor de cada um, desenvolvendo competências e identificando habilidades, há atividades desenvolvidas como as turmas especiais para preparação do PRISE I e II, do Enem, turmas de estudo dirigido do qual o aluno tem a oportunidade de reforçar o aprendizado na disciplina ou área da qual possui maior necessidade de aprendizado.

Além destes serviços acima, a empresa possibilita a integração social dos alunos com a sociedade local realizando atividades com fins filantrópicos, como é o caso da Gincana Solidária e que inclusive já rendeu destaque por ter arrecadado grande volume de produtos e doado a entidades carentes, despertando nos discentes o verdadeiro papel de cidadão e principalmente a solidariedade e humanidade, disseminando valores éticos e morais fundamentais para a formação do indivíduo enquanto cidadão.

2.4.1.3 Estratégias e políticas de preços

A cada ano letivo a Empresa reajusta suas mensalidades conforme o índice de reajuste dos salários dos professores, como este índice só é determinando em Assembleia e em meados de março a abril, somente a partir desta data em diante que a Empresa reajusta os valores das mensalidades, assim o ano letivo geralmente inicia com o mesmo valor do ano anterior.

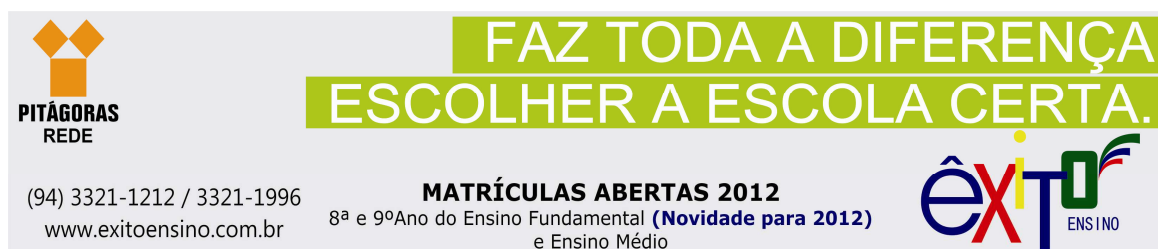
Como forma de atrair os clientes é feita uma promoção neste período e os pais que efetuarem as matrículas do filho até determinado período será isento do reajuste anual permanecendo com a mensalidade fixa até a conclusão do contrato, isto é, desde que claro que não passe da data e tenha que sofrer juros e multas, no mais a mensalidade permanece a mesma, somente será reajustadas as mensalidades das matrículas realizadas após o período limite da promoção.

Outra forma de definição de preços dos serviços oferecidos é a cotação de preço dos concorrentes, isto é, é feito uma cotação da política de preço adotada pelos concorrentes e de acordo com os valores apresentados, bem como os custos gerados pelo serviço ou produto agregado a ele, é calculado uma média para oferecer um preço diferenciado e ao mesmo tempo não obter prejuízos futuros.

2.4.1.4 Promoção: marketing e propaganda

A Empresa tem investido amplamente em relação a sua identidade visual, bem como seu posicionamento no mercado, utiliza de recursos como banners, outdoors, mídia volante na rádio e TV, e-mail marketing, home page, entre outros.

Veja abaixo alguns exemplos das mídias produzidas:



Fonte: www.exitoensino.com.br



Fonte: Jornal Diário do Pará - caderno Diário de Carajas, Edição 9792 - 26/01/2011 - Pag. 06

Fonte: www.exitoensino.com.br

A Empresa utiliza todos os recursos tecnológicos disponível no mercado local para divulgar seus serviços e produtos oferecidos em relação a educação, o resultado em resposta a estes investimentos em sua maioria é imediato alcançando grande fluxo de matrículas nos eventos que promove. O recurso tecnológico somado a qualidade dos serviços e o valor da marca registrada da Empresa são “o grande diferencial competitivo” que a Empresa dispõe e usa com total autonomia.

As empresas que a Empresa têm parceria no ramo de marketing e propaganda são:

- Emissora de TV Liberal (local)
- Emissora Rede TV (Canal 38);

- FM 91;
- Jornal Diário do Pará (Caderno Diário de Carajás;
- Jornal do Comércio;
- Jornal Opinião;
- Midiart (Comunicação Visual);
- Planet Comunicação Visual
- Revista Foco Carajás.

2.4.1.5 Sistemas de distribuição

Conforme foi mencionado nos tópicos anteriores, a Empresa não medi esforços em relação a divulgação de seus serviços e como resultado consegue alcançar públicos alvos e em grandes volumes dada a velocidade com que acontecem e como acontecem o giro da informação, desta forma este aparato de recursos é um verdadeiro instrumento de distribuição dos serviços oferecidos, atualmente a Empresa dispõe de três unidades a matriz que fica localizada na cidade de Marabá sito a Rua Cinco de Abril, 872 – Velha Marabá – Marabá/PA., a filial I que fica sediada na Rua Grotta de Lajes, 175 – Bairro Santo Antonio – São Domingos do Araguaia/PA e a filial II que também é localizada em Marabá, porém no bairro Cidade Nova, sito á Rua Pedro Marinho, 1905.

Veja a seguir o número de alunos conforme levantamento de dados das três unidades:

CURSO SÉRIE	MATRIZ	FILIAL S.D.A	FILIAL CN
Educ. Infantil e Ensino Fundamental	-	173	-
Ensino Fundamental	36	-	-
Ensino Médio	231	-	-
Cursos livres (complementar)	541		-
Pré-Vestibular	193	-	426
Técnico Profissionalizante	-	-	63
Total	1.001	173	489

De acordo com os dados acima, observa-se que o fluxo de matrículas é relativamente alto, inclusive devido o grande fluxo da demanda e procurando atender e satisfazer a necessidade dos clientes, este ano foi

implantadas novas turmas, sendo o 8º e 9º anos das séries finais do Ensino Fundamental e a Turma B do 2º ano do Ensino Médio, bem como a turma do Pré-Vestibular intensivo que funciona no período da tarde na filial da Cidade Nova.

2.4.1.6 Mercado

O Instituto de Ensino Êxito desenvolve suas atividades voltadas para a prestação de serviços na área de educação, a Empresa é renomada em seu ramo devido ao histórico de sucesso que projetou e alcançou no decorrer da sua trajetória.

A Empresa oferece serviços voltados para o Ensino Fundamental Séries Finais, Ensino Médio regular, Pré Vestibular e também os cursos Técnicos Profissionalizantes, devido ao mix de produtos apesar da concorrência tem um elevado número de clientes, principalmente no que se refere ao Ensino Médio e em especial ao pré-vestibular que é sua marca registrada.

