

SUMÁRIO

1 CARACTERIZAÇÃO: EMPRESA E SERVIÇOS	5
1.1 Descrição da empresa	08
1.2 Lista mestre de materiais	09
1.3 Especificações técnicas dos produtos	10
1.4 Principais fornecedores	10
1.5 Razão social e nome fantasia	11
1.6 Localização e website	11
1.7 Segmento, posicionamento de mercado e situação fiscal	12
1.8 Lista mestre de controles	12
2 PLANO DE NEGÓCIOS	12
2.1 Justificativa do projeto	12
2.2 Descrição do projeto	14
2.3 Justificativa econômica	14
2.4 Descrição dos objetivos e metas	15
2.5 Descrição da estrutura organizacional	15
2.6 Descrição dos recursos humanos	15
2.7 Descrição dos recursos financeiros	15
2.8 Descrição dos recursos materiais	15
2.9 Descrição dos recursos tecnológicos	15
2.10 Descrição dos recursos de marketing	15
2.11 Descrição dos recursos de logística	15
2.12 Descrição dos recursos de segurança	15
2.13 Descrição dos recursos de meio ambiente	15
2.14 Descrição dos recursos de saúde	15
2.15 Descrição dos recursos de educação	15
2.16 Descrição dos recursos de cultura	15
2.17 Descrição dos recursos de esporte	15
2.18 Descrição dos recursos de lazer	15
2.19 Descrição dos recursos de turismo	15
2.20 Descrição dos recursos de transporte	15
2.21 Descrição dos recursos de comunicação	15
2.22 Descrição dos recursos de informática	15
2.23 Descrição dos recursos de energia	15
2.24 Descrição dos recursos de água	15
2.25 Descrição dos recursos de esgoto	15
2.26 Descrição dos recursos de gás	15
2.27 Descrição dos recursos de telefonia	15
2.28 Descrição dos recursos de internet	15
2.29 Descrição dos recursos de TV	15
2.30 Descrição dos recursos de rádio	15
2.31 Descrição dos recursos de jornal	15
2.32 Descrição dos recursos de revista	15
2.33 Descrição dos recursos de livro	15
2.34 Descrição dos recursos de música	15
2.35 Descrição dos recursos de cinema	15
2.36 Descrição dos recursos de teatro	15
2.37 Descrição dos recursos de dança	15
2.38 Descrição dos recursos de artes	15
2.39 Descrição dos recursos de artesanato	15
2.40 Descrição dos recursos de culinária	15
2.41 Descrição dos recursos de moda	15
2.42 Descrição dos recursos de beleza	15
2.43 Descrição dos recursos de saúde	15
2.44 Descrição dos recursos de educação	15
2.45 Descrição dos recursos de cultura	15
2.46 Descrição dos recursos de esporte	15
2.47 Descrição dos recursos de lazer	15
2.48 Descrição dos recursos de turismo	15
2.49 Descrição dos recursos de transporte	15
2.50 Descrição dos recursos de comunicação	15
2.51 Descrição dos recursos de informática	15
2.52 Descrição dos recursos de energia	15
2.53 Descrição dos recursos de água	15
2.54 Descrição dos recursos de esgoto	15
2.55 Descrição dos recursos de gás	15
2.56 Descrição dos recursos de telefonia	15
2.57 Descrição dos recursos de internet	15
2.58 Descrição dos recursos de TV	15
2.59 Descrição dos recursos de rádio	15
2.60 Descrição dos recursos de jornal	15
2.61 Descrição dos recursos de revista	15
2.62 Descrição dos recursos de livro	15
2.63 Descrição dos recursos de música	15
2.64 Descrição dos recursos de cinema	15
2.65 Descrição dos recursos de teatro	15
2.66 Descrição dos recursos de dança	15
2.67 Descrição dos recursos de artes	15
2.68 Descrição dos recursos de artesanato	15
2.69 Descrição dos recursos de culinária	15
2.70 Descrição dos recursos de moda	15
2.71 Descrição dos recursos de beleza	15
2.72 Descrição dos recursos de saúde	15
2.73 Descrição dos recursos de educação	15
2.74 Descrição dos recursos de cultura	15
2.75 Descrição dos recursos de esporte	15
2.76 Descrição dos recursos de lazer	15
2.77 Descrição dos recursos de turismo	15
2.78 Descrição dos recursos de transporte	15
2.79 Descrição dos recursos de comunicação	15
2.80 Descrição dos recursos de informática	15
2.81 Descrição dos recursos de energia	15
2.82 Descrição dos recursos de água	15
2.83 Descrição dos recursos de esgoto	15
2.84 Descrição dos recursos de gás	15
2.85 Descrição dos recursos de telefonia	15
2.86 Descrição dos recursos de internet	15
2.87 Descrição dos recursos de TV	15
2.88 Descrição dos recursos de rádio	15
2.89 Descrição dos recursos de jornal	15
2.90 Descrição dos recursos de revista	15
2.91 Descrição dos recursos de livro	15
2.92 Descrição dos recursos de música	15
2.93 Descrição dos recursos de cinema	15
2.94 Descrição dos recursos de teatro	15
2.95 Descrição dos recursos de dança	15
2.96 Descrição dos recursos de artes	15
2.97 Descrição dos recursos de artesanato	15
2.98 Descrição dos recursos de culinária	15
2.99 Descrição dos recursos de moda	15
2.100 Descrição dos recursos de beleza	15
3 PLANO DE OBJETIVOS E METAS	15
3.1 Missão	15
3.2 Visão	15
3.3 Propósito	15
3.4 Objetivos	15
3.5 Metas	15
3.6 Indicadores	15
