



**FACULDADE PARAÍSO DO CEARÁ**  
**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**NERINE PEREIRA FILGUEIRAS PINHEIRO**

**CONSULTORIA – CENTRO DE FORMAÇÃO DE CONSUTORES**  
**FERNANDES**

**JUAZEIRO DO NORTE - CE**

**2015**

**NERINE PEREIRA FILGUEIRAS PINHEIRO**

**CONSULTORIA – CENTRO DE FORMAÇÃO DE CONSUTORES  
FERNANDES**

Trabalho de pesquisa apresentado ao Curso de Administração da Faculdade Paraíso do Ceará – FAP, na disciplina Gestão Empreendedora e desenvolvimento Local, como requisito obrigatório para obtenção de nota.

**Professor orientador:** Prof. Me. Piedley Macedo

**JUAZEIRO DO NORTE - CE**

**2015**

## **1. INTRODUÇÃO**

O presente trabalho aborda um projeto de intervenção na empresa auto escola “Fernandes”, mais concretamente estudar pontos fortes e fracos da referida empresa, atuando com rigor em suas fraquezas.

O objetivo deste trabalho consiste em discutir e diagnosticar os problemas existentes na empresa, bem como propor soluções ao problema tido como o que mais prejudica as operações da empresa.

Está organizado a partir do diagnóstico realizado e soluções propostas.

A metodologia utilizada foi através de vivência e consulta de dados na própria empresa, tendo sua base teórica obtida através de pesquisa bibliográfica, enriquecida com artigos científicos.

## **2. DADOS DA ORGANIZAÇÃO**

### **2.1 Nome Fantasia**

Auto Escola Fernandes

### **2.2 Razão Social**

Centro de Formação de Condutores Fernandes e Silva LTDA – ME

### **2.3 Ramo de Atividade**

CNAE: 85.99-6-01 - Formação de condutores

### **2.4 Missão**

Formar condutores com senso de responsabilidade e educação no trânsito, oferecendo menores custos benéficos por categoria e fornecer um serviço de qualidade e competência aos nossos clientes.

### **2.5 Visão**

Ser uma empresa referência no ramo de autoescola na região do Cariri, e garantir excelência na formação de nossos alunos.

### **2.6 Valores**

- Transparência
- Satisfação dos clientes
- Agilidade
- Eficiência e eficácia nos nossos processos;
- Ética

### **2.7 Políticas**

- Proibido o uso de celulares em aulas;
- Não usa sandálias ou chinelos nas aulas praticas;
- Antecedência na marcação da biometria;
- Não fumar;
- Uso de fardamento adequado para os funcionários.

## **2.8 Produto Principal**

Habilitação de condutores

## **2.9 Nicho de Mercado**

Região do Cariri

## **2.10 Público-alvo**

Homens e Mulheres com idade acima de 18 anos de todas as classes sociais.

## **2.11 Histórico da Empresa**

O empresário Cícero Fernandes, com mais de 25 anos no ramo de autoescola, teve o projeto de abrir seu próprio CFC junto com seus filhos, constituindo então a auto-escola Fernandes. Com tradição e experiência conquistaram o mercado em apenas um ano de funcionamento, com instrutores formados e capacitados pelo DETRAN.

A empresa CFC Fernandes e Silva - Ltda. De nome fantasia autoescola Fernandes iniciou suas atividades em 03 de maio 2010 como um empresa nova no segmento, com apenas dois carros e duas motos. É uma empresa familiar, localizada na cidade de Juazeiro do Norte na Av. Padre Cícero, que compassar desse tempo ganhou respeito e admiração dos seus clientes prestando serviços de qualidade na região.

Trata-se de uma empresa no ramo de autoescola, mas que além de trabalha com os diversos tipos de clientes, Tem como prioridade as necessidades do aluno para adquirir a CNH. Utilizando um rápido sistema de atendimento com matérias de qualidade, salas climatizadas, automóveis atualizados, com equipamentos de segurança para a tranquilidade e conforto do usuário.

A empresa já atua no mercado exato cinco anos e pretende avançar, visando sempre prestar serviços de qualidade, zelo aos clientes e espaço físico completo.