Devido sua metodologia de ensino aplicado, bem como a formação continuada do corpo docente, o diferencial dos serviços prestados tem sido determinante para conquistar ou fidelizar os clientes. O mercado em Marabá cresce a cada dia, embora tenha muitas escolas públicas e privadas, contudo, devido ao grande fluxo de pessoas que diariamente vem para região devido aos investimentos locais e em sua maioria serem pessoas vindas das grandes metrópoles e com grau de conhecimento e de ensino elevado, ao chegar na cidade buscam uma Escola na qual se enquadre nestes requisitos e dê a garantia de que poderá concluir ou iniciar os estudos próprios ou dos filhos com a mesma qualidade ou eficiência que as grandes metrópoles oferecem e conseqüentemente a Empresa tem evidenciado seu diferencial competitivo de forma a assegurar esta nova demanda.

2.5 ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA E ORÇAMENTÁRIA

2.5.1.1 Estrutura da área de finanças

O Departamento financeiro trabalha em sincronismo com a tesouraria, que é o setor responsável de gerar e receber as mensalidades dos alunos conforme plano de pagamento negociado.

O departamento financeiro funciona na sala da Direção da Empresa, exerci suas funções de acordo com as atividades inerentes a função, tais como controle de pagamentos, negociações de prazos e preços com fornecedores ou distribuidores, cotação de mercado de produtos ou serviços que precisam ser adquiridos ou contratados, realizar conciliação bancária das mensalidades de alunos através de cobrança eletrônica, gerar e emitir ordens de pagamento de pessoal, arrecadar os documentos necessários e providenciar abertura de conta salário na agência bancária que a Empresa tem parceria, gerenciar e dar suporte técnico ao sistema operacional que é utilizado para movimentação da documentação escolar e financeira da Escola,

2.5.1.2 Situação financeira atual

O Instituto de Ensino Êxito tem buscado no decorrer de sua jornada a autonomia necessária para desenvolver suas atividades e alcançar um melhor posicionamento no mercado, após o período de transição em que foi findada a sociedade com o irmão do proprietário da Empresa e firmado novos horizontes, a atual Direção tem se empenhado na alocação de recursos para efetuar investimentos a curto, médio ou longo prazo, tanto que ampliou os serviços, reestruturou a parte física da Empresa, adquiriu novos equipamentos visando oferecer a qualidade e a excelência no serviço que o mercado hoje revela indispensável para ser destaque no ramo de atuação.

2.5.1.3 Programação financeira

Devido os investimentos realizados, a Empresa está replanejando suas ações para redução de custos, desperdícios, evitando assim prejuízos futuros, está também reestruturando o departamento financeiro com a implantação de um sistema mais eficiente e eficaz quanto ao registro, controle e pagamento de fornecedores, clientes e demais informações que precisam ser canalizadas, geradas e atualizadas com frequência para não haver problemas e assim assegurar que sejam cumpridos e honrados todos os compromissos firmados.

Inicialmente era feito um controle prévio das contas a pagar e a receber, hoje este processo foi dinamizado, diariamente são repassada as faturas do

dia a Direção que após faturadas devidamente são registradas sua baixa no sistema e em seguida arquivadas conforme a pasta (dossiê) de cada fornecedor, caso seja extraviada alguma fatura e acionado de imediato o fornecedor buscando a emissão de uma segunda via da fatura de forma a não gerar ônus para a Empresa.

As compras realizadas são feitas somente por autorização por escrito, carimbada, protocolada e assinada que são entregues ao portador ou enviadas via e-mail para providenciar o faturamento e despacho das mercadorias. Aliás, os laços entre a Empresa e os seus respectivos fornecedores se estreitaram mais firmando uma comunicação direta entre ambos.

2.5.1.4 Principais índices financeiros e investimentos

A Empresa realiza o controle da movimentação financeira através dos serviços prestados de contabilidade. Fica a cargo do contador, efetuar o levantamento do balanço financeiro, bem como apresentar os índices reais de acordo com os faturamentos mensais ou anual da organização e assim apontar as viabilidades ou não de investimentos.

A situação financeira da Empresa hoje esta equilibrada, apesar dos vários compromissos e com valores muitas vezes exorbitantes, contudo devido ao controle destes os fornecedores estão sendo pagos em dia, os empréstimos honrados e os recursos melhor alocados. É preciso, porém, mudar algumas posturas de forma a melhor aplicar os recursos de que dispõe, mas este é um processo longo e gradativo que para ser realizado requer o empenho de todos da organização, até mesmo os pequenos gestos que parecem insignificantes podem gerar resultados surpreendentes e reduzir custos, como por exemplo, o simples desligar de uma lâmpada que não está sendo utilizadas, mas que está gerando custos ao ficar ligada sem precisão numa sala de aula ou outro setor da Empresa.

2.6 ADMINISTRAÇÃO DA PRODUÇÃO

2.6.1.1 Tecnologia

As atividades desenvolvidas na Escola são em sua maioria realizadas

com os recursos tecnológicos necessários, recursos estes próprios da Empresa ou de parceiros como no caso da Rede Pitágoras, por exemplo, as aulas são ministradas e repassadas aos alunos via datashow, os alunos tem além dos materiais didáticos apostilados da Rede Pitágoras acesso aos conteúdos online no Portal de Educação da Rede Pitágoras e também aulas via satélite de acordo com o cronograma que é repassado, todos os eventos previstos são notificados e assim programada sua exibição com a antecedência que requer para que ocorra de forma positiva.

A biblioteca possui computadores modernos e com a internet banda larga para que os alunos possam buscar as informações necessárias e em tempo real, aprimorando o aprendizado conforme a área de interesse e totalmente acessível e na segurança da Escola ao invés de ter que recorrer a outros pontos em que o índice de risco é maior.

Os alunos e os pais tem acesso online das notas parciais ou totais do boletim, bem como no Portal pais tem acesso às ocorrências, avisos e demais informações para acompanhar e facilitar o monitoramento do desempenho dos filhos na escola de qualquer lugar que disponha da Internet.

2.6.1.2 Qualidade: Controles

Todo o processo desenvolvido dentro da escola é monitorado e fiscalizado pela Direção, coordenação e demais responsáveis pelo Departamento ou Setor, qualquer eventualidade que ocorra logo é tomada as providencias necessárias para solucionar o problema, se for problema técnico é encaminhado a assistência especifica, se for de ordem de pessoal é analisada a causa e providenciado os encaminhamentos para minimizar os conflitos gerados, enfim, seja qual for a situação apresentada, tão logo seja detectado o problema é providenciado o que for necessário para dar continuidade aos trabalhos e os alunos não serem prejudicados.

É primordial para a Empresa que todas as aulas sejam ministradas conforme o planejamento letivo, se houve algum imprevisto que impossibilite a aplicação da aula está então será aplicada em outra ocasião mas o aluno não poderá perder nenhuma conteúdo que poderá depois o prejudicar em exames seletivos futuramente.

