



AMANDA LEÔNCIO PEREIRA

**PROCEDIMENTOS FINANCEIROS EM UMA
EMPRESA DO RAMO IMOBILIÁRIO EM
BRASÍLIA/DF**

LAVRAS/MG

2016

AMANDA LEÔNCIO PEREIRA

**PROCEDIMENTOS FINANCEIROS EM UMA EMPRESA DO
RAMO IMOBILIÁRIO EM BRASÍLIA/DF**

Relatório de estágio supervisionado apresentado ao Colegiado do Curso de Administração, como parte das exigências para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador

Dr. Francisval de Melo Carvalho

LAVRAS/MG

2016

AMANDA LEÔNCIO PEREIRA

**PROCEDIMENTOS FINANCEIROS EM UMA EMPRESA DO
RAMO IMOBILIÁRIO EM BRASÍLIA/DF**

Relatório de estágio supervisionado apresentado ao
Colegiado do Curso de Administração, como parte
das exigências para a obtenção do título de
Bacharel em Administração.

Orientador

Dr. Francisval de Melo Carvalho

APROVADO em _____ de _____ de _____.

Dr. Francisval de Melo Carvalho – UFLA

Dr. Gideon Carvalho de Benedicto - UFLA

LAVRAS/MG

2016

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus pela dom da vida, por ter me dado forças para nunca desistir e não deixar de acreditar na minha capacidade e por todas as conquistas que Ele com sua graça me proporcionou.

À minha mãe, Adriana, por sua dedicação, incentivo, cumplicidade e apoio em minhas decisões.

Ao meu pai, Paulo, pelo exemplo de profissional e acima de tudo de ser humano.

Aos meus irmãos, Felipe, João Pedro, Carlos Roberto e Paulo Cesar, meus avós, paternos, Maria e Sebastião e, maternos, Nilva e Antônio, tios e tias, primos e primas, pelo carinho, incentivo na conquista dos meus objetivos e apoio em todos momentos dessa caminhada.

Aos amigos, por todos os momentos de convivência, colaboração e companheirismo durante a graduação. Às amigas, Thaísa, Larissa e Amanda, e a minha afilhada, Isabele, por todos os bons momentos que passamos juntas.

À universidade e todos os professores, pela dedicação e empenho em passar para a turma todo o conhecimento necessário para nossa carreira que está apenas se iniciando.

À ROGERBRAS Consultoria Imobiliária Ltda. e toda sua equipe pela oportunidade a mim concedida.

Enfim, agradeço a todos aqueles que de forma direta ou indireta contribuíram para que chegasse ao fim de mais uma etapa da vida.

SUMÁRIO

1- INTRODUÇÃO	6
2- DESCRIÇÃO DA EMPRESA	8
2.1- Identificação da Empresa	8
2.2- Histórico	8
2.3- Missão	10
2.4- Valores	10
2.5- Organograma	11
3- DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	12
3.1- Acompanhamento dos processos – 90 horas	12
3.2- Fluxo de caixa – 70 horas	12
3.3- Controle financeiro – 135 horas	13
3.4- Conferência e liberação de repasse – 80 horas	13
3.5- Registro de contato de clientes – 5 horas	13
3.6- Participação em reuniões de equipe – 10 horas	13
4- DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS	15
4.1- Acompanhamento dos processos	15
4.2- Fluxo de caixa	17
4.3- Controle financeiro	19
4.3.1- Geral	19
4.3.2- Locação	21
4.4- Conferência e liberação de repasse	23
4.5- Registro de contato de clientes	26
4.6- Participação em reuniões de equipe	27
5- CONCLUSÃO	29
6- SUGESTÕES	30
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Logotipo	8
Figura 2 – Organograma	11
Figura 3 - Processo	16
Figura 4 - Fluxo de Caixa	18
Figura 5 - Fluxo de Caixa	18
Figura 6 - Visão geral do Software	20
Figura 7- Lançamento das Contas no Money 99	21
Figura 8 - Controle Financeiro de Locação	22
Figura 9 – Controle de Rateio	23
Figura 10 - Recibo de aluguel	24
Figura 11 - Extrato de repasse	24
Figura 12 – Tela inicial do Sicadi	25
Figura 13 – Liberação de Repasse	26
Figura 14 – Controle de reclamações de cliente	27

1- INTRODUÇÃO

Foi em 1965, por meio da lei nº 4.769 que a profissão do administrador foi regulamentada no Brasil, até então a gestão das organizações eram exercidas por profissionais de qualquer área de conhecimento. Esta medida foi tomada buscando garantir que as atividades ligadas a gestão das organizações fosse feita exclusivamente por egressos de curso superior com formação específica (ALMEIDA et al., 2006).

O estágio constitui uma atividade curricular obrigatória na formação de profissionais da administração. É por meio dele que o discente têm o primeiro contato com a vida profissional e adquire experiência prática do que foi aprendido em sala de aula, ou seja, o estágio representa o elo entre a vida acadêmica e a vida profissional, uma vez que possibilita o conhecimento das atividades envolvidas na profissão.

Além disso o estágio possibilita que o discente forme uma concepção ética da profissão, sendo ela iniciada em sala e consolidada na vivência profissional oferecida pelo estágio. A realização da prática auxilia na formação de uma postura adequada ao ambiente de trabalho.

No âmbito jurídico-legal, a educação é definida no Brasil pela Lei nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996, a Lei de Diretrizes e Bases (LDB), a qual define o alcance do processo educacional, suas características, finalidades e princípios. Por meio da LDB a concepção de que a educação se dá apenas no ambiente acadêmico e que sua finalidade é exclusivamente a transmissão do conhecimento formal é extinta. Dessa forma, é incorporado à educação a experiência do trabalho e da prática social, forçando ao docente buscar experiências prática (ALMEIDA et al., 2006).

O objetivo desse trabalho é evidenciar os procedimentos administrativos de uma empresa do ramo imobiliário situada em Brasília/DF, com ênfase nos procedimentos financeiros da mesma.

O atual cenário econômico forçou as empresas a passar por diversas adaptações, devido a mudança no comportamento dos consumidores. Muitas empresas não se atentaram para essas mudanças e devido a isso acabaram por abrir falência, muitas delas por falta de conhecimento e orientação de finanças. Analisando esse fator pode-se perceber que o controle financeiro representa um ponto de suma importância para as organizações. Tomando esse fato como base foi que o presente trabalho se desenvolveu principalmente na área financeira.

2- DESCRIÇÃO DA EMPRESA

2.1- Identificação da Empresa

O estágio foi realizado no período de 01 de agosto de 2015 à 31 de outubro de 2015 na empresa do ramo imobiliária, denominada ROGERBRAS Consultoria Imobiliária Ltda, sediada em CCSW 06, Lote 01, Loja 02 – Sudoeste, Brasília DF.



Figura 1 - Logotipo

2.2- Histórico

A empresa iniciou suas atividades em setembro de 1996, como firma individual, Antônio Rogério Pereira, com nome fantasia, ROGERBRAS Consultoria Imobiliária, CNPJ 01.380.980/0001-05, especializada em intermediação na compra e venda de imóveis de terceiros, com foco principal no mercado da Região Administrativa do Park Way, Brasília/DF, fato que fez com que a empresa fosse líder de vendas na região. Posteriormente, com a necessidade da entrada de um novo sócio, foi criada a ROGERBRAS Consultoria Imobiliária Ltda, CNPJ 09.328.577/0001-00.