### **3. ANÁLISE DO EMPREENDIMENTO**

#### **3.1 Desempenho do Empreendimento**

Liderar o Ranking de autoescolas da região dispondo da melhor aprovação, agilidade, eficiência e qualidade nos atendimento.

#### **3.2 Potencial de Renda e Consumo**

Crise financeira atual, concorrência, redução no numero de matriculas.

#### **3.3 Objetivos Estratégicos**

- Implantação de novas categorias;
- Aumentar o numero de filiais;
- Aumentar a frota de veículos;
- Reduzir valor da matricula sem afetar os lucros.

#### **3.4 Objetivos táticos**

Setor financeiro – avaliar as receitas geradas para estabelecer quanto se pode investir para atender aos objetivos estratégicos.

### **4. ANÁLISE DO MERCADO**

#### **4.1 Análise SWOT**

- Pontos Fortes: Localização, estrutura física, divulgação e aprovação.
- Pontos Fracos: Categorias, frota de veículos e equipe de funcionários.
- Ameaças: crescimento de novos entrantes, concorrência acirrada, crise econômica.
- Oportunidades: Melhor fiscalização, implantação do simulador de direção, emplacamento de motos de baixa cilindrada.

#### **4.2 Cinco Forças de Porter**

**Rivalidade entre os concorrentes:** nossos serviços são influenciados pelo número de concorrentes que cresceu, os quais oferecem serviços com menor qualidade com baixo custo benefício.

**Poder Negocial dos clientes:** os clientes buscam, na maioria das vezes, menor preço, isso torna os deixam com poder de influenciar o mercado.

**Ameaça de Entrada de Novos Concorrentes:** a entrada de novos concorrentes reduz a demanda, conseqüentemente, influencia a aumento da nossa lucratividade.

## **5. DELIMITAÇÃO DA PROBLEMÁTICA; COLETA DE DADOS.**

### **5.1 Entrevista com o gestor:**

#### **5 Porquês**

- **Por que houve queda no número de matriculados?** Porque as ameaças encontradas estão influenciando o poder de compra de nossos clientes.
- **Por que estão influenciando o poder de compra?** Porque houve aumento no número de concorrentes e porque a inflação não é favorável ao mercado.
- **Por que o número de concorrentes aumentou?** Porque houve crescimento no mercado para este ramo de atividade.
- **Por que o aumento de concorrência influencia nossa empresa?** Porque algumas empresas concorrentes estão desvalorizando a atividade, barateando os preços para atrair mais clientes.
- **Por que conseguem atrair clientes?** Mesmo trabalhando com menos qualidade e agilidade, oferecem um preço inferior a média do mercado, e grande parte dos clientes, procuram empresas com menor preço, não levando em consideração a qualidade.

## **6. JUSTIFICATIVAS COM RELAÇÃO AO PROBLEMA ENCONTRADO**

Percebe-se a dificuldade que a Auto Escola Fernandes tem para gerenciar suas finanças. É preciso ter uma boa visão dos custos do CFC para saber se você está indo na direção certa. É comum encontrarmos donos de autoescolas que tem dúvidas sobre a

lucratividade real que estão tendo com a venda de seus produtos e serviços, já que não conseguem calcular os custos corretamente por falta de uma boa gestão financeira do seu CFC.

Faz-se necessário uma estratégia para diminuir os custos, conseguindo baratear o valor do seu serviço sem diminuir a lucratividade real e ainda conseguindo uma maior fidelização dos seus clientes. Pois para a situação do mercado, o valor cobrado é tão importante quanto a qualidade. É de extrema importância uma gestão financeira eficiente que aplique ações de controle de gastos, planejamento de contas a pagar e receber e análise dos resultados que as atividades da empresa estão gerando.

## **7. DEFINIR A SITUAÇÃO DESEJADA**

### **7.1 Objetivo do Projeto**

7.1.1 Geral: Disponibilizar atrativos financeiros ao consumidor, de modo que ele seja atraído para comprar e indicar os nossos serviços.

7.1.2 Específicos: Gerenciar os recursos financeiros da empresa a fim de identificar o quanto pode ser oferecido de descontos para os clientes sem afetar o lucro líquido.