3.7 Fontes de dados	15
3.8 Responsáveis	15
3.9 Prazos	15
3.10 Recursos	15
3.11 Riscos	15
3.12 Monitoramento	15
3.13 Avaliação	15
3.14 Correção de curso	15
3.15 Comunicação	15
3.16 Relatórios	15
3.17 Reuniões	15
3.18 Documentação	15
3.19 Arquivos	15
3.20 Acesso	15
3.21 Segurança	15
3.22 Backup	15
3.23 Recuperação	15
3.24 Testes	15
3.25 Treinamento	15
3.26 Suporte	15
3.27 Atualização	15
3.28 Versões	15
3.29 Histórico	15
3.30 Log	15
3.31 Auditoria	15
3.32 Conformidade	15
3.33 Governança	15
3.34 Políticas	15
3.35 Procedimentos	15
3.36 Instruções	15
3.37 Manuais	15
3.38 Guias	15
3.39 Planilhas	15
3.40 Modelos	15
3.41 Templates	15
3.42 Layouts	15
3.43 Formatos	15
3.44 Extensões	15
3.45 Plugins	15
3.46 Temas	15
3.47 Widgets	15
3.48 Scripts	15
3.49 Estilos	15
3.50 Fontes	15
3.51 Imagens	15
3.52 Vídeos	15
3.53 Áudios	15
3.54 Documentos	15
3.55 Tabelas	15
3.56 Gráficos	15
3.57 Mapas	15
3.58 Diagramas	15
3.59 Fluxogramas	15
3.60 Organogramas	15
3.61 Planos	15
3.62 Orçamentos	15
3.63 Balanços	15
3.64 Demonstrações	15
3.65 Relatórios	15
3.66 Tabelas	15
3.67 Gráficos	15
3.68 Mapas	15
3.69 Diagramas	15
3.70 Fluxogramas	15
3.71 Organogramas	15
3.72 Planos	15
3.73 Orçamentos	15
3.74 Balanços	15
3.75 Demonstrações	15
3.76 Relatórios	15
3.77 Tabelas	15
3.78 Gráficos	15
3.79 Mapas	15
3.80 Diagramas	15
3.81 Fluxogramas	15
3.82 Organogramas	15
3.83 Planos	15
3.84 Orçamentos	15
3.85 Balanços	15
3.86 Demonstrações	15
3.87 Relatórios	15
3.88 Tabelas	15
3.89 Gráficos	15
3.90 Mapas	15
3.91 Diagramas	15
3.92 Fluxogramas	15
3.93 Organogramas	15
3.94 Planos	15
3.95 Orçamentos	15
3.96 Balanços	15
3.97 Demonstrações	15
3.98 Relatórios	15
3.99 Tabelas	15
3.100 Gráficos	15
4 PLANO DE MARKETING E VENDAS	15
4.1 Conceito	15
4.2 Objetivos	15
4.3 Metas	15
4.4 Indicadores	15
4.5 Fontes de dados	15
4.6 Responsáveis	15
4.7 Prazos	15
4.8 Recursos	15
4.9 Riscos	15
4.10 Monitoramento	15
4.11 Avaliação	15
4.12 Correção de curso	15
4.13 Comunicação	15
4.14 Relatórios	15
4.15 Reuniões	15
4.16 Documentação	15
4.17 Arquivos	15
4.18 Acesso	15
4.19 Segurança	15
4.20 Backup	15
4.21 Recuperação	15
4.22 Testes	15
4.23 Treinamento	15
4.24 Suporte	15
4.25 Atualização	15
4.26 Versões	15
4.27 Histórico	15
4.28 Log	15
4.29 Auditoria	15
4.30 Conformidade	15
4.31 Governança	15
4.32 Políticas	15
4.33 Procedimentos	15
4.34 Instruções	15
4.35 Manuais	15
4.36 Guias	15
4.37 Planilhas	15
4.38 Modelos	15
4.39 Templates	15
4.40 Layouts	15
4.41 Formatos	15
4.42 Extensões	15
4.43 Plugins	15
4.44 Temas	15
4.45 Widgets	15
4.46 Scripts	15
4.47 Estilos	15
4.48 Fontes	15
4.49 Imagens	15
4.50 Vídeos	15
4.51 Áudios	15
4.52 Documentos	15
4.53 Tabelas	15
4.54 Gráficos	15
4.55 Mapas	15
4.56 Diagramas	15
4.57 Fluxogramas	15
4.58 Organogramas	15
4.59 Planos	15
4.60 Orçamentos	15
4.61 Balanços	15
4.62 Demonstrações	15
4.63 Relatórios	15
4.64 Tabelas	15
4.65 Gráficos	15
4.66 Mapas	15
4.67 Diagramas	15
4.68 Fluxogramas	15
4.69 Organogramas	15
4.70 Planos	15
4.71 Orçamentos	15
4.72 Balanços	15
4.73 Demonstrações	15
4.74 Relatórios	15
4.75 Tabelas	15
4.76 Gráficos	15
4.77 Mapas	15
4.78 Diagramas	15
4.79 Fluxogramas	15
4.80 Organogramas	15
4.81 Planos	15
4.82 Orçamentos	15
4.83 Balanços	15
4.84 Demonstrações	15
4.85 Relatórios	15
4.86 Tabelas	15
4.87 Gráficos	15
4.88 Mapas	15
4.89 Diagramas	15
4.90 Fluxogramas	15
4.91 Organogramas	15
4.92 Planos	15
4.93 Orçamentos	15
4.94 Balanços	15
4.95 Demonstrações	15
4.96 Relatórios	15
4.97 Tabelas	15
4.98 Gráficos	15
4.99 Mapas	15
4.100 Diagramas	15
5 PLANEJAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	21
5.1 Perfil de cargo da função	21
5.2 Matriz de treinamento e desenvolvimento de pessoal	28
5.3 Código de conduta e ética	25
5.4 Apresentação	26
5.5 Postura no trabalho	26
5.6 Hierarquia	27
5.7 Cooperação	27
5.8 Comunicação	27
5.9 Trabalho em equipe	27
5.10 Responsabilidade	27
5.11 Ética	27
5.12 Integridade	27
5.13 Honestidade	27
5.14 Transparência	27
5.15 Abertura	27
5.16 Resiliência	27
5.17 Adaptabilidade	27
5.18 Flexibilidade	27
5.19 Criatividade	27
5.20 Inovação	27
5.21 Liderança	27
5.22 Gestão	27
5.23 Organização	27
5.24 Planejamento	27
5.25 Execução	27
5.26 Avaliação	27
5.27 Melhoria contínua	27
5.28 Qualidade	27
5.29 Eficiência	27
5.30 Eficácia	27
5.31 Produtividade	27
5.32 Rentabilidade	27
5.33 Lucratividade	27
5.34 Crescimento	27
5.35 Expansão	27
5.36 Inovação	27
5.37 Desenvolvimento	27
5.38 Investimento	27
5.39 Retorno	27
5.40 Valor	27
5.41 Impacto	27
5.42 Legado	27
5.43 Herança	27
5.44 Contribuição	27
5.45 Legado	27
5.46 Herança	27
5.47 Contribuição	27
5.48 Legado	27
5.49 Herança	27
5.50 Contribuição	27
6 PLANEJAMENTO DE MARKETING E VENDAS	28
6.1 Estudo dos clientes	28