No ano de 2001 mudou suas instalações para o endereço atual, onde conta com um espaço físico de aproximadamente 120,0 m², devidamente distribuídos em setores, mobiliado e informatizado (sistema de gerenciamento de informações).

Em 2008, a empresa passou por uma grande mudança, quando implementou um novo serviço, a administração de imóveis, que até então era explorada por terceiros dentro das instalações da empresa, sem nenhuma vinculação com a ROGERBRAS Consultoria Imobiliária Ltda.

Atualmente, a empresa está participando da REDE NETIMOVEIS, que consiste em uma parceria entre 7(sete) grandes imobiliárias de Brasília, que se juntaram com o objetivo de trabalharem com o compartilhamento de seus imóveis disponíveis para venda e locação, o que fez com que a carteira de imóveis das imobiliárias crescesse significativamente e, conseqüentemente, aumentando os números de negócios efetivados. Sendo assim a empresa oferece os seguintes serviços, abaixo descritos:

a. Intermediação imobiliária de imóveis de terceiros

A empresa por meio desse serviço busca aproximar comprador e vendedor, por meio de Corretores devidamente inscritos no CRECI/DF, especializados para realizar tal aproximação, auxiliados por meio de uma estrutura composta por departamentos de comunicação, divulgação, jurídico e administrativo. A empresa realiza esse serviço principalmente nos setores de mansões ParkWay, Lago Sul e Lago Norte, Plano Piloto, Sudoeste, Águas Claras, Cruzeiro, Octogonal e Guará. São comercializados imóveis residenciais, comerciais e industriais.

b. Locação de imóveis

A empresa busca oferecer esse serviço de modo que tanto o locador quanto o locatário, tenham suas necessidades supridas, assim como na intermediação de compra e venda imobiliária, com o apoio dos diversos departamentos da empresa. Além disso, a empresa se responsabiliza por analisar os cadastros dos locatários e respectivos fiadores, por meio de um processo profissional, buscando assim, não desgastar a relação entre a imobiliária e locatário.

c. Serviços agregados:

- Avaliação imobiliária:

Por meio de um levantamento de dados e analisando a tendência do mercado a empresa oferece o Parecer Técnico de Avaliação Mercadológica, de forma precisa e segura do imóvel.

- Consultoria e assessoria

Esse serviço consiste no acompanhamento da compra e venda de imóvel, ou seja, levantamento de certidões, elaboração de contrato, análise e relatório de documentação e o acompanhamento do negócio, por meio de reuniões, lavratura e registro. Além disso, a empresa oferece assessoramento em formação de condomínios horizontais, levantamentos patrimoniais e análise para investimentos imobiliários.

2.3- Missão

“Desenvolver soluções para o mercado imobiliário tendo como objetivo satisfazer as necessidades dos clientes.”

2.4- Valores

Seriedade e Compromisso: Trabalhando com dignidade e prosperidade e para isso precisa ser competentes e capazes.

Pessoas: Nossa empresa é composta por pessoas e sonhos, e trabalhamos para que as pessoas realizem seus sonhos imobiliários.

Responsabilidade Social (Meio Ambiente): A preocupação com o meio ambiente e com o outro é fundamental para que possamos viver numa sociedade mais justa.

Qualidade de Vida: É importante o trabalho, porém é importante que façamos o que gostamos e que lembremos que o trabalho não seja uma obrigação e sim um processo de aperfeiçoamento.

Família: A importância do espírito de família já permeia nossa empresa desde a criação. A valorização da família é fundamental para o crescimento pessoal e da sociedade

2.5- Organograma

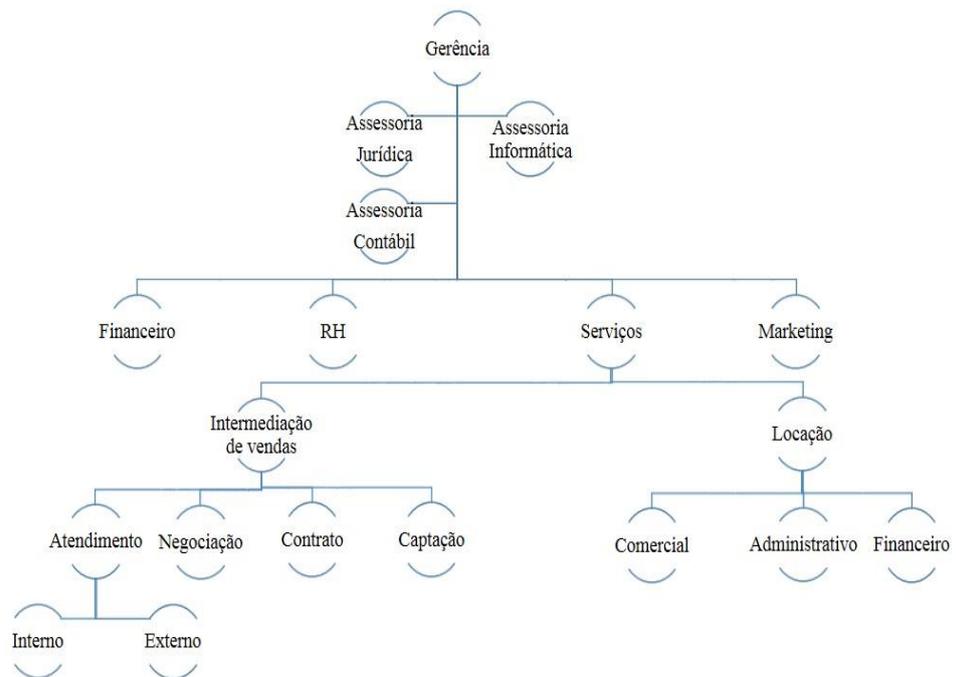


Figura 2 – Organograma

3- DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O estágio foi realizado na empresa ROGERBRAS Consultoria Imobiliária Ltda., iniciado em 1 de agosto de 2015 e finalizado em 31 de outubro de 2015, com uma carga horária semanal de 30 horas, totalizando 390 horas. Abaixo estão descritas as atividades desempenhadas.

3.1- Acompanhamento dos processos – 90 horas

As três primeiras semanas resumiram-se na observação e acompanhamentos dos procedimentos envolvidos nos processos da imobiliária, totalizando 90 horas. O acompanhamento se deu no setor de locação, área em que foi desenvolvido o estágio.

Tendo como finalidade a aprendizagem e conhecimento de todos os processos envolvidos na área, o estágio pode ser realizado de forma desempenhasse as atividades de acordo com o que é exigido pelos mesmos, evitando gargalos que pudessem atrasar o andamento das atividades da empresa.

3.2- Fluxo de caixa – 70 horas

O fluxo de caixa começou a ser feito durante o estágio, por uma solicitação de um dos sócios da empresa. Até então, era feito apenas o controle das contas a pagar e a receber no final de cada mês, o que não possibilitava a manutenção do caixa de forma satisfatória, impossibilitando que a empresa conhecesse a verdadeira capacidade de pagamento de suas obrigações.