2.7 ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAIS

2.7.1.1 Compras

As compras são realizadas pelo departamento financeiro, a Empresa possui uma carteira de fornecedores em diversos ramos de atividades, porém quando é necessário contratar um novo produto ou serviço é feita então a cotação e de acordo os dados levantados é firmada então novas parcerias.

Inclusive, sempre que há necessidade caso não haja flexibilidade por parte dos fornecedores, a Empresa busca novos fornecedores com melhores prazos, formas de pagamento, rapidez na entrega e garantias do produto ou serviço.

2.7.1.2 Suprimentos

Alguns produtos são comprados periodicamente como a recarga de tonner para as impressoras, recarga de tinta para os pincéis para quadro branco, papel chamex e outros, outros produtos são comprados avulsos conforme surgem a necessidade e a disponibilidade de recurso financeiro ou material para adquirir os mesmos.

Na maioria das vezes é calculada a quantidade necessária para suprir as necessidades dentro de determinado período e assim compra-se em maior volume porém em menos quantidade de vezes, aumentando o poder de negociação das mercadorias.

2.7.1.3 Estoques

Os produtos como foi mencionado anteriormente, são adquiridos conforme a quantidade precisa para manter os serviços operantes e assim evitar desperdícios de material ou alocação de recursos que no momento poderia ser aplicado em outros fins mais necessários.

2.7.1.4 Prazos de pagamento e recebimento

Ao faturar determinado produto ou serviço a Empresa geralmente

trabalha com boletos para 30, 60 e 90 dias dependendo do valor total da nota a ser faturada e o produto a ser adquirido, outras vezes são realizadas compras com pagamentos a vista ou com cheques pré-datados, os pagamentos destas faturas estão sendo liquidados na data, caso haja algum imprevisto e a fatura não for paga no dia é acionado o fornecedor e negociado em seguida para não gerar problemas para ambos e assim manter a parceria.

Os pagamentos geralmente feitos via boletos, outros em cheque pré-datado ou em alguns casos isolados em transferência direta online ou depósito em conta.

2.8 ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

2.8.1.1 Política e organização do setor

O departamento de Recursos Humanos – RH funciona na sala da direção, atualmente está sendo reestruturados, seus arquivos reorganizados e realinhados para melhor suprir as necessidades que a função exige. Dentre as atividades desenvolvidas a principal de todas é manter organizado e atualizado os dados cadastrais dos funcionários.

O RH realiza suas atividades em conjunto com o contador e a direção geral da Empresa, é o processo responsável de coletar todas as informações referentes ao pessoal, organizar e controlar a entrada e saída de pessoal, gerar folha de pagamento, organizar e encaminhar para faturamento o pagamento dos encargos sociais, admitir e demitir pessoal, realização seleção, recrutamento, treinamento e desenvolvimento de pessoal.

Devido estar em fase de transição o departamento está sendo trabalhado buscando agilizar processos de contratação e demissão de pessoal de forma clara, objetiva e transparente.

2.8.1.2 Planos de carreiras

A Empresa esta reestruturando o RH, não dispõe ainda de políticas precisas para definição de cargos e salários, embora haja o interesse ainda não

houve a disponibilidade física e funcional para desenvolver um plano de carreira que possibilite o crescimento pessoal e profissional do funcionário.

Aliás, é preciso haver maior investimento do setor referente ao desenvolvimento de pessoal, políticas claras e objetivas possibilitam um melhor desempenho e automaticamente melhores resultados, é preciso avaliar as competências de cada função e equiparar salários ou reduzir as atribuições ou responsabilidades quando for o caso conforme as habilidades que cargo determina efetuando o realinhamento de pessoal.

2.8.1.3 Recrutamento, seleção, treinamento e desenvolvimento.

Sempre que há necessidade de ser contratado um novo funcionário, é buscado o perfil deste inicialmente no banco de dados da Empresa, utilizando os currículos ou outros recursos que dispõe, caso não tenha identificado este profissional é buscado em fontes externas como agências de empregos ou outros meios o profissional necessário para completar o quadro de pessoal.

É feito um contato prévio, avaliado o perfil de cada candidato, depois de selecionado é realizado o treinamento e monitoramento deste para assumir de forma adequada as funções.

2.8.1.4 Administração de conflitos

Quando há algum conflito na empresa em relação a pessoal, são convocados os envolvidos, avaliado a versão de todos os envolvidos e buscado de forma imparcial sanar os problemas apresentados de acordo com a situação, uma vez identificados o problema e dependendo da situação o funcionário é advertido e penalizado conforme o Regimento Interno da Empresa e de conformidade com a CLT.

2.8.1.5 Clima organizacional

A empresa busca o equilíbrio e a harmonia necessária do ambiente interno da organização, porém devido divergências de opiniões ou interesses muitas vezes percebe-se um clima tenso no ar, a falta de interação e integração entre os

funcionários de determinados setores é um agravante que tem gerado consequências e contaminado outros departamento até então isentos deste tipo de comportamento.

É preciso haver estratégias direcionadas para promover a harmonia do ambiente organizacional, para intermediar a integração entre setores e igualmente seus responsáveis diretos e indiretos, é necessário um posicionamento voltado aos interesses da Organização, isto é, agir de forma que as diferenças pessoas não podem e nem devem se sobrepor aos interesses do trabalho, promover eventos de integração coletiva dos funcionários, como técnicas de dinâmicas de grupos que propiciem o estreitamento dos laços e vença paradigmas, ginástica laboral, por exemplo, para assegurar o relaxamento antes de uma rotina intensa de trabalho.

2.8.1.6 Relacionamento com empregados

Como foi relatado no tópico anterior, a Direção é participativa, pois dá abertura para os funcionários propor ideias ou apontar possíveis falhas e assim contribuir no desenvolvimento dos trabalhos, independente da classe social que este pertenci.

Promove cursos e treinamentos para capacitação de pessoal por acreditar nas habilidades e competências que este possui e sem constrangi o funcionário exigindo deste um posicionamento imediato.

Quando há diferenças, são respeitadas e colocadas em segundo plano visando os interesses da organização acima dos interesses pessoais.