SUMÁRIO

6.2 Estudo dos concorrentes	28
6.3 Estudo dos fornecedores	28
6.4 Estratégias promocionais	29
6.5 Estrutura de comercialização	29
1 CARACTERIZAÇÃO: EMPRESA, PRODUTOS E SERVIÇOS	
1.1 Descrição da empresa	08
1.2 Lista mestra de materiais	09
1.3 Especificações técnicas dos produtos	10
1.4 Principais fornecedores	10
1.5 Razão social e nome fantasia	11
1.6 Localização e <i>website</i>	11
1.7 Segmento, posicionamento de mercado e situação fiscal	12
1.8 Lista mestra de controles	12
2 PLANEJAMENTO DA ESTRUTURA DA EMPRESA	
2.1 Diagrama de causa e efeito do projeto	12
2.2 Plano de ação de <i>start up</i> da empresa	13
2.3 Macro fluxograma do negócio	14
3 PLANEJAMENTO DE OBJETIVOS E METAS	
3.1 Missão	15
3.2 Visão	15
3.3 Princípios e valores	15
3.4 Análise SWOT	15
3.5 Organograma	16
3.6 BSC – Planejamento estratégico de médio/longo prazo	16
4 PLANEJAMENTO FINANCEIRO	
4.1 Condições, pagamentos, amortização e saldo devedor	17
4.2 Custos fixos	19
4.3 Custos variáveis	20
4.4 Margem de contribuição / Ponto de equilíbrio	20
4.5 Demonstrativo dos resultados da empresa (DRE)	20
5 PLANEJAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	
5.1 Perfil de cargo da função	21
5.2 Matriz de treinamento e desenvolvimento de pessoal	25
5.3 Código de conduta e ética	25
5.3.1 Apresentação	26
5.3.2 Postura no trabalho	26
5.3.3 Hierarquia	27
5.3.4 Cooperação	27
6 PLANEJAMENTO DE MARKETING E VENDAS	
6.1 Estudo dos clientes	28

