

**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE  
SERGIPE - FANESE  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DA  
TECNOLOGIA DA INFORMÁTICA**

**CARLOS FRANCIS SANTANA TELES  
LEONARDO DA SILVA SANTOS  
MARCOS AURÉLIO RODRIGUES GOMES  
MAURO DO VALE SIMON  
THIAGO PORTO DOS SANTOS TAVARES  
TIAGO SANTANA MOURA**

**Projeto Integrador  
DISTRIBUIDORA DE CARROS LTDA - DISCAR**

**Aracaju – SE  
2010.1**

**CARLOS FRANCIS SANTANA TELES  
LEONARDO DA SILVA SANTOS**

**MARCOS AURÉLIO RODRIGUES GOMES  
MAURO DO VALE SIMON  
THIAGO PORTO DOS SANTOS TAVARES  
TIAGO SANTANA MOURA**

**Projeto Integrador  
DISTRIBUIDORA DE CARROS LTDA - DISCAR**

**Relatório de projeto apresentada à  
Coordenação do curso de Gestão da  
Tecnologia da Informação da FANESE, como  
requisito parcial para obtenção do título de  
Assistente de Informática.**

***Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Ivânia Maria de Moraes  
Souto***

**Aracaju – SE  
2010.1**

**CARLOS FRANCIS SANTANA TELES  
LEONARDO DA SILVA SANTOS  
MARCOS AURÉLIO RODRIGUES GOMES**

**MAURO DO VALE SIMON  
THIAGO PORTO DOS SANTOS TAVARES  
TIAGO SANTANA MOURA**

**Projeto Integrador  
DISTRIBUIDORA DE CARROS LTDA - DISCAR**

**Relatório de projeto apresentado à banca examinadora da Faculdade de Administração de Negócios de Sergipe – FANESE, como requisito parcial para cumprimento do Projeto Integrador e elemento obrigatório para a obtenção do título de Assistente de informática, no período de 2010.1**

---

**1º Examinador**

---

**2º Examinador**

---

**3º Examinador**

**Aprovado (a) com média: \_\_\_\_\_**

**Aracaju (SE), 31 de maio de 2010.**

## RESUMO

Esta investigação se propõe a identificar práticas de gerência na empresa DISCAR, sob a visão das disciplinas que compõem a grade do 1º período de Tecnologia em Gestão de Tecnologia da Informação, a saber: Comunicação Empresarial, Introdução a Computação, Dinâmica de Grupo e Criatividade e Economia e Mercado.

O gerente da DISCAR Sr. Alex Nogueira Santos foi entrevistado usando perguntas previamente sugeridas pelos professores, com o objetivo de identificar as melhores práticas gerenciais e se as técnicas sugeridas pelas disciplinas supra citadas eram levadas a sério.

Na parte de Comunicação Empresarial, foi detectado o uso correto do *feedback*, onde as equipes eram instruídas a manterem um relacionamento sadio, podendo expor abertamente os problemas que surgem diariamente, e através da sugestões chegarem a uma solução. Todos os colaboradores têm a mesma importância nas reuniões para solucionar problemas, proporcionando um ambiente propício ao crescimento e valorização dos funcionários.

Na parte de Introdução a Computação, foi encontrado um ambiente tecnológico ágil e organizado, com políticas de integração entre os softwares, atualização periódica dos programas, *backups* diários, semanais e mensais, bem como o uso de relatórios e gráficos que ajudam na análise gerencial. Na parte do hardware, eles adotam políticas de manutenção periódicas, minimizando possíveis imprevistos.

Na parte de Dinâmica de Grupo e Criatividade, foi encontrado um ambiente que incentiva a criatividade e o trabalho em grupo. Os colaboradores formam as equipes, de acordo com suas habilidades mais marcantes, buscando eficiência na realização das tarefas.

Na parte de economia e Mercado, a empresa percebe que o atual cenário econômico é extremamente favorável a novos negócios, transformando esforços em vendas, clientes em amigos e sonhos em realidade.