2.9 ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

2.9.1.1 Máquinas e equipamentos

Veja abaixo os equipamentos que a Empresa possui e suas especificações e quantidade:

PRODUTO	DISCRIMINAÇÃO	QTD
PC / CPU EZPAC	Intel® Pentium® D CPU 1.60 GHz, 1GB de RAM, DVD-RW Card	21 PC

(1)			
NOTEBOOK ACER	Tamanho da Tela 11,6"; Resolução da Tela 1366x768; Peso 1,35Kg; Sistema Operacional Windows® 7 Starter Edition 32-bit; Processador AMD C-Series processor C-50; Memória 1GB DDR3; Tamanho do HD 250GB SATA; Web Cam Embutida Sim; Cache L2 1MB L3; Quantas RPM 5400; Microfone Embutido Sim; CD-RoM Não; Gravador de CD Sim; Leitor de DVD Sim; Gravador de DVD Sim; Placa Mãe AMD A50M Fusion™ Controllor Hub; Placa de Vídeo UMA; Placa de Som High-Definition Audio Support; Placa de Fax Modem Não; Placa de Rede 3rd WiFi 1x1 BGN; Entrada PCMCIA Não; Slot Expansão 1 Slot; Wireless Sim; Bluetooth Não; Mouse Multi-gesture Touchpad; Caixa de Som Dois Altofalantes Stereos; Fonte Bivolt; Voltagem Bivolt; Portas USB 3	02	
IMPRESSORA BROTHER / MULTIFUNCION AIS DCP 8085DN	Velocidade de impressão: 32ppm; Resolução da impressão: 1200 x 1.200 dpi; Memória Padrão: 64 MB, expansível até 576 MB; Ciclo Mensal: 30.000 páginas; Alimentador automático de documentos: 50 folhas.	01	
DUPLICADOR RISOGRAPH - MODELO RZ 390 UP	Tecnologia de impressão: risographia; Velocidade de Impressão: 130ppm; Resolução de Impressão: 600 edpi	01	
IMPRESSORA HP LASER JET 1020	Velocidade Preto: Até 15ppm , Velocidade Color: Não Suporta , Cap. Entrada Padrão (folhas): 150 , Cap. Entrada Máxima (folhas): 150 , Alimentador Manual: Não suporta , Qtde Bandeja Entr/Saída Padrão: 1/1 , Qtde Bandeja Entr/Saída Máxima: 1/1 , Memória Padrão: 2MB , Memória Máxima: Até 2MB , Impressão frente e verso: Não , Resolução Máxima: Até 600 x 600dpi , Rede: Não Suporta , Processador: 234 MHz , Linguagem: Host-based , Envelopes: Sim , Papel A4/A5/Carta/Executivo/Ofício: Sim , Conexão Paralela: Não , Conexão USB: 01 , Conexão Serial: Não , Slot EIO: Não , Ciclo Mensal (páginas): 5.000 , Voltagem: 110V	02	
IMPRESSORA HP 1120 / MULTIFUNCION AL	Tipo : Laser; Mono / Scanner: Colorido / Copiadora, Método de impressão : Monocromático, Resolução : Impressora 600x600dpi / Scanner 1200dpi Óptica, Velocidade : Imp(ppm):15Mono, Copia(cpm):15Mono Buffer : 32MB, Papel : Papel comum, envelopes, transparência, etiqueta, cartão, cartões-postais, Interface : 1 USB, Capacidade da bandeja : Saída: 100 folhas, Features : 24bits, Drivers : Win2K, Win XP, Mac OS X (10.3) , Medidas do produto (L/A/P) : 44 / 306 / 345 mm.	02	
PROJETOR MULTIMÍDIA POWERLITE S8+ - EPSON (DATA SHOW) ⁽²⁾	Projeto Multimídia, Resolução: SVGA (800 x 600), Luminosidade: 2500, Lâmpada: 200W UHE, 4000 H (Alto Brilho), 5000 H (Baixo Brilho) Lente: Fixa - Foco Manual, FN 1:44, Foco 16,6mm, Zoom 1.0 - 1.35 digital. Compatível com sistema Windows e MAC Conexões: Entrada: 1 VGA (Mini D-sub 15 pin), 1 Video composto (1 RCA), 1 S-video (Mini DIN 4 pin), 1 Vídeo componente (compartilhado com entrada VGA), 1 USB tipo B (vídeo de computador); Áudio 1 (Mini jack) e 1 USB tipo B (vídeo de computador). Saída: 1 VGA (Mini D-sub 15 pin) - retorno para Monitor. Voltagem: Bivolt , Dimensões aproximadas do produto: 7,9x29,5x22,5cm(AxLxP) Peso líq. aproximado do produto: 2,3kg	09 (**)	
IMPRESSORA KÔNICA MINOLTA - BIZHUB C200	ESPECIFICAÇÕES GERAIS - Funções: Cópia, Impressão e Digitalização; Processo: Tandem; Tipo de Toner: Simitri HD Polimerizado Colorido; COPIADORA DIGITAL COLORIDA - Velocidade de cópia 20 ppm - Colorida e PB (1); Resolução de cópia: 600 dpi equivalente x 600 dpi; 1ª cópia PB até 10 seg. e colorida até 13,5 seg.; Tempo de aquecimento: P&B até 37 seg. / Colorida até 40 seg.; Frente e verso automático;		