O fluxo de caixa começou a ser feito e a atividade era realizada diariamente, considerando a grande importância de controlar o que entra e o que sai do caixa da empresa, já que é dessa maneira que é possível ter conhecimento concreto dos rumos financeiros da empresa.

3.3- Controle financeiro – 135 horas

Ao término das três primeiras semanas, iniciaram-se as atividades do estágio. Uma delas foi o controle financeiro, dividido em duas categorias: o controle financeiro geral da empresa e o controle financeiro de locação, ou seja, as contas relacionadas aos imóveis, contas essas que seriam pagas pelo inquilino ou proprietário.

Essa atividade foi realizada diariamente, para ambas categorias, sendo que o controle financeiro geral totalizou 60 horas e o controle financeiro de locação as 75 horas restantes.

3.4- Conferência e liberação de repasse – 80 horas

A imobiliária se responsabiliza em receber o aluguel do inquilino e repassá-lo ao proprietário. O repasse é feito diariamente de acordo com a data de vencimento de cada contrato. Dessa forma, a conferência e liberação de repasse é feita também diariamente. A conferência consiste em confrontar o valor que está sendo repassado ao proprietário e o valor recebido pela imobiliária, observando as contas e taxas de responsabilidade de cada um.

3.5- Registro de contato de clientes – 5 horas

Para qualquer organização é de suma importância escutar seus clientes, pois representam a “engrenagem” principal, responsável pela sobrevivência da empresa. Assim como a realização do fluxo de caixa, o registro das reclamações de clientes iniciou-se durante a realização do estágio, também por solicitação do sócio, para ser possível um acompanhamento e solução dos problemas dos clientes com maior agilidade.

3.6- Participação em reuniões de equipe – 10 horas

Atualmente os líderes devem enxergar a comunicação como um aspecto estratégico dentro das organizações. Um sistema de comunicação adequado torna possível a formação de equipes capazes de aprimorar o

relacionamento entre todos da organização. Além disso, a comunicação permite que todo o processo aconteça de maneira sólida e transparente, o que torna mais eficiente os serviços prestados, uma vez que as informações são compartilhadas (SOUZA, et al, 2009).

Visando a realização eficiente dessa comunicação a empresa realiza reuniões periódicas para debater assuntos diversos e fazer comunicados relevantes.

Durante o período do estágio foram realizadas 5 reuniões com a equipe, das quais houve a participação da estagiária, nessas reuniões foram discutidos diversos assuntos.

4- DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS

4.1- Acompanhamento dos processos

Um processo pode ser entendido como uma atividade ou conjunto de atividades realizadas em uma ordem lógica, que resulta em um produto/serviço final. Os processos envolvidos na fabricação de um bem tangível é mais claro e facilmente identificado do que os processos utilizados nas empresas prestadoras de serviços (GONÇALVES, 2000).

A interfuncionalidade e a existência de um cliente que deve ter suas necessidades supridas são duas importantes características de um processo. A primeira, pelo fato de que, muitos processos exigem que exista a integração de diversas áreas. A existência de um cliente exige o empenho de toda a empresa com o objetivo de suprir as expectativas do mesmo, sendo assim o processo é desenhado para atender as necessidades do cliente (GONSALVES, 2000).

Para garantir o aproveitamento e otimização do funcionamento da empresa é necessário definir os processos básicos de funcionamento. Em prestadoras de serviço, como é o caso da ROGERBRAS Consultoria Imobiliária Ltda., a sequência de atividades muitas vezes não é visível.

Para garantir o bom andamento do estágio fez-se necessário o acompanhamento dos processos do setor de locação. Não foi preciso acompanhar o setor de vendas já que o contato com o setor foi mínimo. O acompanhamento foi feito durante as três semanas iniciais do estágio. Abaixo está descrito o processo de locação de um imóvel. Existem outros processos dentro do setor como, porém como não existiu o contato com os outros processos apenas o processo principal, que é o de locação está descrito abaixo.

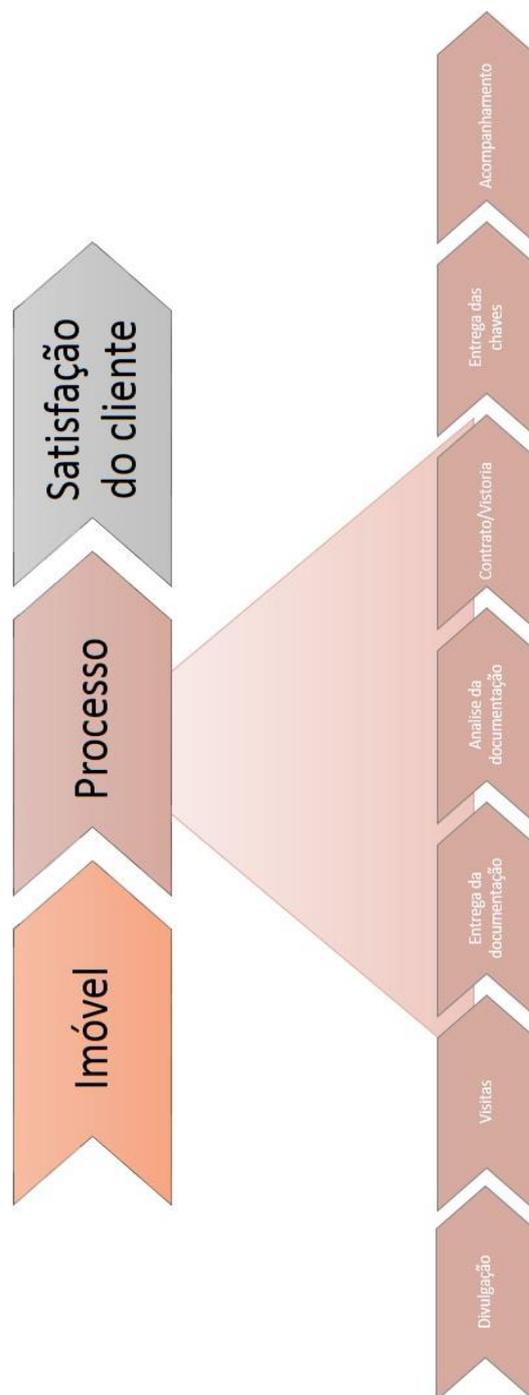


Figura 3 - Processo

O processo de locação se inicia na chegada do cliente interessado em deixar o seu imóvel para locação, após esse primeiro contato é exigido uma documentação relacionada ao imóvel. Feito isso o imóvel fica disponível para locação. A empresa se responsabiliza pela divulgação do imóvel nos meios mais relevantes do setor imobiliário. A partir daí começam as visitas ao imóvel.

Quando um cliente se interessa pelo imóvel e tem a intenção de alugá-lo é preciso dar início ao procedimento de locação, que começa pela análise do inquilino e dos fiadores, quando for o caso. Além dos fiadores a imobiliária disponibiliza mais duas formas de garantia, o seguro fiança e o título de capitalização. Depois de analisados os documentos, se não houver nenhuma divergência, o contrato é confeccionado e assinado, assim como o termo de vistoria. As chaves são entregues somente após a assinatura do contrato.