### **7.2 Elaboração das estratégias para atingir os objetivos**

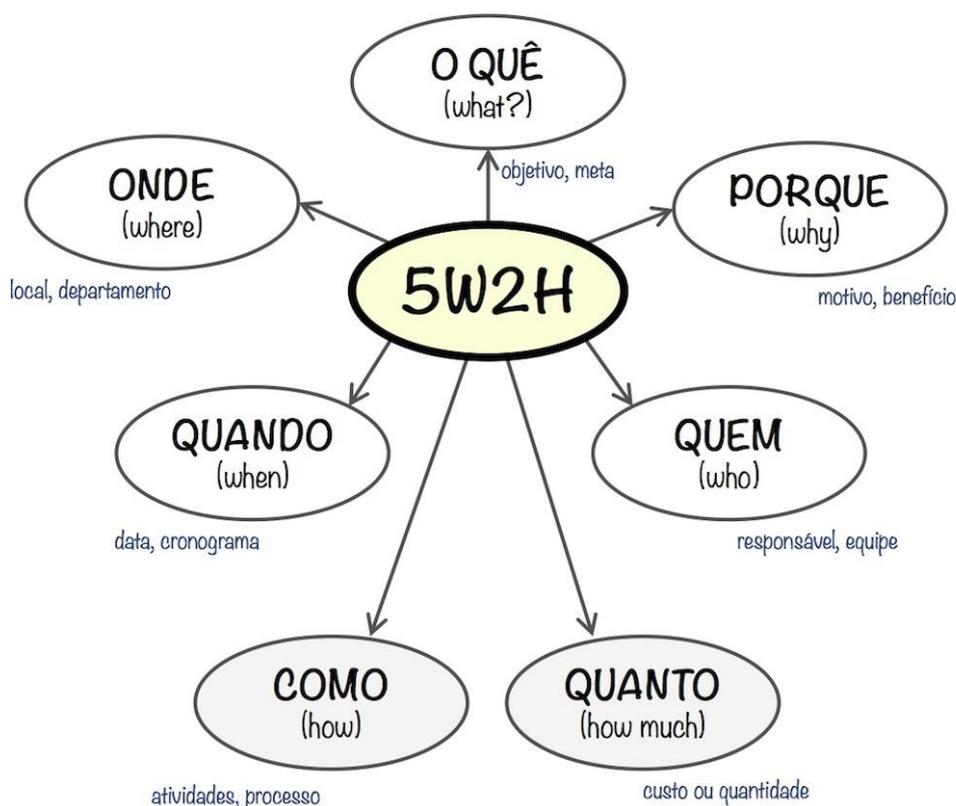
- Controlar as operações financeiras;
- Redução nos custos: Cortar pequenas despesas do dia a dia que, somadas, representam valores altos no final do mês, economia com energia elétrica e telefone, redução nas despesas com combustível e manutenção dos carros, realizando as aulas práticas sempre em locais com boas condições e utilizando rotas reduzidas para reduzir o consumo de combustível.
- Redução no valor dos serviços para: ex-alunos, alunos que trazem acompanhantes, maior desconto quanto o pagamento for à vista e antecipado, parcelamento maior em pagamentos com cartão de crédito.

## 8. ELABORAÇÃO DO PLANO ESTRATÉGICO

Verificar balanço geral da empresa com proposito de excluir gastos desnecessários. Em seguida, avaliar, quanto pode ser reduzido dos valores cobrados sem afetar o lucro real. Conseguindo então essa etapa, consequentemente o numero de alunos irão crescer, visto que a autoescola Fernandes estará com atrativos melhores que os concorrentes.

Com o crescimento no numero de alunos, se faz necessário investir com aquisições de material, para atender a demanda gerada. Como será gerado um retorno financeiro maior, podem-se disponibilizar recursos para aumentar a frota.