		<p>Ampliação/Redução: 25% a 400% com 0,1% de incrementos (pré configurada ou variável); Cópia múltipla: de 1 até 999; Gradação: 256 cores por pixel; Memória: 576MB (padrão) e 1.088 MB (máximo); Modo de exposição: auto, texto, foto, texto/foto, rascunho, mapa; Tipo de originais: folhas, livros e objetos em 3D; Formato de saída de A6 até A3; Formato máximo de papel: A3 Wide (máx.311 mm x 457mm); Formato máximo dos originais no vidro de exposição: até A3; Controle de cópias por departamento: até 50 departamentos; IMPRESSORA COLORIDA- Linguagens de Impressão: emulações PCL5e/c, PCL XL ver. 3.0, PostScript 3; Velocidade de impressão: 20 ppm - Colorida e P&B; Resolução: 600x600 dpi; Processador: 667MHz Power Pc 440EP; HD não disponível; Memória 576 MB (padrão), 1.088 MB (máximo)(3), compartilhada com a copiadora e scanner; Formato máximo de papel: A3 Wide (máx.311 mm x 457mm); Protocolos de rede TCP/IP (LPD, LPR, RAW); Compatibilidade com Server: Windows 2000, Windows Server 2003, Windows Server 2003 x64, Client: Windows 2000/XP/Vista, Windows XP/Vista x64 Edition, Mac OS 9.2, Mac OS X version 10.2-10.4/Mac Intel OS X 10.4; Interface Ethernet (10BASE-T/100BASE-TX), USB 2.0; Modo de impressão segura; SCANNER COLORIDO - Driver TWAIN; Velocidade Full Color: 20 opm (300 dpi) / P&B: 40 opm (300 dpi); Resolução: 200x200 / 300x300 / 400x400 / 600x600 dpi; Formato máximo dos originais até A3; Interface Ethernet 10/100Mbps; Digitalização em JPEG, TIFF, PDF; Opções de envio Scan to E-Mail, Scan to FTP*, Scan to SMB*, (Network TWAIN* [via Ethernet TCP/IP]); TIPOS DE MÍDIA - Papel comum de 60 a 256 g/m², papel reciclado de 60 a 90 g/m², transparência(4), envelopes(4), cartões postais(4), etiquetas para impressora laser; CAPACIDADE DE PAPEL - Padrão: 250 folhas; Máximo: 3.350 folhas com opcionais; Saída: 250 folhas; CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS - Consumo de energia aproximadamente até 1.250W; Dimensões do equipamento 622(L) x 705(P) x 648(A) mm; Peso de 68 kg; CICLO MENSAL - Volume máximo até 30.000 páginas.</p>		
Leitor Biométrico Orion 6		Leitor Biométrico: Tipo ótico com resolução de 500 DPI. Capacidade de armazenamento de digitais: Opção para 1900 digitais (padrão) ou 9500 digitais (opcional). Impressora de alta resolução com guilhotina para corte automático do papel (opcional). Leitor de códigos de barras : Lê o padrão 2 de 5 intercalado e não intercalado e o padrão 3 de 9. Fonte Chaveada: 90 a 265VAC. Tensão de Operação: 12Volts. Potência média: 1.800mW. Consumo médio de corrente: 330mA. Bateria Interna (opcional): 12 V para alimentação em caso de falta de energia. No-break interno - opcional.		
Hub ou switch		Aparelho responsável de interliga a rede de computadores	05 ⁽³⁾	
Leitora óptica LC3000		Leitora óptica de cartão resposta para apuração e correção de gabaritos de provas e simulados. - Características: Peso: 3,0 kg; Dimensões externas: (229 x 135 x 112) mm; Tensão de alimentação: 127 ou 220V, 60Hz; Conexão com computador padrão IBM-PC: serial RS232C ou USB; Velocidade de leitura: até 2500 cartões de 38 linhas por hora em formato bidirecional; Velocidade de tracionamento do cartão: aprox. 55cm/s; Funciona em Windows XP, Vista e Seven. Formato do cartão: Mesmo estilo do cartão de loteria (Sena, Quina, etc); Pode ser modificado de acordo com a aplicação; Até 12 quadrículas por linha; Largura: 82,55 mm; Número máximo de linhas: 90.	01	
IMPRESSORA DATACARD SD260		Impressora colorida para cartão PVC de alta qualidade, utilizado na confecção de crachás, carteiras de acessos e outros.		

(1) - 01 na recepção; 03 na coordenação do EF, EM e PV; 10 na biblioteca; 01 no RH; 01 na

direção e 05 na secretaria.

(2) - 01 datashow em casa sala de aula.

(3) – 01 com 6 portas, 01 com 8 portas e 3 com 5 portas

2.9.1.2 Software

SOFTWARE	FUNÇÃO
Microsoft Windows XP Professional Versão 2002 , Service Pack 3	Sistema Operacional
Microsoft Windows Seven (7)	Sistema Operacional
Adobe® Reader® 9.1	Para ler arquivos publicados em PDF
Microsoft® Office Starter 2010	Utilizado na rotina de trabalho, Word, excell, powwer point e Outlook.
McAfee® Internet Security Suite Trial	Utilizado para garantir a segurança do dados registrados.
Microsoft® Silverlight	Necessário para transmissão de vídeos e outros aplicativos.
Skype™	Utilizado para treinamento online.
Windows Live™ Essentials 2011	Utilizado como meio de comunicação interna e externa.
Corel Draw	Utilizado para criar , produzir e mídias (cartaz,folder, panfleto, cartão de visita, faixas).
Nero	Utilizado para gravação de CDs e DVDs
Apron Portaria V2.1.06	Registra a entrada e saída dos visitantes. Possui mecanismo de registro de informações dinâmica e eficiente, garantindo segurança, praticidade e facilidade na utilização. Busca direta por CPF, RG, Nome ou Código. Relatório por período com informações sobre a entrada e saída dos visitantes. Histórico dos visitantes com foto e detalhes de suas visitas.
Henning Comércio /Serviços For Windows Gold	Gerenciado comercial: controle de clientes, fornecedores, contas a pagar e receber, pedido de compras, ordem de serviço entre outros
Windows Media Player	Reprodutor de Midas (som e vídeo).
Macromédia Flash player	Necessário para aplicativos Java.
Ponto Fácil (Henry)	Utilizado para controle de acesso de pessoal/ ponto eletrônico.
Urânia	Utilizado para gerar grade de horário do corpo docente.
PISCO IDC	Software para leitura de cartões resposta e estatísticas de índice de aprovação e reprovação

	de alunos
EVN (Escola Via Net)	Gerenciador da Escola (pedagógico, financeiro, entre outros)

2.9.1.3 Banco de Dados

BANCO DE DADOS	DISCRIMINAÇÃO
EVN - Escola Via Net	Servidor Online que armazena todos os dados da Escola, gerenciador da área de finanças, pedagógica, biblioteca, pessoal, contábil entre outras. É utilizado pelos usuários somente cadastrado e seu acesso é via internet.
PC (Server)	Servidor que armazena todos os dados do Sistema Gerenciador da Escola (sistema antigo), o programa usa linguagem DOS e é utilizado pelos usuários somente autorizados via rede compartilhada.
Ponto Fácil Henry	Armazena todos os dados referentes ao pessoal, é responsável de armazenar os dados de pessoal, coletar o ponto através de biometria e gerar as folhas de pontos, a entrada e saídas das informações são realizadas via rede compartilhada, usando a linguagem IP.

2.9.1.4 Redes e comunicações

REDE E COMUNICAÇÕES	DISCRIMINAÇÃO
Rede de Computadores	Sistema de barramento, todos são conectados na mesma rede via hub ou switch, são utilizados para distribuição da rede , recentemente foi reestruturada toda a parte física da rede inteligente, bem como implantado mecanismo de monitoramento e segurança para evitar a invasão da rede ou o acesso indevido a conteúdo de interesse exclusivamente da Empresa.
Rede de Internet - Provedor Skorpionet	O provedor recebe o sinal via fibra óptica da Embratel e transmite o sinal via ondas de rádio, inclusive a antena é localizada no pátio da Escola.
Rede de Telefonia Fixa	Funciona com duas linhas, uma disponível para FAX e outra para o PABX, a do PABX possui 20 ramais que comunicam entre si sem bloquear a linha e além disto, alguns tem a disposição de efetuar ligações externas usando o comando específico e mesmo assim continuar livre a linha para comunicação interna.
Rede de Telefonia móvel	São utilizadas duas operadoras, Tim e Vivo, há um celular para cada operadora disponível para uso interno e externo da Escola.
Site www.exitoensino.com.br	É utilizado para divulgar os eventos da Escola e também para facilitar a comunicação entre a Empresa e os clientes externos através da área de contato disponível no próprio site no qual o atual ou futuro cliente pode esclarecer dúvidas ou

	solicitar novas informações.
Skype	Utilizado para comunicar entre os funcionários via texto ou áudio, bem como para treinamento empresarial via áudio e vídeo quando preciso.
Messenger (MSN)	Utilizado para comunicação entre os clientes internos e externos da Empresa.
E-mail institucional	Utilizado para comunicação interna e externa, principalmente para comunicação interna reduzindo assim o custo quanto a impressão e desperdício de material.