**Palavras-chaves:** Discar, Comunicação empresarial, Introdução a computação, dinâmica de grupo e criatividade, economia e mercado.

## LISTA DE FIGURA

<b>FIGURA 1 – Organograma da Estrutura Administrativa .....</b>	<b>08</b>
---	-----------

## **SUMÁRIO**

<b>RESUMO .....</b>	<b>04</b>
<b>LISTAS DE GRÁFICOS .....</b>	<b>05</b>
<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>07</b>
<b>2 DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO .....</b>	<b>08</b>
<b>3 DISCIPLINA COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL .....</b>	<b>09</b>
<b>4 DISCIPLINA INTRODUÇÃO À COMPUTAÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>5 DISCIPLINA DINÂMICA DE GRUPO E CRIATIVIDADE .....</b>	<b>11</b>
<b>6 DISCIPLINA ECONOMIA E MERCADO .....</b>	<b>12</b>
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>13</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>	<b>14</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Com o mundo dos negócios cada vez mais competitivo se faz valer um estudo detalhado sobre o funcionamento interno das empresas na qual hoje atuam no mercado, mostrando o funcionamento de suas estruturas administrativas.

As partes da estrutura administrativa abordada neste trabalho consistem em Comunicação Empresarial, tecnologia da informação, economia e a formação de equipe.

Foi estudado como uma empresa deve utilizar a comunicação na gestão de seus negócios, de que forma se comportar de acordo com o mercado econômico, os tipos de tecnologias utilizadas para alcançar os adjetivos da empresa e como o trabalho em equipe funciona dentro de uma organização.

Para apresentar tal estrutura foi escolhida a empresa Discar, situada na cidade de Aracaju, por ser uma empresa sólida e consolidada no mercado sergipano, atuante no mercado varejista de vendas de automóveis representando a marca *Volkswagen*, considerada uma empresa de grande porte por ter uma estrutura de duas lojas, sendo uma matriz e outra filial e com o quantitativo de 150 colaboradores trabalhando em prol da empresa.

Para realizar a pesquisa foi entrevistado o Sr. Alex Nogueira Santos, Diretor de vendas da DISCAR, que falou como funciona a empresa, mostrando como funciona a teoria na prática.

## 2 DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A DISCAR – Distribuidora de veículos Ltda, empresa de sociedade limitada, faz parte do consolidado “Grupo Raimundo Juliano”, fundada em 05/09/1968, localizada em Aracaju na Rua Gumercindo Bessa, 138 bairro Santo Antônio, é uma empresa sergipana voltada para o comércio a varejo de Automóveis, caminhonetas e utilitários da marca alemã *Volkswagen* para o público do Estado de Sergipe, empresas, executivos, famílias e pessoas comuns. Oferece também acessórios e revisão de veículos.

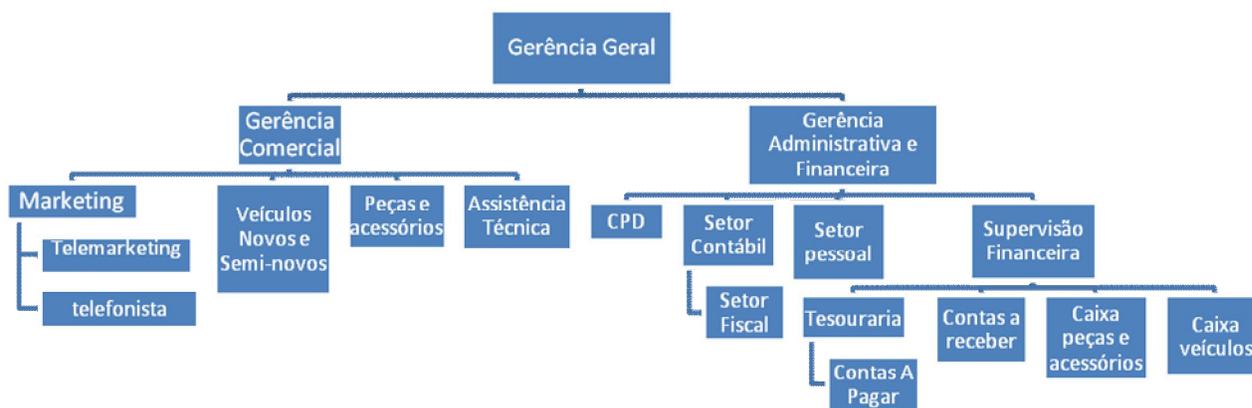
Tem como principais concorrentes a Saman Veículos e a contorno Veículos, por possuírem modelos de carros com preços inferiores.