6.2 Estudo dos concorrentes.....	28
6.3 Estudo dos fornecedores.....	28
6.4 Estratégias promocionais.....	29
6.5 Estrutura de comercialização.....	29
7 PLANEJAMENTO DA DEMANDA E POLÍTICAS DE ESTOQUE	
7.1 Demanda de 2014 e projeções para ano de 2015.....	30
7.2 Resumo estatístico.....	30
7.3 Análise gráfica da demanda.....	30
7.4 Classificações dos materiais de estoque.....	31
7.5 Cálculos do ponto de pedido e estoque de segurança.....	31
8 DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES	
8.1 Políticas de fornecimento.....	32
8.2 Plano de contingência.....	32
9 GESTÃO DE MEIO AMBIENTE	
9.1 Planejamento de medidas de sustentabilidade.....	32
10 ANEXOS	
10.1 Documentação processo de importação.....	34
10.1.1 Declaração de importação.....	35
10.1.2 Nota fiscal de entrada.....	36
10.1.3 Conhecimento de transporte rodoviário.....	37
10.1.4 Guia liberação mercadorias estrangeira sem comprovação rec. ICMS... 38	
10.1.5 GNRE – Guia nacional de recolhimento de tributos estaduais.....	38
10.1.6 GIA-ST Guia nac. de inf. e apuração do ICMS substituição tributária.....	39
10.2 Ordem de produção.....	39
10.3 Mapa de Riscos e Identificação de Riscos.....	40
10.4 Curriculum vitae.....	41
11 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	43

1 CARACTERIZAÇÃO: EMPRESA, PRODUTOS E SERVIÇOS

O centro de convivência tem o objetivo de melhorar a qualidade de vida da população idosa visando à inclusão social, assegurando a saúde, o lazer e bem-estar, retardando o envelhecimento e garantindo sua dignidade. Propondo assim, a criação de um Centro de Convivência na cidade de São Leopoldo/RS, favorecendo a convivência dos indivíduos para o desenvolvimento de suas potencialidades artístico e cultural, melhorando o acesso aos bens e serviços da comunidade.



1.1 Descrição da empresa

O objetivo do Centro de Convivência é promover a integração entre os idosos, seus familiares e comunidade, através de atividades planejadas sistematizadas buscando um sentimento mais produtivo para estes idosos. O ambiente não será de estadia, mas sim de integração para que os idosos possam passar o dia inteiro ou parte dele num ambiente agradável, desenvolvendo atividades que estimulem o seu desenvolvimento intelectual e físico.

Serão oferecidos serviços como: natação, ginástica, horta, trabalhos manuais, aula de dança, coral, jogos de cartas, aulas de informática, roda de chimarrão com histórias da vida de cada um, entre outros.

O principal objetivo do Centro de Convivência é valorizar o idoso e não tratá-lo apenas como um objeto, mas sim aprender com suas experiências e incentivá-lo a compartilhar com todos.

Temos como principal diferencial um circuito interno de filmagem para que as famílias possam acompanhar através de software (disponível para celular ou computador) como o idoso está sendo tratado e o que está fazendo, tudo isso em tempo real.

Ao ingressar no Centro de Convivência, o idoso passará por uma pequena entrevista, na qual responderá alguns questionamentos sobre suas preferências. Caso a maior parte do grupo opte por uma determinada atividade, por exemplo, aula de dança, esta atividade terá maior destaque na programação dos dias. A opinião de cada participante será o que norteará os rumos das atividades. Valorizaremos o querer e bem-estar do grande grupo.

↑
2 x 1,5
↓

1.2 Lista mestra de materiais

Por ser uma empresa de prestação de serviços, os principais materiais a serem utilizados são apenas de uso comum, como alimentação e higiene:

Código	Material	Unid. Medida	Cons. líquido	Perda	Cons. bruto
001	Arroz	Kg	97	3%	100
002	Feijão	Kg	97	3%	100
003	Carne	Kg	97	3%	100
004	Massa	Kg	97	3%	100
005	Cenoura	Kg	97	3%	100
006	Mamão	Kg	99	1%	100
007	Banana	Kg	99	1%	100
008	Beterraba	Kg	97	3%	100
009	Tomate	Kg	100	0%	100
010	Cebola	Kg	100	0%	100
011	Papel Hig.	M	90	10%	100
012	Sabonete líquido	L	90	10%	100
013	Álcool gel	L	95	5%	100

1.3 Especificações técnicas dos produtos

Profissionais:

- Nutricionista: elaboração do cardápio de acordo com restrições;
- Psicóloga: avaliação dos pacientes, funcionários e familiares (quando necessário);
- Fisioterapeuta: atendimento individual e hidroterapia;
- Professor de educação física: elaborar atividades de ginástica e dança;
- Geriatra: realizar atendimento duas vezes por semana para diagnósticos e fornecer receitas;
- Enfermeira: coordenar e auxiliar a equipe de técnicos em enfermagem;
- Técnicos em enfermagem: acompanhar em todas as atividades e verificar sinais vitais;
- Recreacionista: desenvolver atividades recreativas e acompanhar de perto todos os idosos.

Atividades:

- Natação;
- Aula de dança;
- Música;
- Coral;
- Horta;
- Ginástica;
- Trabalhos manuais;
- Roda de chimarrão;
- Jogos de cartas;
- Aula de informática.

1.4 Principais fornecedores

Material	Fornecedor	Localização	Just in Time

Frutas e legumes	Mercado das Frutas	São Leopoldo	Just in time
Carnes	Açougue Ricci	São Leopoldo	2 DIAS
Higiene	Makro Mix	São Leopoldo	10 DIAS
Alimentos	Makro Mix	São Leopoldo	Just in time



1.5 Razão social e nome fantasia

Razão social: Claudia Ercilia Santos de Oliveira

Nome fantasia: Centro de Convivência



1.6 Localização e website

Localização Física: Rua Conceição, 862- Centro - São Leopoldo /RS CEP:93025-440

Telefone(51) 35763140

Email:centrodeconvivencia@hotmail.com.