2.9.1.5 Fluxo de informação (comunicação interna x externa)

A Empresa utiliza as ferramentas tecnológicas necessárias para garantir a comunicação entre departamentos, os recursos mais utilizados são:

- Celular,
- Skype (treinamento de pessoal);
- MSN;
- Email institucional (mala direta)
- PABX (ramais entre setores com linha independente).

As informações circulam em tempo real, visando reduzir o tempo e custo na execução operação dos serviços.

2.10 MICROAMBIENTE

2.10.1 Clientes

Os clientes da Empresa devido ao seu mix de produtos atende a diversas faixas etárias que variam de 9 anos até 30 ou 40 anos a mais devido os cursos técnicos e o pré vestibular.

2.10.1.1 Perfil dos clientes

Os clientes são em sua maioria jovens, pertencentes a classe média alta , grande parte dos alunos são filhos de empresários local e que inclusive estudam na escola desde o começo da formação escolar, por exemplo, alguns iniciaram com o ensino fundamental, concluíram todo o ensino médio, cursaram o

pré vestibular e hoje cursam em Universidades conceituadas, além destes em relação ao pré-vestibular o perfil dos alunos é diferenciado, principalmente porque grande parte dos alunos são provenientes das escolas da rede pública, pois a escola promove campanhas com custos diferenciados para o aluno que está cursando na rede pública e deseja investir na formação para garantir vagas nas Universidades.

2.10.1.2 Grau de satisfação dos clientes

O grau de satisfação dos clientes é alto, prova disto é o grande volume de matrículas ativas que a Escola possui, são consultados os pais e alunos sempre que necessário para avaliar o desempenho da Escola em relação a sua metodologia de ensino.

Uma prova disto é o prêmio de destaque Empresarial que a Empresa recebeu por se destacar no ramo em que atua, veja abaixo um extrato deste fato ocorrido:



Fonte: <http://www.redepitagoras.com.br/cmi/pagina.aspx?145>

2.10.1.3 Formas de pagamento e preferência dos clientes

Os planos de pagamento são negociados e firmados em contratos previamente assinado em comum acordo entre as partes, os pagamentos são feitos via boleto bancário e em algumas raras exceções via transferência online.

Os livros da Rede Pitágoras são adquiridos via pagamento a vista, cheque pré-datado ou na maioria das vezes parcelado no cartão de crédito. A maiorias dos clientes questionam e preferem pagar as mensalidades na sede da

escola, mas a política da Empresa é que os pagamentos sejam efetuados via boleto e que seja somente o valor referente ao fechamento de matrícula pago no ato da contratação do serviço.

2.10.1.4 Expectativas dos clientes, fatores de decisão de compra.

A maioria dos clientes fecha contrato com a Empresa porque o Êxito representa uma marca conceituada no mercado, mesmo os novatos, os recém-chegados na cidade acabam se dirigindo na Escola por indicação de alguém que é ou já foi aluno do Êxito.

Este ano devido à parceria com a Rede Pitágoras, o investimento tanto no ensino regular fundamental e médio, quanto no cursinho pré-vestibular ficaram maiores e houve questionamentos sobre o preço, todavia ao ser apresentado os benefícios o cliente acabou cedendo e fechando contrato devido buscar mais benefícios do que custos, embora é claro ambos são fatores importantes para todo e qualquer cliente.

2.10.1.5 Ameaças x oportunidades

Ao analisar a região de Marabá em seu contexto social, político e econômico, percebe-se que os investimentos são constantes e o fluxo de pessoas é cada vez mais intenso, em sua maioria são famílias que buscam novas oportunidades de trabalho e, no entanto precisam garantir a formação escolar dos seus filhos e como tal busca identificar antes ou assim que chega a cidade o perfil da Instituição de Ensino que oferece os recursos de que necessita para garantir esta formação, esta tem sido uma grande e valorosa oportunidade para a Empresa pois tem integrado ao seu corpo discente este público.

Em contrapartida, observando por outro ângulo, as ameaças são a qualidade exigida por esta demanda, pois são detentores de conhecimento na área, são em grande parte profissionais que atuavam nas grandes metrópoles e como tal sabe o que realmente é ser excelência no ensino, pois as metodologias aplicadas nas outras Instituições de ensino são bem mais avançadas ou tem maior amplitude de desenvolvimento com atividades extracurriculares e consequentemente, embora a Empresa tem o intento de se adequar muitas vezes este é um processo gradativo

e demorado que requer planejamento.

2.10.2 Concorrentes

2.10.2.1 Perfil dos concorrentes

A Empresa possui um mix de produtos e serviços, isto é, embora atue e preste serviços ramo de educação desenvolve atividades voltadas para o Ensino Fundamental, o Ensino Médio, o Pré Vestibular e os Cursos Técnicos Profissionalizantes, além disto oferece cursos livros como preparação para o PRISE I e II, Enem, Estudo Direcionado (com foco na deficiente de aprendizado do aluno), assim, dado os serviços que oferece algumas Empresas do mesmo ramo se destacam quanto a concorrência sendo:

- Colégio Alvorada
- Colégio Monte Castelo
- Colégio Nerd's
- Escola A Fazendinha
- Grupo Futuro Educacional

2.10.2.2 Tipos de produtos dos concorrentes

Algumas das Instituições de Ensino acima mencionadas oferecem cursos regular para o Ensino Fundamental e o Ensino Médio, outras preparatório para o vestibular, as metodologias de ensino são diferenciadas, bem como os materiais didáticos de apoio o que possibilita que o Êxito alcance um posicionamento melhor dado a metodologia de ensino e os recursos científicos e tecnológicos que utiliza como instrumento de formação dos discentes serem avançados com uma linguagem condizente com “era da informação” que vivenciamos na prática.

2.10.2.3 Política de preço, prazo e pagamento realizado pelos concorrentes.

Alguns concorrentes dispõem de material didático próprio e como tal utilizam uma política de preço diferenciada, oferecem recursos extras mas agrega o

custos destes eventos a mensalidade o que acaba gerando um valor acima de mercado.