É classificada como uma empresa de grande porte por ter 150 funcionários. Possui uma filial localizada na Rua Alda Mesquita Teixeira, bairro Coroa do meio.

Tem como visão, ser reconhecida como a melhor empresa de vendas e distribuição de Sergipe da Marca de Veículos *Volkswagen*. *Seus valores são: ética, honestidade, seriedade e credibilidade no mercado. Sua missão é comercializar e distribuir produtos da marca Volkswagen com eficiência, comprometimento com o desenvolvimento do Estado gerando satisfação continuada aos clientes internos e fornecedores.*

A empresa adota uma estrutura organizacional hierárquica, conforme representada no organograma abaixo.

Figura 1-  
ORGANOGRAMA



### 3 DISCIPLINA COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

*Feedback*, uma palavra já bem comum dentro das organizações nos dias de hoje. Palavra de origem estrangeira e sem significado definido quando tentamos fazê-lo ao pé da letra. Porém pode dizer que *feedback* expressa um sentido de realinhamento ou dar retorno (Lima, Sônia Maria Leão. 2004).

Considerada pelas empresas uma ferramenta primordial para auxiliar o desenvolvimento profissional do funcionário de forma individual, independente do seu cargo ou posto de trabalho.

Ferramenta esta usada para mostrar para o funcionário as coisas boas e corretas que ele fez em relação ao seu trabalho, como também as suas falhas e faltas, fazendo-o com que o mesmo possa refletir de que maneira ele pode mudar em suas atitudes para que essas falhas não mais se repitam e ao mesmo tempo tornando o seu trabalho mais eficiente e produtivo.

Segundo a publicação "*Feedback - A Linha Tênué Entre o Bem o Mau*, de Sonia Maria Leão Lima," Hoje, o *feedback* é utilizado nas organizações como uma ferramenta de gestão de pessoas. "As organizações quando o utilizam, alegam procurar o desenvolvimento do colaborador ou, normalmente, ocorre quando o gestor quer avaliar o profissional, dando a ele retorno positivo ou negativo sobre seu desempenho." Reforça bem o que diz o texto acima.

Na DISCAR não é diferente o uso do *feedback*, ferramenta amplamente usada para o desenvolvimento da empresa através do desenvolvimento do funcionário, aumentando o seu desempenho dentro da empresa e se tornando mais eficaz, proporcionando também a empresa a melhor forma de guiá-lo e moldá-lo nas normas e padrões adotados pela a empresa.

O *endomarketing* é a área do marketing que busca usar as mesmas estratégias e elementos do *marketing* tradicional, na qual é voltada para o público externo, só que para uso no ambiente interno das corporações.

Como o ditado popular diz "Antes de vender um produto para seus clientes, as empresas precisam convencer seus funcionários a comprá-los". O *endomarketing* surge como a conexão entre o cliente, o produto e o empregado.

Na DISCAR o *endomarketing* é algo que nunca é deixado de lado, visando sempre ter melhores vendas e superar cada vez mais a si mesmo e a concorrência, o endomarketing é trabalhado de forma dinâmica e transparente evitando termos técnicos para que não haja dificuldade no entendimento. Costuma ser feito através de reuniões periódicas com apresentações dos seus novos produtos para os seus funcionários, mostrando o quanto o produto é bom, em relação ao produto do concorrente.