O processo passa para o financeiro que é responsável pela emissão dos boletos e realização dos repasses. Além disso, o cliente continua sendo acompanhado, caso o imóvel necessite de alguma manutenção, ou para sanar dúvidas.

4.2- Fluxo de caixa

O fluxo de caixa é considerado por muitos como um dos principais instrumentos financeiros a ser utilizado. Por meio dele é possível estabelecer a solvência da empresa, ou seja, a capacidade de honrar com seus compromissos.

Atendendo ao pedido de um dos sócios e também gestor da empresa, adotou-se o método onde são contabilizadas as receitas e debitadas despesas, resultando o saldo de caixa ao final do período. Ainda foi exigido que se fizesse a confrontação das receitas e despesas esperadas e realizadas.

PROJETADO REALIZADO	ROGERBRAS CONSULTORIA IMOBILIARIA LTDA.									
	01/set	02/set	03/set	04/set	05/set	06/set	07/set	08/set	09/set	10/set
Saldo Inicial	RS 144.261,93	RS 151.339,41	RS 156.903,75	RS 157.090,89	RS 154.820,22	RS 165.106,61	RS 161.909,48	RS 161.463,00	RS 163.471,63	RS 164.062,63
Receita Locação (Tx Adm.)	RS 10.987,68	RS 5.564,34	RS 187,14	RS 186,12	RS 13.370,55	RS 356,85	RS 489,33	RS 2.008,63	RS 591,00	RS 8.891,64
Receita Vendas	RS 4.394,00	RS 4.186,83	RS 2.196,15	RS 1.157,73	RS 617,68	RS -	RS -	RS 20.369,82	RS 4.250,80	RS 5.393,45
Correspondente CEF										RS 11.750,00
Outras Receitas										
Total Entradas	RS 10.987,68	RS 5.564,34	RS 187,14	RS 186,12	RS 13.370,55	RS 356,85	RS 489,33	RS 2.008,63	RS 591,00	RS 8.891,64
Locação de Imóveis	RS 3.106,20									RS 805,52
CEB/CAES	RS 3.106,20									RS 805,52
Telefonias/Dados					RS 179,80					RS 969,29
RH				RS 813,34			RS 813,34			RS 160,00
Material e Equipamento de Escritório/Sistemas	RS 804,00	RS 660,00		RS 9.844,54				RS 228,80	RS 120,00	RS 7.178,59
Automoveis			RS 2.010,00					RS 130,61		RS 1.087,00
Publicidade				RS 1.257,00				RS 2.053,89		RS 962,00
Impostos Diversos										RS 962,00

Figura 4 - Fluxo de Caixa

Impostos Diversos										
Processo			RS 1.300,00						RS 15,55	RS 17,15
Prejuízo Locação										
Comissão Corretores/ Ajuda de Custo										
PG Emprestimos										
Despesas Bancárias										
Diversos				RS 1.419,00			RS 122,47			
Retirada ARP				RS 1.419,00				RS 151,87		
Retirada PRP					RS 1.342,75	RS 3.553,98		RS 174,00		
Doações	RS 800,00							RS 4.896,73	RS 63,00	RS 3.873,20
Total Salidas	RS 3.910,20	RS -	RS -	RS 2.456,79	RS 3.084,16	RS 3.553,98	RS 935,81	RS -	RS -	RS 7.505,01
Total do Dia	RS 7.077,48	RS 5.564,34	RS 187,14	RS 2.270,67	RS 10.286,39	RS 3.197,13	RS 446,48	RS 2.008,63	RS 591,00	RS 1.386,63
Total Acumulado	RS 151.339,41	RS 156.903,75	RS 157.090,89	RS 154.820,22	RS 165.106,61	RS 161.909,48	RS 161.463,00	RS 163.471,63	RS 164.062,63	RS 165.449,26

Figura 5 - Fluxo de Caixa

Buscando atender as demandas da empresa, o fluxo de caixa foi criado utilizando planilhas do Excel, com a seguinte legenda: os valores lançados na cor vermelha são as contas referentes ao fluxo de caixa projetado, as lançadas na cor preta é o que foi realmente realizado.

No início de cada mês o fluxo de caixa projetado era confeccionado tendo como base a agenda de contas a pagar e a receber, as receitas referentes a locação eram obtidas por meio de relatório fornecidos pelo software utilizado na empresa, o SICADI. As receitas se dividem em:

locação, taxa de administração, venda, comissão referente a venda de imóveis, correspondente Caixa Econômica Federal - CEF, receitas vindas de financiamentos junto a CEF. Atualmente a empresa não oferece mais esse serviço, porém no período em que o estágio foi realizado ainda era oferecido, e outras receitas, receitas vindas de empréstimos junto a bancos. As despesas se dividem em: locação de imóveis (aluguel e condomínio das instalações da empresa), CEB e CAESB (energia elétrica e água), telefonia e dados, recursos humanos, materiais e equipamentos de escritório, automóveis, publicidade, impostos diversos, processo, prejuízo, comissão e ajuda de custo aos corretores, despesas bancárias, contas diversas, retirada de sócios e doações.

Após lançar os dados do fluxo de caixa projetado a planilha foi atualizada diariamente, conforme o pagamento das contas agendadas. Para esse lançamento as contas eram divididas de acordo com sua categoria. Já as receitas realizadas foram lançadas diariamente, com base no relatório de aluguéis recebidos fornecido também pelo SICADI.

Ao final de cada dia foi possível confrontar o saldo projetado e o saldo realizado e, com base nisso, encontrar qual foi a receita ou despesa divergente.

4.3- Controle financeiro

4.3.1- Geral

Apesar de ser uma ferramenta eficiente, o fluxo de caixa não permite saber qual é a movimentação em cada uma das contas da empresa, já que a mesma possui mais de uma conta, sendo elas: duas contas no Banco do Brasil, duas no Banco Santander, uma na Caixa Econômica Federal e a conta caixa empresa, que é o dinheiro físico que fica disponível na empresa.

Tendo isso em vista a empresa utiliza um software chamado Money 99 e por meio dele tem esse controle mais detalhado de cada uma das suas contas.

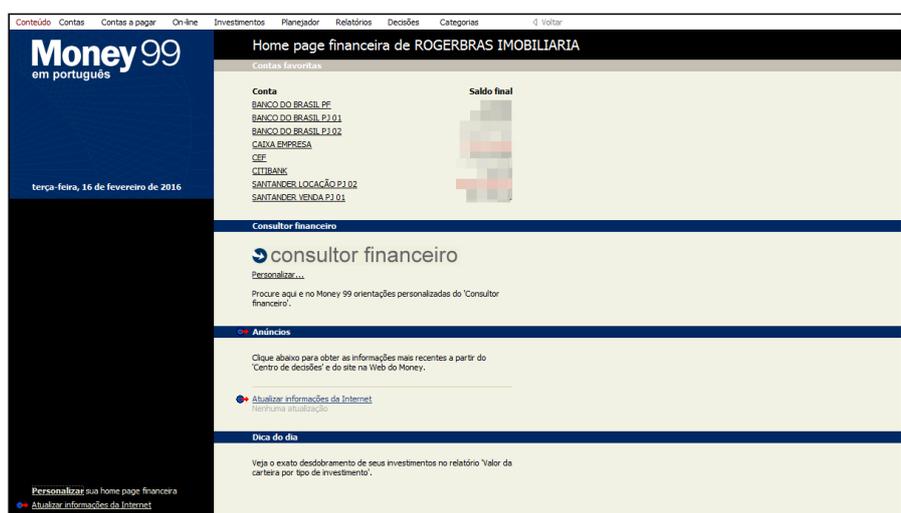


Figura 6 - Visão geral do Software

As contas para serem lançadas nesse software são separadas de acordo com os bancos nos quais foram pagas ou recebidas. Após essa separação são colocadas em ordem cronológica de pagamento para depois dar início ao lançamento que é feito mensalmente.