Virtual:www.facebook.com/centrodeconvivencia

1.7 Segmento posicionamento de mercado e situação fiscal

Segmento: Prestação de serviços para idosos.

Posicionamento: Mercado inovador com pouca concorrência.

Situação fiscal: porte pequeno ME.

1.8 Lista mestra de controles

Fichas ou cadastros de clientes;

Relatório gerencial;

Relatório financeiro;

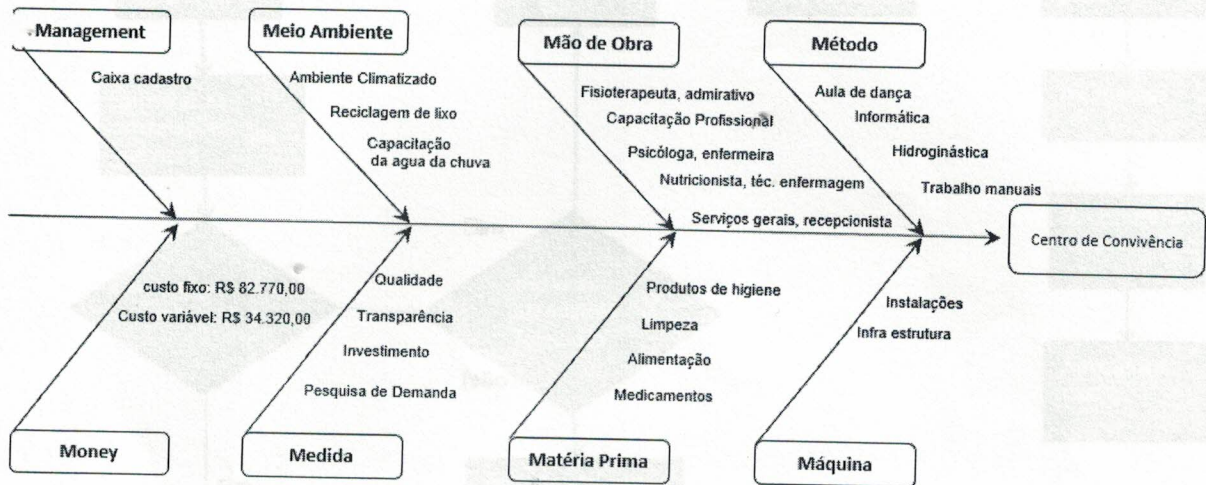
Planilha de entrada e saída.

2 PLANEJAMENTO DA ESTRUTURA DA EMPRESA

O centro de convivência tem o objetivo de melhorar a qualidade de vida da população idosa visando à inclusão social, assegurando a saúde, o lazer e bem-estar, retardando o envelhecimento e garantindo sua dignidade. Propondo assim, a criação de um Centro de Convivência na cidade de São Leopoldo/RS, favorecendo a convivência dos indivíduos para o desenvolvimento de suas potencialidades artístico e cultural, melhorando o acesso aos bens e serviços da comunidade.