Geralmente, as mensalidades são definidas no final do ano letivo e ao se iniciar

2.10.2.4 Pontos fortes e fracos dos concorrentes

Analisando a concorrência pode-se perceber que o ponto forte tem sido a estrutura física que oferecem com instalações mais amplas em alguns casos, em outros a disponibilidade de horário, por exemplo, oferecem o ensino fundamental e o ensino médio no horário vespertino enquanto que o Êxito oferecem seus cursos deste nível somente no horário matutino o que acaba inviabilizando o fechamento de novas matrículas.

2.10.2.5 Ameaças x oportunidades

Fazendo uma comparação entre a metodologia de ensino do Êxito e seus respectivos concorrentes, é evidente que sua ameaça maior é a flexibilidade de horários e o preço pois os custos dos serviços oferecidos pelos concorrentes são menores, mas de contrapartida, ao analisar os valores agregados aos serviços oferecidos pela Empresa, constata-se que as oportunidades de fidelizar ou conquistar os clientes são maiores o que tem garantido um posicionamento renomado no mercado

2.10.3 Distribuidores / fornecedores

2.10.3.1 Perfil dos distribuidores / fornecedores

A Empresa atua no mercado há 18 anos, neste longo período muitos foram os avançados alcançados e realizados, porém isto só foi possível graças a parceria firmada entre os seus colaboradores externos que são os fornecedores e distribuidores, empresas conceituadas e renomadas e que serviram de instrumento para a concretização das metas propostas.

Empresas que representam os mais variados tipos de produtos, tais

como material elétrico, ferragens, malharias, máquinas e equipamentos, produtos de higiene e limpeza, prestadoras de serviços entre outros.

Veja abaixo a relação dos principais fornecedores ou que são contratados com maior periodicidade:

EMPRESA		RAMO DE ATUAÇÃO
RAZÃO SOCIAL	FANTASIA	
Alditintas Comercial Ltda	Alditintas	Material de construção
Alupará Comércio de Alumínio Ltda	Alupará	Ferragens
Analógica Automação e Informática Ltda	Analógica	Equipamentos eletrônicos
Controller Tecnologia de Sistemas de Informação	EVN	Sistema de automação eletrônica
Delta Produtos e Serviços Ltda	Desk Móveis	Móveis modular
Geha Comercio de Sistemas de Informática	Urania	Sistema de horário
J. O Vasconcelos Ltda	Maraluz	Material elétrico
J.L. Materiais de Ferragens Ltda	Ferro Norte	Ferragens
P. D. Soll Ltda - ME	Prink Cartuchos	Recarga de tonner
Riso Impressoras Digitais Ltda	Risograf	Recarga de tonner e acessórios
Takeshi Máquinas e Equipamentos Ltda	Takeshi	Máquinas e equipamentos

2.10.3.2 Políticas de preço, prazo, pagamento e principais produtos.

Devido a parceria de longa data, algumas Empresas são mais flexíveis quanto as política de preço, com descontos variados, prazos maiores e pagamento facilitado. Os produtos que são adquiridos periodicamente e em larga escala pela Empresa são recargas de tonner para impressoras, recarga de tinta para pincel para quadro branco, material de higiene e limpeza, papel chamex, cliques e grampos, entre outros.

2.10.3.3 Conflitos (problemas) com distribuidores / fornecedores

Ao longo dos tempo alguns problemas surgiram todavia são sanados de acordo coma viabilidade, problemas do gênero de atraso de mercadoria, extravio ou inadimplência por parte da Empresa, mas hoje a Empresa reestruturou o departamento e no intento de minimizar os problemas e evitar prejuízos futuros é

feito um controle rigoroso de todo o faturamento, a alocação e reposição de suprimentos, bem como a liquidação das faturas em questão para assim manter e honrar de forma correta os compromissos firmados.

2.10.3.4 Ameaças x oportunidades

Devido os grandes investimentos que foram fomentados em Marabá e região, bem como o advento das metalúrgicas para a região, novos empreendimentos foram constituídos na cidade e com isto novos fornecedores se instalaram na cidade aumentando a carteira de fornecedores inclusive em área que até então havia escassez.

A grande ameaça em relação a carteira de fornecedores é o monopólio em algumas áreas e devido a falta de concorrência acabam adotam políticas de preço exorbitante por serem os únicos no mercado. Outro fator predominante é a falta de mão de obra qualificada em determinadas áreas, ao se buscar o profissional que necessita há escassez de profissional da área e com isto a Empresa é obrigada a contratar serviços com falta de conhecimento técnico ou compromisso indevido.

2.11 ANÁLISE DO AMBIENTE EXTERNO

2.11.1 Aspectos demográficos

População residente - Homens:	118.196 pessoas
População residente - Mulheres:	115.473 pessoas
População residente alfabetizada:	178.174 pessoas
População residente - cor ou raça - Branca:	49.012 pessoas
População residente - cor ou raça - Preta:	18.608 pessoas
População residente - cor ou raça - Parda:	163.154 pessoas
População residente - classes de rendimento nominal mensal - Até 1/4 de salário mínimo :	4.685 pessoas
População residente - classes de rendimento nominal mensal - Mais de 30 salários mínimos :	146 pessoas

Área da unidade territorial:	15.128,37 Km ²
Eleitorado:	111.481 Eleitores
PIB per capita a preços correntes:	17.974,31 Reais
Matrícula - Ensino fundamental - 2009:	47.479 Matrículas
Matrícula - Ensino médio - 2009:	13.046 Matrículas
Docentes - Ensino fundamental - 2009:	1.408 Docentes
Docentes - Ensino médio - 2009:	376 Docentes
Estabelecimentos de Saúde SUS:	41 estabelecimentos
Nascidos vivos - registrados - lugar do registro:	5.967 pessoas
Receitas orçamentárias realizadas - Correntes:	31.126.765.342 Reais
Despesas orçamentárias empenhadas - Correntes:	22.842.225.201 Reais
Valor do Fundo de Participação dos Municípios - FPM:	4.606.973.923 Reais
Número de unidades locais:	3.001 Unidades
Pessoal ocupado total:	39.307 Pessoas

População	Área	Bioma
233.669 hab.	15.128 km ²	Amazônia

Fonte: IBGE – Censo 2010

2.11.2 Aspectos econômicos

O município de Marabá vivenciou vários ciclos econômicos. Até o início da década de 80 a economia era baseada no extrativismo vegetal, porém, a crise da borracha levou o município a um novo ciclo, desta vez, o ciclo da Castanha-do-Pará, que liderou por anos a economia municipal. Com o desmontamento da Serra Pelada e por situar-se na maior província mineral do mundo, Marabá também viveu o ciclo dos garimpos, que teve como destaque maior, a extração do ouro.