Assim como o fluxo de caixa esse software divide as contas em centro de custos: geral, correspondente CEF, locação e venda. As receitas se dividem em centro de receitas com a mesma divisão: geral, correspondente CEF, locação e venda. Para cada centro de custo e receita existem outras subcategorias.

Para os lançamentos, é preciso selecionar a opção retirada e começar então preenchendo o nome da empresa ou pessoa a quem está sendo paga a despesa. Selecionar o centro de custo – categoria da despesa em questão, selecionar a subcategoria. Caso tenha alguma observação, existe um campo chamado memo destinado a esse fim. Se o pagamento é feito por cheque,

existe um campo para inserir o número do cheque, a data de pagamento e o valor. A mesma coisa acontece para receita, porém a opção a ser selecionada no início é depósito.

Movimentação	Núm.	Data	Favorecido	C	Pagamento	Depósito	Saldo
Detalhes		04/09/2015	ROGERBRAS CONS IMOB LTDA			10.000,00	10.111,27
Histórico		04/09/2015	NATALIA DOS SANTOS ROCHA		1.200,10		8.911,17
		04/09/2015	ROSEVANIA OLIVEIRA MELO		1.586,89		7.324,28
		05/09/2015	NET		179,80		7.144,48
		14/09/2015	BANCO DO BRASIL			1.526,76	8.671,24
		16/09/2015	CARTÃO BNDS		5.600,64		3.070,60
		21/09/2015	BANCO DO BRASIL		1.738,84	50.000,00	53.070,60
		21/09/2015	ROGERBRAS EMPREENDIMENTOS LTDA		20.000,00		33.070,60
		25/09/2015	HELENA KAZUMI			23.725,00	56.795,60
		28/09/2015	JOSE RICARDO RAMÃO CAVALCANTE		1.632,31		55.163,29
		30/09/2015	BANCO DO BRASIL		10.565,22		44.598,07
		30/09/2015	BANCO DO BRASIL		1.738,84		42.859,23
		30/09/2015	BANCO DO BRASIL		477,67		42.381,56
		30/09/2015	BANCO DO BRASIL		116,16		42.265,40
		30/09/2015	BANCO DO BRASIL		106,70		42.158,70
		30/09/2015	BANCO DO BRASIL		1,25		42.157,45
		05/10/2015	NET		179,80		41.977,65
		07/10/2015	ROSEVANIA OLIVEIRA MELO		2.117,52		39.860,13
		07/10/2015	CORREIO BRAZILIENSE		1.342,61		38.517,52
		07/10/2015	NATALIA DOS SANTOS ROCHA		1.722,02		36.795,50
		07/10/2015	FABIO RESENDE			21.330,00	58.125,50
		15/10/2015	ERALDO RAMOS EMP IMOB LTDA		900,00		57.225,50
		15/10/2015	CLARO		2.427,86		54.797,64
		15/10/2015	MATRIX		271,60		54.526,04
		15/10/2015	SECOVI		353,59		54.172,45
		16/10/2015	CARTÃO BNDS		5.578,04		48.594,41
		20/10/2015	RECEITA FEDERAL DO BRASIL		11.554,45		37.039,96
		21/10/2015	CENTRO DE ENSINO UNIFICADO DE BR			23.942,50	60.982,46
		31/10/2015	BANCO DO BRASIL		52,50		60.929,96
		31/10/2015	BANCO DO BRASIL		4.754,15		56.175,81
		31/10/2015	BANCO DO BRASIL		403,02		55.772,79

Saldo de hoje: R\$ 27.677,30 Saldo final: R\$ 27.677,30

Retirada

Ret. em dinheiro

Número:

Data: 15/10/2015

Montante: 500,00

Pagar a: ERALDO RAMOS EMP IMOB LTDA

Categoria: CC DESPESAS VENDA

Divid: LOCAÇÃO DE IMÓVEIS

Memo:

Figura 7- Lançamento das Contas no Money 99

4.3.2- Locação

Além das contas diretas da empresa, existem contas relacionadas aos imóveis que a empresa administra o aluguel. São contas que a empresa paga para serem reembolsadas seja pelo proprietário ou pelo inquilino. Na maioria das vezes essas contas são: seguro incêndio anual, IPTU/TLP, condomínio e, em menor quantidade, energia elétrica e a companhia de abastecimento de água.

Visando maior controle e redução de prejuízos a empresa adota um controle dessas contas. É feito por meio de recibo de aluguel, quando a despesa é referente ao inquilino, extrato de repasse, quando referente a

despesa do proprietário e contestado com o comprovante do pagamento do boleto.

Para esse controle a empresa utiliza uma planilha do Excel onde são lançados, diariamente, contas reembolsadas e despesas pagas.

CONTAS LOCAÇÃO					
nº contrato	Data	Ref.	Valor	Saldo	
000407/01	30/ago 03/set	IPTU/TLP 2015 - 3ª PARCELA	R\$ 178,00 R\$ 178,00	R\$ -	-
000417/02	30/ago 01/set	IPTU/TLP 2015 - 3ª PARCELA	R\$ 268,48 R\$ 268,48	R\$ -	-
000269/02	01/set 03/set	IPTU/TLP 2015 - 3ª PARCELA	R\$ 443,47 R\$ 443,47	R\$ -	-
000039/04	03/set	CONDOMINIO	R\$ 315,74	-R\$	315,74
000071/04	01/set 22/set	SEGURO CONTRA INCENDIO	R\$ 250,85 R\$ 250,80	R\$	0,05
000187/04	28/ago 04/set	CCONDOMINIO REF. AGOSTO	R\$ 235,50 R\$ 235,50	R\$	-
000187/04	28/ago 04/set	IPTU/TLP 2015 - 3ª PARCELA	R\$ 71,10 R\$ 71,10	R\$	-
000187/04	28/ago 04/set	IPTU/TLP 2015 - 4ª PARCELA	R\$ 66,69 R\$ 66,69	R\$	-
000269/04	01/set 03/set	IPTU/TLP 2015 - 3ª PARCELA (SL. 113 E 114)	R\$ 458,49 R\$ 458,49	R\$	-
000359/02	04/set	IPTU/TLP 2015 - 5ª PARCELA	R\$ 355,00	R\$	355,00
000420/01	01/set 22/set	SEGURO CONTRA INCENDIO	R\$ 350,66 R\$ 350,59	R\$	0,07
000436/01	01/set 22/set	SEGURO CONTRA INCENDIO	R\$ 719,76 R\$ 719,75	R\$	0,01
000406/01	09/set	CONDOMINIO	R\$ 263,70	R\$	

Figura 8 - Controle Financeiro de Locação

Cada contrato de locação possui um número e é por meio dele que as contas são controladas. Para esse controle é lançado a data e valor pago na linha inferior (cor vermelho), e na linha superior a data e valor do reembolso, na coluna central a descrição da despesa. Quando acontece de uma conta ser paga, porém o comprovante do reembolso (extrato de repasse ou recibo de aluguel) não foi encontrado, utiliza-se a cor vermelha no preenchimento das cédulas. Quando ocorre o oposto, a empresa recebeu o valor, porém não foi possível encontrar o comprovante de pagamento as cédulas são preenchidas pela cor amarela, para futura conferência.