2.1 Diagrama de causa e efeito do projeto

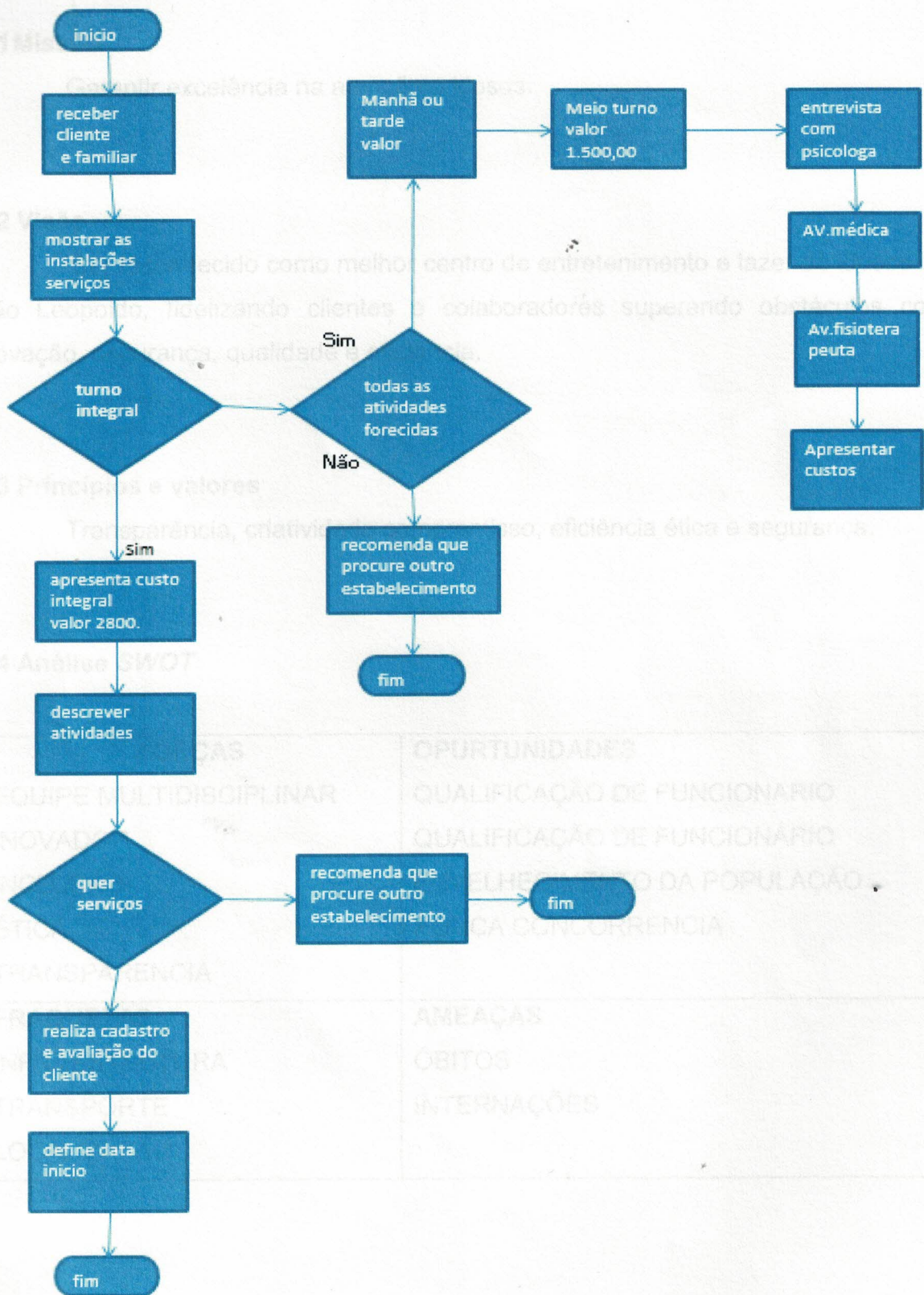
Para melhorar o atendimento e acompanhamento da empresa e dos usuários foi criado diagrama de causa e efeito do centro de convivência.



2.2 Plano de ação de startup da empresa

What O QUE	Why POR QUE	Where Onde	When QUANDO		Who QUEM	How COMO	How Much QUANTO	Gains GANHOS
			INÍCIO	FIM				
Plano de Negócios	• Para abrir um centro convivência p/idosos	São Leopoldo	09/14	09/15	Claudia	Orientação dos Professores	Sem Custo	• Aprendizado • Oportunidade • Lucro
Pesquisa de Mercado	Necessidade de Clientes	São Leopoldo e região	01/15	02/15	Claudia	Pesquisa com público de idosos	R\$100,00	Satisfação pessoal e do público alvo
Capacitação Profissional	Melhor adaptação dos funcionários	Empresa	Admissão	Em 1 mês	Eu e outros funcionários	Por meio de exercícios práticos	R\$1.000,00	Para melhor atender meu cliente
Solicitar empréstimo	Para estruturar o negócio	Banco	2015	-	Claudia	Contato com gerente do banco	Valor próximo estimado em R\$ 200.000,00	• Qualificar pessoal e melhorar as infraestrutura

2.3 Macro fluxograma do negócio



3 PLANEJAMENTO DE OBJETIVOS E METAS

3.1 Missão

Garantir excelência na atenção a idosos.

3.2 Visão

Ser reconhecido como melhor centro de entretenimento e lazer de idosos de São Leopoldo, fidelizando clientes e colaboradores superando obstáculos com inovação, segurança, qualidade e eficiência.