#### **4 DISCIPLINA INTRODUÇÃO À COMPUTAÇÃO**

Segundo Ivan e Walfrido (2006) sobre um setor de TI: Uma área de TI é caracterizada pela divisão de tarefas e responsabilidades entre seu pessoal, para poder fornecer os serviços de TI demandados pelas áreas de negócios. As organizações têm por objetivo reduzir seu *Time-to-Maker*, ou, em outras palavras, estar à frente da concorrência, assegurando a sua competitividade. Assim, as áreas de TI dessas organizações necessitam ser rápidas e flexíveis para lidarem com as constantes mudanças no mercado, assegurando a adaptabilidade de suas organizações. Programas de capacitação e mecanismos de alerta são dois importantes meios para o estabelecimento e a manutenção de um ambiente propício a este objeto nas áreas de TI. (pag. 23)

A DISCAR como qualquer outra grande empresa esta bastante preocupada com o gerenciamento de suas informações, por isso possui um setor de Tecnologia da Informação (T.I.), onde são armazenadas e processadas todas as informações relevantes para a mesma. Possui parque tecnológico moderno e atual dotado de um Centro de Processamento de Dados (CPD) e terminais de acesso para os seus colaboradores.

Nos seus servidores ficam instalados sistema de controle financeiro, contábil e de vendas, todos interligados entre si possibilitando uma maior gerencia das suas finanças através de relatório e controle, entrada e saída de mercadoria e dinheiro, gráficos comparativos de desempenho diário, mensal ou anual.

Cabe também ao setor de T.I. Manter a disponibilidade de acesso ao seu sistema através de todos os terminais de acesso para os seus funcionários. O mesmo adota políticas de manutenção periódicas na sua infra estrutura de rede,

backups diários e semanais, a atualização periódica dos sistemas operacionais, sistema de antivírus, e seus sistemas comerciais dos servidores e dos terminais de acesso.

Voltado ao setor de T.I. A responsabilidade da estruturação de site comercial, na qual a empresa não possui dado que se torna inviável se for analisado economicamente, pois a fabricante dos produtos que ela representa tem um site próprio onde é possível conhecer seus produtos e fazer orçamentos dos veículos.

## **5 DISCIPLINA DINÂMICA DE GRUPO E CRIATIVIDADE**

Na opinião de Wagner III e Hollenbeck, “grupo é um conjunto de duas ou mais pessoas que interagem entre si de tal forma que cada uma influencia e é influenciada pela outra” (Wagner III e Hollenbeck, 1999:210).

Equipe, para eles, é um tipo especial de grupo (Wagner III e Hollenbeck, 1999:226) em que, entre outros atributos, evidencia-se elevada interdependência na execução das atividades.

Eles ainda assinalam que, na equipe, os membros são responsáveis pelo desempenho de funções diferentes e que “aptidões, conhecimento, experiência e informação se distribuem de forma desigual” entre os integrantes (Wagner III e Hollenbeck, 1999:226).

Na empresa DISCAR, os integrantes de uma equipe são selecionados de acordo com as habilidades de cada membro, de acordo com a tarefa. Buscando a criação de uma equipe eficaz.

Dentre as vantagens que o Gerente da empresa ver em se trabalhar em equipe foi citado a agilidade, que o trabalho é melhor analisado, já que passa a existir vários pontos de vista, reduzindo a possibilidade de erros, fazendo que com os bons resultados sejam consequência.

Porém a existência de pessoas pouco comprometimento dentro da equipe pode sobrecarregar os outros componentes, prejudicando a eficácia da equipe.

Na DISCAR também existe incentivo a criatividade dos colaboradores, que é feito na forma de reuniões, essas reuniões acontecem às segundas-feiras, são chamadas de “segunda do bom dia” nela abrisse espaço para críticas e sugestões.