## 9. ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO



<b>Ação: Implantação de ERP</b>	
<b>What?</b>	Implantação de software ERP
<b>Who?</b>	Empresa de software contratada
<b>Where?</b>	Todos os setores da autoescola
<b>Why?</b>	Porque existe uma necessidade de integração dos setores e de um maior controle financeiro.
<b>When?</b>	De imediato
<b>How?</b>	Convocando o programador de software da empresa contratada para efetuar a implantação e treinamento, sempre com a supervisão dos consultores.
<b>How much?</b>	Custo zero, pois faz parte do pacote do serviço oferecido pela consultoria.

<b>Ação: Redução de Custos</b>	
<b>What?</b>	Promover reuniões para conscientizar os funcionários da Autoescola quanto à redução diária de custos
<b>Who?</b>	Funcionários da Autoescola
<b>Where?</b>	Na própria empresa
<b>Why?</b>	Para conseguir uma diminuição no valor dos serviços e igualar a concorrência.
<b>When?</b>	De imediato
<b>How?</b>	Os próprios consultores promoverão a reunião na sala de aula da autoescola.
<b>How much?</b>	Custo zero, pois será executado pelos próprios consultores.

<b>Ação: Acompanhamento</b>	
<b>What?</b>	Acompanhamento dos processos por parte dos consultores
<b>Who?</b>	Os consultores

<b>Where?</b>	Na empresa
<b>Why?</b>	Fiscalizar os processos por garantia, para observar se o que foi posto em treinamento está sendo cumprido na prática com eficiência e eficácia.
<b>When?</b>	Ao final da execução das ações propostas
<b>How?</b>	Através dos consultores
<b>How Much?</b>	Custo zero

## 10. CRONOGRAMA

<b>AÇÕES</b>	<b>DATAS</b>
Revisão dos gastos	01/10/2015
Reunião para Redução de Custos	01/10/2015
Elaboração de um controle de recursos financeiros	02/10/2015
Implantação de planos e abatimentos	03/10/2015
Acompanhamento	Para arrematar a consultoria, será realizado um trabalho de acompanhamento para observar se a proposta de mudança está surgindo efeito e se está sendo aplicada da forma correta pelos colaboradores, além de notar-se a necessidade de mudanças no próprio plano de ação.  01/12/2015

## 11. PREVISÃO DE RECURSOS E FORMAS DE ACOMPANHAMENTO

### 11.1) PREVISÃO DE RECURSOS:

RECURSOS	PREVISTA(R\$)
HUMANOS	01 FUNCIONARIO
MÃO DE OBRA	R\$ 4,54 POR HORA
	R\$ 109,00 O TOTAL
CONSUMO	R\$ 50,00

### 11.2) ELABORAÇÃO DO ORÇAMENTO DO PROJETO:

RECURSOS	PREVISTA(R\$)	REALIZADA (R\$)
MÃO-DE-OBRA	960,00	960,00
ENCARGOS SOCIAIS	76,80	76,80
MATERIAIS DE CONSUMO	18,00	18,00
PLANO DE VIAGEM	77,00	77,00
OUTRAS		
<b>TOTAL DO EVENTO</b>	<b>1.131,80</b>	<b>1.131,80</b>

### 11.3) FORMA DE PAGAMENTO

QTDE DE PARCELAS	1	2
VALOR(R\$)	565,90	565,90

## 12. PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DOS CUSTOS

### 12.1) DADOS DO EVENTO

EVENTO	C.H.	Nº. Cons.	V. HORA(R\$)	HORÁRIO	PERÍODO
Desenvolvimento	24	1	40	08:00 – 18:00	01/10 a 03/10/2015

## 12.2) MATERIA DE CONSUMO

ÍTEM	RELAÇÃO	UNID.	QTDE	V. UNIT.(R\$)	TOTAL(R\$)
1	Papel		1	14,00	14,00
2	Clip		1	4,00	4,00
<b>TOTAL R\$</b>					<b>18,00</b>

## 12.3) PLANO DE VIAGEM

ÍTEM	DESCRIÇÃO	QTDE	VALOR(R\$)	TOTAL(R\$)
1	Diária		0,00	0,00
2	Passagem		0,00	0,00
3	Ajuda de custos		32,00	32,00
4	Combustível		45,00	45,00
5	Táxi			
<b>TOTAL</b>				<b>77,00</b>