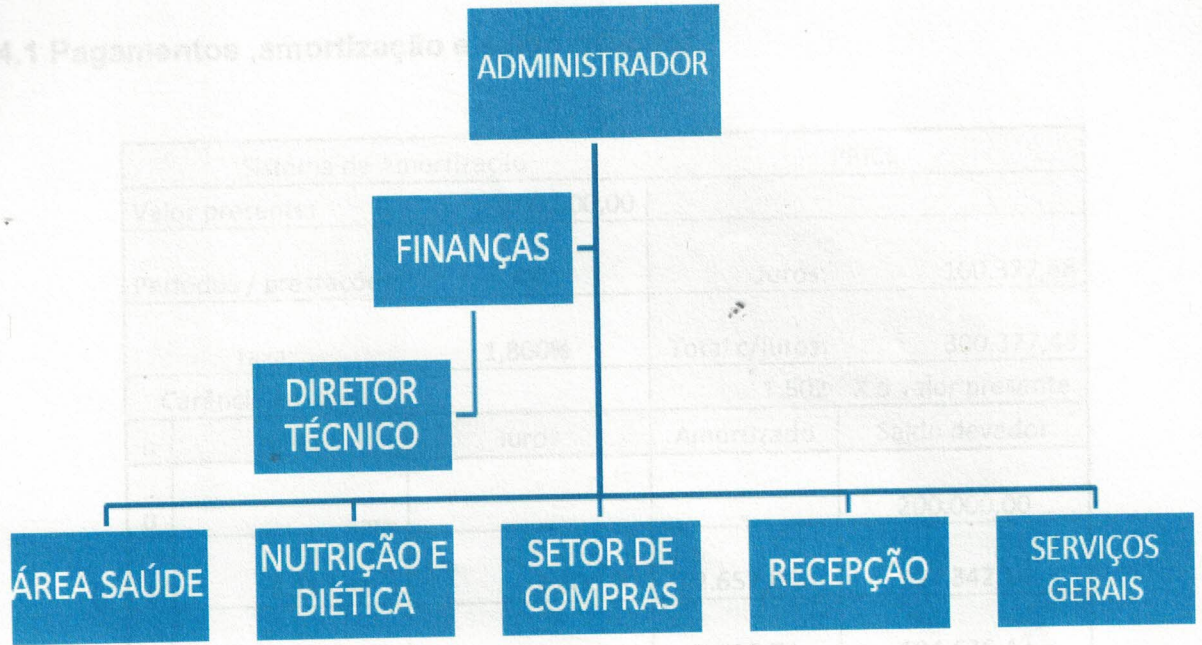
3.3 Princípios e valores

Transparência, criatividade compromisso, eficiência ética e segurança.

3.4 Análise SWOT

<p>FORÇAS</p> <p>EQUIPE MULTIDISCIPLINAR INOVADOR INCLUSÃO ÉTICA TRANSPARENCIA</p>	<p>OPURTUNIDADES</p> <p>QUALIFICAÇÃO DE FUNCIONARIO QUALIFICAÇÃO DE FUNCIONÁRIO ENVELHECIMENTO DA POPULAÇÃO POUCA CONCORRENCIA</p>
<p>FRAQUEZAS</p> <p>INFRAESTRUTURA TRANSPORTE LOCALIZAÇÃO</p>	<p>AMEAÇAS</p> <p>ÓBITOS INTERNAÇÕES</p>

3.5 Organograma



3.6 BSC – Planejamento estratégico de médio/longo prazo

Perspectiva	Mapa da Estratégia	Objetivos Estratégicos	Indicadores	Metas	Ações
Missão	Garantir a excelência na atenção com idosos				
Visão	Ser reconhecido como melhor centro de entretenimento e lazer de idosos de São Leopoldo, fidelizando clientes e colaboradores superando obstáculos com inovação, segurança, qualidade e eficiência.				
Financeira	Obter serviço de qualidade, Com lucratividade	Expandir o negocio conquistar o mercado	% Crescimento no negocio, % lucro	30% de aumento de lucro 15%de faturamento	Expansão do negocio lucratividade
Clientes	Prestar serviços de Qualidade ,satisfação dos clientes	Satisfação do cliente Fidelização do cliente	100% satisfação do cliente	50% de aumento retenção dos clientes 99%aumento da satisfação Aumentar 15% nas vendas.	Qualidade e comprometimento Em nossos serviços.
Processos Internos	Excelência no atendimento	Melhora continua no atendimento, Maior eficiência	Prestar serviço de qualidade	Melhoria continua na qualidade e aumento na excelência eficiência	Prestar serviço de qualidade ,visando satisfação dos clientes e ampliação do negocio.
Aprendizado e Crescimento	Capacitação de pessoas	Treinar e capacitar equipe e motivação	Melhoria do ambiente de trabalho	Conquistar novos clientes.	Fazer parceria com universidades ,viabilizar estágios e treinamentos para funcionários.

4 PLANEJAMENTO FINANCEIRO

4.1 Pagamentos ,amortização e saldo devedor.

Sistema de Amortização			PRICE	
Valor presente:		200.000,00		
Períodos / prestações		48	Juros:	100.377,48
taxa:		1,800%	Total c/juros:	300.377,48
Carência em dias:			1,502	X o valor presente
n	Pgto.	Juros	Amortizado	Saldo devedor
0	6.257,86		0	200.000,00
1	6.257,86	3.600,00	2.657,86	197.342,14
2	6.257,86	3.552,16	2.705,71	194.636,43
3	6.257,86	3.503,46	2.754,41	191.882,02
4	6.257,86	3.453,88	2.803,99	189.078,03
5	6.257,86	3.403,40	2.854,46	186.223,57
6	6.257,86	3.352,02	2.905,84	183.317,73
7	6.257,86	3.299,72	2.958,15	180.359,59
8	6.257,86	3.246,47	3.011,39	177.348,20
9	6.257,86	3.192,27	3.065,60	174.282,60
10	6.257,86	3.137,09	3.120,78	171.161,82
11	6.257,86	3.080,91	3.176,95	167.984,87
12	6.257,86	3.023,73	3.234,14	164.750,74
13	6.257,86	2.965,51	3.292,35	161.458,38
14	6.257,86	2.906,25	3.351,61	158.106,77
15	6.257,86	2.845,92	3.411,94	154.694,83
16	6.257,86	2.784,51	3.473,36	151.221,47
17	6.257,86	2.721,99	3.535,88	147.685,59