RATEIO					
SCRS 504 BL B	LIMPEZA CONDOMINIO 504 SUL	05/out	R\$	400,00	-R\$ 0,04
	CAESB	13/out	R\$	516,00	
	FIBER GLASS (CONTEINER)	19/out	R\$	153,78	
	CEB	23/out	R\$	59,91	
	CEB	23/out	R\$	88,11	
	000038/03	04/nov	R\$	101,48	
	000039/04	04/nov	R\$	101,48	
	000040/02	24/out	R\$	101,48	
	000041/03	04/nov	R\$	101,48	
	000042/04	04/nov	R\$	101,48	
	000043/04	05/nov	R\$	101,48	
	000044/03	04/nov	R\$	101,48	
	000045/01	30/out	R\$	101,48	
	000104/03	30/out	R\$	101,48	
	000046/05	08/nov	R\$	101,48	
000047/02	01/nov	R\$	101,48		
000048/02	04/nov	R\$	101,48		
SCRN 706 BLE ENT 31	CEB	05/out	R\$	18,70	R\$ -
	CAESB	05/out	R\$	268,55	
	000072/01		R\$	57,45	
	000073/01		R\$	57,45	
	000076/01		R\$	57,45	
	000081/01		R\$	57,45	
	000082/01		R\$	57,45	
CEB	05/out	R\$	20,26		

Figura 9 – Controle de Rateio

O mesmo acontece para as contas que são rateadas, ou seja, divididas, proporcionalmente para os inquilinos de imóveis que possuem despesas em comum. A diferença é que o lançamento é feito pelo endereço do imóvel e não mais pelo número de contrato. Primeiro são lançadas as despesas com as respectivas datas e valores e, posteriormente, o reembolso, sendo eles identificados pelo número do contrato.

4.4- Conferência e liberação de repasse

Diariamente é preciso realizar o repasse dos aluguéis, ou seja, repassar ao proprietário o valor referente ao aluguel de seu imóvel. Buscando evitar o erro, a imobiliária confere cada repasse que está sendo feito. Para isso, é feito uma comparação entre o recibo de aluguel e o extrato de repasse, verificando cada valor lançado e o valor final a ser repassado. O passo seguinte é fazer a verificação no extrato de agendamento dos repasses, feito no banco, para enfim efetuar o pagamento.

Recibo de aluguel				
Locatário:	[REDACTED]			Aluguel Não Garantido
Número do recibo:	32228			
Vencimento:	16/02/2016 - 16/01/2016 a 15/02/2016			Mês série: 4 / 12
Período do contrato:	16/10/2015 a 15/10/2018			
Lançamentos				
15/02/2016	001	Aluguel de 16/01/2016 a 15/02/2016	900,00	D
15/02/2016	552	Deb.Prop.Cred.Inq. Tx-extra 09/10 - Venc 10/02/16	52,00	C
15/02/2016	552	Deb.Prop.Cred.Inq. Fundo Reserva - Venc. 10/02/16	23,60	C
15/02/2016	015	Pagamento do Aluguel de 16/01/2016 a 15/02/2016	824,40	C
Total do recibo:			R\$ 0,00	

Figura 10 - Recibo de aluguel

		ROGERBRAS CONSULTORIA IMOBILIÁRIA CRECI: 11957 CCSW 6 LT. 1 SL. 118 09.328.577/0001-00 SUDOESTE - 70680-650 BRASÍLIA-DF 3251-6600 locacao@rogerbras.com.br - www.rogerbras.com.br	
2ª VIA		EXTRATO DE REPASSE AO PROPRIETÁRIO Nº 32509	
		Mês Série: 4/12	
Recebi de ROGERBRAS CONSULTORIA IMOBILIÁRIA LTDA, CRECI Nº 11957 a importância de R\$ 734,40 (setecentos e trinta e quatro reais e quarenta centavos), referente ao saldo líquido da locação do imóvel de minha propriedade, abaixo discriminado:			
LOCATÁRIO: 5580 [REDACTED]	CONTRATO: 000118/01 Repassado: 18/02/2016 QI 03 LOTES 11,012 e 13 BLOCO A APTO 204 TAGUA NORTE 72135-030 TAGUATINGA-DF ALTOS DE TAGUATINGA II		
LOCADOR: 5567 [REDACTED]	Período do Contrato: 16/10/2015 a 15/10/2018 Próximo Reajuste: 16/10/2016 Vencimento: 16/02/2016 Referente ao período: 16/01/2016 a 15/02/2016		
PROCURADOR: [REDACTED]	Comissão: 10,00 % Carência: 5 Dias		
LANÇAMENTOS:		NÃO GARANTIDO	
18/02 Aluguel de 16/01/2016 até 15/02/2016		900,00	C
15/02 Deb.Prop.Cred.Inq. Tx-extra 09/10 - Venc 10/02/16		52,00	D
15/02 Deb.Prop.Cred.Inq. Fundo Reserva - Venc. 10/02/16		23,60	D
18/02 Taxa de Administração		90,00	D
18/02 Repasse		734,40	D

Figura 11 - Extrato de repasse

Após o pagamento é preciso liberar o repasse no SICADI. O primeiro passo é buscar pelo nome do proprietário. Caso o proprietário possua mais de um imóvel na imobiliária, vai abrir um lista ao lado com a relação dos imóveis. Seleciona o número de contrato referente ao imóvel, seleciona-se a opção extrato de repasse na barra superior e ao fazer isso o software encaminha para outra pagina onde é possível liberar o repasse. Após liberado, é preciso enviar por e-mail o extrato de repasse gerado para o proprietário. A diferença do extrato de repasse utilizado para conferência dos valores para o que é enviado para o proprietário é o valor a repassar. No documento que é enviado para o proprietário esse valor é zerado, uma vez que já foi efetuado o repasse ao proprietário.