Hoje, Marabá é o centro econômico e administrativo de uma vasta região da “fronteira agrícola amazônica”. Além, de contar com mais de 200 indústrias, sendo a siderurgia (ferro-gusa) a mais importante. Em segundo lugar está

a indústria madeireira e a fabricação de telhas e tijolos. Outras vertentes trabalhadas são os produtos extrativos da pesca, seguidos da lavoura e pecuária, este último, com destaque para a qualidade do rebanho, sendo um dos mais expressivos rebanhos bovinos do Estado, resultado advindo do uso de tecnologia de ponta na seleção e fertilização.

O setor de comércio e serviços também tem sua parcela de contribuição. Marabá conta com aproximadamente 5 mil estabelecimentos divididos entre comércio formado por micros, pequenas, médias e grandes empresas e serviços Hospitalares, Financeiros, Educacionais, de Construção Civil e de Serviços Públicos.

A economia da cidade também conta com a produção de manganês e com a Agroindústria. Em Marabá, a Agroindústria trabalha com processamento de polpas, farinha de mandioca, beneficiamento de arroz, leite e palmito

2.11.3 Aspectos naturais

Marabá encontra-se entre dois grandes rios, Itacaiúnas e Tocantins. Vista de cima, o núcleo da Velha Marabá tem o formato de “Y”. A cidade divide-se em cinco núcleos urbanos distintos: Marabá Pioneira ou Velha Marabá localizada as margens dos rios, Cidade Nova, onde se situa o aeroporto, Nova Marabá onde os bairros recebem o nome de folhas numeradas, São Felix I e II, situados depois da ponte sobre o rio Tocantins e Morada Nova, a 20 km de Marabá.

Localizada no Sudeste paraense está entre o limite das cidades Itupiranga, Jacundá e Rondon do Pará ao Norte, São Geraldo do Araguaia, Curionópolis, Parauapebas e São Félix do Xingu ao Sul, Bom Jesus do Tocantins e São João do Araguaia ao Leste e Senador José Porfírio ao Oeste do estado. A distância que separa Marabá, da capital Belém é de 485 km.

Acessos à cidade: Vindo da Região Centro-Oeste : Praça São Francisco Rodovia Belém–Brasília até Guaraí-TO, de Guaraí até a cidade de Conceição do Araguaia-PA e de Conceição do Araguaia até Marabá – todo trecho com a estrada asfaltada. Ainda existem algumas pontes de madeira que requerem cuidados (PA–150); Rodovia Belém–Brasília até Araguaína-TO, de Araguaína até Xambioá-TO, passagem sobre o rio Araguaia em balsa. Do outro lado do rio Araguaia, de São Geraldo do Araguaia-PA até o entroncamento com a Rodovia

Transamazônica, dobrando para Oeste e seguindo até Marabá por asfalto novo. Essa é, atualmente, a melhor opção . Rodovia Belém–Brasília até Imperatriz-MA, cruza o Rio Tocantins de balsa, segue até a próxima travessia de balsa sobre o rio Araguaia, na Cidade de Araguatins, cerca de 20 Km de estrada de terra e segue pela Rodovia Transamazônica (asfaltada) até Marabá. Rodovia Belém–Brasília, até Dom Eliseu-PA (74Km após Açailândia-MA), segue a Oeste até Marabá por trecho pavimentada, na BR 222.

Vindo da Região Nordeste BR-222, entre Fortaleza e Teresina; BR-316, entre Teresina e Santa Inês, no Maranhão, (antes de Bacabal, sugere-se pegar o desvio Caxuxa-São Mateus do Maranhão-Matões do Norte-Arari-Vitória do Mearim-Bela Vista do Maranhão-Santa Inês, tendo em vista a situação precária do trecho). A partir de Santa Inês, pega a BR-222 até Açailândia, toma-se a direção Norte pela BR-010 até Dom Elizeu. Segue a BR-222, no sentido Oeste, até Marabá (PA). Essa é a melhor opção. A partir de Açailândia (MA), pode, também, pegar a BR-010 até Imperatriz-MA, cruza o Rio Tocantins de balsa, segue até a próxima travessia de balsa sobre o rio Araguaia, na Cidade de Araguatins, cerca de 20 Km de estrada de terra e daí pela Rodovia Transamazônica (asfaltada) até Marabá. Essa é a opção mais curta e também boa em período de estiagem. A partir de Belém-PA, pela PA-150 na direção de Marabá. Segue as cidades Moju, Tailândia, Goianésia, Jacundá, Nova Ipixuna e Marabá. Estrada pavimentada. Distância de aproximadamente 580 Km.

Outros dados:

- Densidade 13,3 hab./km²
- Altitude 84 metros
- Clima Tropical
- Fuso horário UTC-3.

2.11.4 Aspectos legais

3 CONCLUSÃO

Este relatório foi um histórico das atividades desenvolvidas pelo Instituto de Ensino Êxito Ltda – EPP, os dados coletados foram adquiridos através de fontes primárias e secundárias, bem como por meio de acompanhamento e pesquisa dentro dos departamentos da Empresa e sua respectiva forma de atuação.

Diante de tudo que foi coletado, após análise e diagnóstico geral das informações, posso concluir que a Empresa vem sofrendo grandes mudanças em seu contexto geral, tanto na parte física, quanto a funcional e a operacional.

Seu posicionamento no mercado tem se firmado de forma totalmente positiva, inclusive tem sido destaque no meio empresarial dado as metodologias de ensino aplicada e também os resultados expressivos por exemplo, na aprovação de diversos calouros para a Universidade e em cursos renomados e altamente concorridos.

Em relação a organização da Empresa observa-se que sua maior deficiência ou dificuldade é relação ao pessoal, isto é, captar mão de obra qualificada ou capacitar os funcionários dos quais dispõe tem sido uma árdua tarefa, as diferenças pessoais tem se sobreposto aos interesses da Empresa e com isto gerado conflitos que afetam tanto a organização em termos internos quanto externos, pois o reflexo destas ações podem anular a imagem que a Empresa conquistou como excelência na qualidade quando se trata de educação.

No seu contexto geral, a Empresa tem todas as ferramentas necessárias em seus aspectos legais para efetuar os investimentos que precisa para expandir seus trabalhos ou inovar em suas ações, é preciso criar porém antes mecanismo que reduza os desperdícios e obtenha receitas mais significativas quanto ao capital de giro, bem como desenvolver ações que valorize e se enquadram melhor nas diretrizes de desenvolvimento sustentável, buscando a integração com a sociedade em todos os seus aspectos.

REFERÊNCIAS

Êxito Ensino – Disponível em: <www.exitoensino.com.br> Acesso em 21/05/2012

Destaque Empresarial – Instituto de Ensino Êxito Ltda – EPP - Disponível em:<<http://www.redepitagoras.com.br/cmi/pagina.aspx?145>> Acesso em 18/05/2012