## 6 DISCIPLINA ECONOMIA E MERCADO

Economia pode ser definida como a ciência social que estuda como o indivíduo e a sociedade decide utilizar recursos produtivos escassos, na produção de bens e serviços, de modo a distribuir-los entre as várias pessoas e grupos da sociedade, com a finalidade de satisfazer às necessidades humanas (Marco Antonio 2008).

Mercado o local no qual agentes econômicos procedem à troca de bens por uma unidade monetária ou por outros bens. Os mercados tendem a equilibrar-se pela lei da oferta e da procura (Marco Antonio 2008).

Para a DISCAR o cenário econômico atual é favorável, pois como a economia nacional se encontra estável, os brasileiros passaram a ter maior facilidade de realizar seus sonhos de consumo, que tradicionalmente é comprar uma casa e depois um carro. Fatores como a redução do IPI (imposto sobre produto industrializado), e a taxa de juros, já que a maior parte das vendas são financiadas, tem influencia moderadamente positiva nas atividades da empresa. Já fatores como a falta de estrutura das cidades para comportar a quantidades de carros tem pequena influencia negativa, mas em longo prazo pode fazer com que os consumidores busquem outros meios de locomoção além dos carros particulares.

Mesmo assim as expectativas quanto ao cenário econômico futuro são otimistas, pois como a economia nacional encontra-se estável, facilita aos brasileira a realização do sonho de comprar o carro próprio.

Assim a DISCAR acredita que o mercado automobilístico tem desenvolvimento crescente, e pretende investir moderadamente já que a empresa já possui uma boa estrutura.

## **7 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Após todo o estudo de parte da estrutura administrativa da empresa DISCAR, podemos afirmar que esta é uma empresa que tem um nível de maturidade elevado, um dos motivos que se tornou uma empresa consolidada no mercado sergipano.

Mantendo sempre sua estrutura administrativa muito bem organizada, utilizando-se sempre de varias ferramentas de comunicação visando sempre o bom andamento dos setores e evitando erros primários.

Vale também ressaltar que a mesma para manter sempre seu padrão de qualidade elevado, investe na qualificação dos seus colaboradores, tornando-os aptos a exercer o seu trabalho da maneira mais correta possível desde o vendedor ate os membros das diretorias.

Como toda empresa experiente a DISCAR sabe da importância que tem a informação por isso possui sistema de gestão administrativa eficiente na qual da total sustentabilidade a área comercial e administrativa.

Porém, relacionado à comunicação empresarial a DISCAR precisa ter um plano de comunicação melhor elaborado, pois não existe nada normativo, as decisões são tomadas sem muito planejamento.

## REFERÊNCIAS

- Sorio ,Washington. **Artigo:** O que é endomarketing ? [www.rh.com.br](http://www.rh.com.br),2004
- Alves, Fabiana Letícia Pereira. **Artigo científico:** Endomarketing como Ferramenta de Estratégia Empresarial. Universidade Federal de Santa Maria – PPGEP, 2002
- Lima , Sônia Maria Leão. **Artigo:** Feedback - a linha tênue entre o bem e o mal. [www.rh.com.br](http://www.rh.com.br), 2004
- Panighel , Ignez. **Artigo:** O que é o *feedback* no ambiente organizacional? [www.rh.com.br](http://www.rh.com.br), 2004
- Wagner III e Hollenbeck, 1999:210
- VASCONCELLOS, Marco Antonio Sandoval de. **Economia:** Micro e macro. Brasília: ATLAS, 2008.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração.** 7. Rio de Janeiro: CAMPUS, 2000.
- . (Magalhães, Ivan Luizio – Pinheiro, Walfrido Brito. **Gerenciamento de serviços de TI na prática – Uma abordagem com base na ITIL** Editora Novatec – São Paulo 2007)