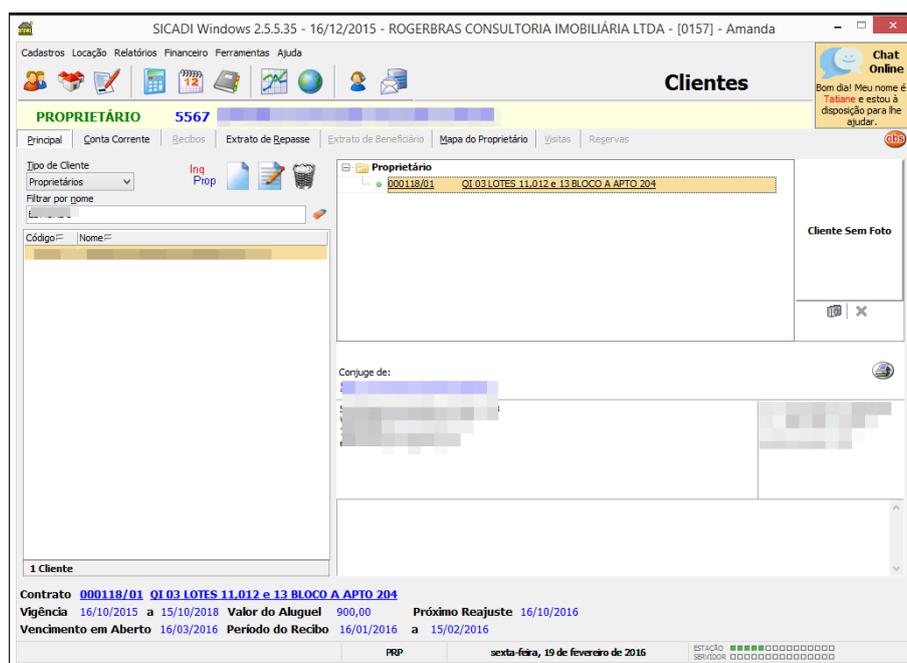


Figura 12 – Tela inicial do Sicadi

SICADI Windows 2.5.5.35 - 16/12/2015 - ROGERBRAS CONSULTORIA IMOBILIÁRIA LTDA - [0157] - Amanda

Cadastros Locação Relatórios Financeiro Ferramentas Ajuda

CLIENTES

Chat Online
Bom dia! Meu nome é Tatiane e estou à disposição para lhe ajudar.

PROPRIETÁRIO 5567

Principal Conta Corrente Recibos Extrato de Repasse Extrato de Beneficiário Mapa do Proprietário Listas Reservas

Contrato: 000118/01 Imóvel: 000118 - 01 03 LOTES 11,012 e 13 BLOCO A APTO 204

Recibo	Vencimento	Pag. Inquilino	Carência	Valor Repasse	Data Repasse
32510	16/03/2016		5 Dias	R\$ 810,00	
32509	16/02/2016	15/02/2016	5 Dias	R\$ 734,40	18/02/2016
32508	16/01/2016	15/01/2016	5 Dias	R\$ 734,40	19/01/2016
32507	16/12/2015	14/12/2015	5 Dias	R\$ 734,40	17/12/2015
32506	16/11/2015	16/11/2015	5 Dias	R\$ 927,16	18/11/2015

Extrato de Repasse

Contrato: 000118/01 Aluguel Não Garantido
 Locador: Comissão: 10,0 %
 Número do recibo: 32509 Carência: 5 Dias
 Vencimento: 16/02/2016 - 16/01/2016 a 15/02/2016 Mês série: 4 / 12
 Período do contrato: 16/10/2015 a 15/10/2018

Lançamentos

Data	Código	Descrição	Valor	Carência
18/02/2016	030	Aluguel de 16/01/2016 até 15/02/2016	900,00	C
15/02/2016	553	Deb.Prop.Cred.Inq. Tx-extra 09/10 - Venc 10/02/16	52,00	D
15/02/2016	553	Deb.Prop.Cred.Inq. Fundo Reserva - Venc. 10/02/16	23,60	D
18/02/2016	024	Taxa de Administração	90,00	D
18/02/2016	036	Repasse	734,40	D
Total:			R\$ 0,00	

Boleto bancário A4 - 3 vias

Modelo

Selecionar modelo
Imprimir

PRP sexta-feira, 19 de fevereiro de 2016

Figura 13 – Liberação de Repasse

Geralmente a liberação do repasse é feita no dia seguinte ao pagamento do valor ao proprietário.

4.5- Registro de contato de clientes

Não é novidade que os clientes representam um *stakeholder* de grande importância para todas organizações, uma vez que são os principais responsáveis pela existência da mesma. Acredita-se que as decisões dos clientes são movidas por alguns fatores, entre eles a satisfação, qualidade do serviço, confiança e comprometimento. O empenho com que o prestador de serviço dedica para alcançar a confiança do cliente, faz com que o mesmo tenha a tendência de ter preferência por essa empresa (BREI e ROSSI, 2005).

Buscando atender os clientes de forma mais satisfatória, agilizando o atendimento de suas demandas e evitando o desgaste no relacionamento com a empresa, foi criada uma planilha do excel onde são registradas todas as

reclamações e sugestões de clientes. O registro desses contatos foram todos centralizados, sendo assim todo contato feito pelos clientes foram encaminhados por e-mail, para que pudesse dar prosseguimento no registro e acompanhamento.

REGISTRO DE RECLAMAÇÕES			
RECLAMANTE	EMAIL	MOTIVO	OBSERVAÇÃO
Sirlene		A cliente entrou em contato com Ricardo para visitar o apto da Rua 34, Atlântico Sul, Águas Claras, e recebeu a informação que a chave estaria na portaria, chegando lá o porteiro informou que não estava com a chave.	A cliente ainda possui interesse de conhecer o imóvel.
Graziella		Problemas na rede elétrica, a cliente relatou que foi ascender uma lâmpada e a mesma estava "pipocando" por cerca de 30 minutos. IMOVEL - SQSW 504.B.105	Solicitação atendida
Sandra		Solicitação da retirada da informação de "aquecimento solar" e retificação do valor do aluguel de R\$4.000,00 para R\$4.400,00. IMOVEL - SMPW 22.01.02.	Solicitação atendida
Raimundo		O cliente solicitou a resolução do vazamento. IMOVEL - SCRS 514 BLOCO B I. Foi agendado a visita do caça vazamento para o dia 19/11	
Fábio		O cliente informou que o apto está muito sujo, ele irá mudar no sábado e quer saber se é possível realizar a faxina antes disso. IMOVEL - SQNW 108.F.204	Solicitação atendida

Figura 14 – Controle de reclamações de cliente

Para o registro foram usados os campos nome (do cliente), contato telefônico, e-mail, o motivo do contato e observações, utilizado para registrar o acompanhamento dos casos. Essa atividade era realizada de acordo com a demanda, já que não eram recebidas reclamações todos os dias.

4.6- Participação em reuniões de equipe

A transmissão de informações é um fator de grande relevância para uma organização uma vez que contribui para a tomada de decisões e desenvolvimento dos relacionamentos dentro da estrutura organizacional. A comunicação deve ser utilizada de modo que seja possível solucionar problemas e como fator facilitador de compreensão entre as pessoas com diferentes pontos de vista (SOUZA, et al, 2009). Além disso, quando a organização possui um sistema de comunicação bem estruturado é possível garantir agilidade nos processos internos.

A empresa precisa facilitar a comunicação e garantir um ambiente harmonioso, dessa forma é possível perceber peculiaridades que possam favorecer no desempenho de cada um.

A empresa utiliza das reuniões para discutir e fazer comunicados de assuntos relevantes para seu funcionamento. As reuniões não possuem datas previamente agendadas, são marcadas de acordo com a demanda. Quando é preciso realizar uma reunião é enviado um e-mail informativo para as pessoas que precisam estar presentes, data e horário da realização. Nem todas as reuniões são com toda a equipe, já que existem assuntos específicos de cada setor, o que não justifica a participação de uma pessoa que não está envolvida naquele processo.

5- CONCLUSÃO

Ao final da experiência vivenciada é possível perceber que o estágio é de suma importância para a formação acadêmica, já que representa a continuação do aprendizado que se iniciou no ambiente acadêmico. É a vivência prática de todo conteúdo teórico visto. A realização do estágio força o discente aprimorar seus conhecimentos, buscando sempre aprofundá-los com o objetivo de realizar da melhor forma suas atividades dentro da empresa. Além disso, esse é o momento em que o perfil profissional começa a ser formado, já que é o primeiro contato com o dia a dia da profissão.

A empresa foi muito receptiva e possibilitou que o estágio fosse realizado da melhor maneira possível, sempre auxiliando na realização das tarefas e sanando as dúvidas que foram surgindo no decorrer dos 91 dias de estágio. Além da área financeira, existiu também o contato com outras rotinas administrativas da empresa como, por exemplo, o acompanhamento de todo o processo de locação de imóveis e participações em reuniões, o que possibilitou a aquisição de uma visão geral da administração da empresa e, com maior intensidade, da área financeira.

Analisando a realização do estágio é possível perceber que o objetivo foi alcançado, uma vez que houve aquisição de conhecimento, já que para a realização correta e satisfatória das atividades foi preciso lembrar e aprimorar o conhecimento. Além disso, o estágio possibilitou a troca de conhecimento entre os colaboradores da empresa e a estagiária. Um aspecto que foi facilitador na realização do estágio foi a afinidade da estagiária com a área financeira.

6- SUGESTÕES

Apesar de realizar o estágio no setor financeiro da empresa, as sugestões não estão diretamente ligadas a área, porém, de forma indireta, afeta o financeiro.

A primeira sugestão é aprimorar a comunicação tanto interna quanto com o cliente. A comunicação dentro da empresa muitas vezes é falha e acaba gerando alguns problemas, como a demora na solução de problemas dos clientes. Uma boa comunicação agiliza os processos e os tornar mais eficientes. No período do estágio foi possível presenciar alguns casos em que houve falha na comunicação, o que ocasionou alguns transtornos com o cliente, gerando até mesmo alguns prejuízos para a empresa.

Para que a comunicação dentro da empresa seja efetiva e não tenha falhas é preciso conscientizar os colaboradores dos benefícios da mesma, além disso, é interessante criar rede de compartilhamento de informações. Dessa forma, as informações vão circular pela empresa e não ficar centralizadas em apenas uma pessoa.

Outra sugestão é a atualização do planejamento estratégico da empresa. Esse é um documento sigiloso que durante o estágio foi possível ter acesso a ele, porém foi feito no ano de 2005. Se passaram 10 anos e não existiu nenhuma modificação nesse plano, sendo que nesse período a empresa passou por diversas modificações. Um planejamento estratégico bem estruturado é uma ferramenta capaz de aumentar a competitividade de uma empresa, já que proporciona o aumento da produtividade.

Assim como foi elaborado em 2005, o planejamento estratégico da empresa precisa de atualização que deve contar com a participação dos colaboradores já que são eles os “personagens principais” para fazer o planejamento funcionar.

Uma última sugestão seria a redistribuição de tarefas. Analisando o funcionamento da empresa é possível notar que a distribuição de tarefas é um pouco deficiente, uma vez que um grande número das atividades são concentradas em um número pequeno de pessoas, enquanto outras ficam com muito tempo ocioso. Com essa redistribuição é possível aumentar a produtividade de cada colaborador, já que aqueles que acumulam muitas atividades passarão a ser responsáveis por um número menor de afazeres o que possibilita maior dedicação aquilo que é de sua responsabilidade. Aqueles que ficam com tempo ocioso poderão começar a desempenhar alguma atividade que vai possibilitar maior agilidade ao processo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Denise Ribeiro de, et al. **A importância do estágio supervisionado para a formação do administrador.** Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/enanpad/2006/dwn/enanpad2006-epqa-0709.pdf>>

Acesso em 31 de Janeiro de 2016

BREI, Vinícius Andrade, ROSSI, Carlos Alberto Vargas. **Confiança, valor percebido e lealdade em trocas racionais de serviço:** um estudo com usuários de *internet banking* no Brasil. RAC, v. 09 n° 02, abr/jun 2005, p. 145-168.

DOMINGUEZ, Sigfried Vasques. **O valor percebido como elemento estratégico para obter a lealdade dos clientes.** Caderno de pesquisas e, administração. São Paulo, v.07, n° 04, outubro/dezembro 2000.

GONÇALVES, José Ernesto Lima. **As empresas são grandes coleções de processos.** RAE, v.40, n° 01, São Paulo, jan/mar 2000, p. 6-19.

A importância da Administração Financeira nas organizações. Disponível em:<<http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/a-importancia-da-administracao-financeira-nas-organizacoes/63858/>> Acesso em: 31 de janeiro de 2016

NASCIMENTO, Luiz Carlos do, TEODOSIO, Armindo dos Santos de Sousa. **O estágio diante dos desafios do ensino em administração:** um estudo de caso sobre as percepções de alunos e supervisores. Disponível em:

<

http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:wS4HH30C1sEJ:www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad_2005/EPQ/2005_EPQA1743.pdf+&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br> Acesso em: 31 de janeiro de 2016

SILVA, Cesar Augusto Tibúrcio, et al. **Fluxo de caixa e DOAR**. Caderno de estudos nº9. São Paulo, FIPECAFI, outubro/1993.

SOUSA, Almir Ferreira de, ALMEIDA, Ricardo José de. **Planejamento e controle financeiro na perspectiva da teoria dos stakeholders**. R. Adm, v. 38, nº 02, São Paulo, abr/maio/jun 2003, p. 144-152.

SOUZA, Bruno Rodrigo de, et al. **A importância da comunicação nas organizações**. Disponível em: <
http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ZG5E9Z7ORXoJ:www.bm.edu.br/fatesc.edu.br/wp-content/blogs.dir/3/files/pdf/tccs/a_importancia_da_comunicacao_nas_organizacaoes.pdf+&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br> Acesso em: 10 de fevereiro de 2016

TERENCE, Ana Cláudia Fernandes. **Planejamento estratégico como ferramenta de competitividade na pequena empresa: desenvolvimento e avaliação de um roteiro prático para o processo de elaboração do planejamento**. Disponível em:
<<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/18/18140/tde-27052004-110812/en.php>> Acesso em: 15 de fevereiro de 2016

TERRA, José Claudio C. **Gestão do conhecimento: o grande desafio empresarial**. Disponível em: <
http://profjayrfigueiredo.com.br/GC_AC_08.pdf> Acesso em: 10 de fevereiro de 2016

UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS. Biblioteca da UFLA. **Manual de normalização e estrutura de trabalhos acadêmicos: TCC, monografias, dissertações e teses**. Lavras, 2010. Disponível em: <
<http://www.biblioteca.ufla.br>>. Acesso em: 20 de fevereiro de 2016.