18	6.257,86	2.658,34	3.599,52	144.086,07
19	6.257,86	2.593,55	3.664,31	140.421,76
20	6.257,86	2.527,59	3.730,27	136.691,48
21	6.257,86	2.460,45	3.797,42	132.894,07
22	6.257,86	2.392,09	3.865,77	129.028,29
23	6.257,86	2.322,51	3.935,35	125.092,94
24	6.257,86	2.251,67	4.006,19	121.086,75
25	6.257,86	2.179,56	4.078,30	117.008,44
26	6.257,86	2.106,15	4.151,71	112.856,73
27	6.257,86	2.031,42	4.226,44	108.630,29
28	6.257,86	1.955,35	4.302,52	104.327,77
29	6.257,86	1.877,90	4.379,96	99.947,81
30	6.257,86	1.799,06	4.458,80	95.489,00
31	6.257,86	1.718,80	4.539,06	90.949,94
32	6.257,86	1.637,10	4.620,77	86.329,18
33	6.257,86	1.553,93	4.703,94	81.625,24
34	6.257,86	1.469,25	4.788,61	76.836,63
35	6.257,86	1.383,06	4.874,80	71.961,82
36	6.257,86	1.295,31	4.962,55	66.999,27
37	6.257,86	1.205,99	5.051,88	61.947,39
38	6.257,86	1.115,05	5.142,81	56.804,58
39	6.257,86	1.022,48	5.235,38	51.569,20
40	6.257,86	928,25	5.329,62	46.239,58
41	6.257,86	832,31	5.425,55	40.814,03
42	6.257,86	734,65	5.523,21	35.290,82
43	6.257,86	635,23		

4.3 Custos variáveis.

			5.622,63	29.668,19
44	6.257,86	534,03	5.723,84	23.944,35
45	6.257,86	431,00	5.826,87	18.117,48
46	6.257,86	326,11	5.931,75	12.185,74
47	6.257,86	219,34	6.038,52	6.147,21
48	6.257,86	110,65	6.147,21	0,00

4.4 Margem de contribuição/ponto de equilíbrio

4.2 Custos fixos.

Custos fixos	Preço
Aluguel	2.000,00
Fone\net	200,00
Celular	200,00
Luz	1.500,00
Água	500,00
Salario. Func.	30.300,00
Encargos sociais	30.300,00
IPTU	150,00
Pró-labore	5.000,00
Alarme seguro.	250,00
Seguro patrimônio	100,00
Contabilidade	800,00
Financiamento	
Material escritório	300,00
IPVA	170,00
Alimentação	9.600,00
Seguro do carro	100,00
Mat. Limpeza	500,00

4.5 Demonstrativo do

4.3 Custos variáveis.

Oleo	200,00
Combustível	300,00
Medicamentos	400,00
Atendimento medico(urgencia)	500,00
Manutenção	2.000,00

4.4 Margem de contribuição\ponto de equilibrio

Serviços	
Combustível	R\$ 7,50
Medicamentos	R\$ 10,00
Atendimento	R\$ 12,50
Equipamento	R\$ 50,00
	R\$
Preço de serviço	2.800,00
Imposto	R\$ 504,00
	R\$
Margem de contribuição	2.216,00
Ponto de equilíbrio	37

4.5 Demonstrativo dos resultados da empresa(DRE)

DRE	
	R\$
Faturamento	104.583,03
Imposto	R\$ 18.824,95
CPS	R\$ 2.960,00
Lucro Bruto	R\$ 82.798,09
Despesas	R\$ 82.770,00
Lucro Liquido	R\$ 28,09

5 PLANEJAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

5.1 Perfil de cargo da função



PERFIL DE COMPETÊNCIAS DA FUNÇÃO

Título do Cargo:	Enfermeiro (a)	C.Custo:
Função:	Enfermeira (a)	Código da Área: Enfermagem

Reporte	Enfermeiro
----------------	------------

DESCRIÇÃO SUMÁRIA DA FUNÇÃO

Desempenhar funções pertinentes ao cargo conforme código de enfermagem.
Prestar atendimento humanizado a clientes e colaboradores.

DESCRIÇÃO DETALHADA DAS ATRIBUIÇÕES

1. Receber e acolher clientes e familiares mostrar as dependências orientando quanto as rotinas;
2. Elaborar e aplicar entrevista de ingresso á instituição;
3. Avaliar as condições de cada cliente encaminhar para as atividades;
4. Acompanhar desenvolvimento;
5. Organizar atividades festivas, aniversário, festa junina natal, passeios.

REQUISITOS NECESSÁRIOS

I – EXPERIÊNCIA

Necessário um ano de experiência na função

II – ESCOLARIDADE

	Necessário	Desejável	Completo	Incompleto	Médio	Alto
Alfabetizado	()	()	()	()		
1º Grau	()	()	()	()		X
2º Grau	()	()	()	()		
Técnico	()	()	()	()		
Superior	(x)	()	()	()		

Áreas de formação:

III - CURSOS E TREINAMENTOS (QUALIFICAÇÃO E RECICLAGEM)

Curso ou Treinamento	Essencial	Desejável
Excel básico	X	
Especialização em geriatria		x
Diversidade, inclusão e integração social.	x	

IV – COMPETÊNCIAS (CHA)

Habilidade	Essencial	Desejável
Adaptabilidade às mudanças, visão holística e acolhedora;	x	
Administrar conflitos/atendimento humanizado;	x	

Dinâmico que seja capaz de transformar as diferenças em solução;	x	
Incentivar e encorajar a participação em todas atividades;	x	
Proporcionar integração à sociedade;	x	

V - REQUISITOS FÍSICOS

Função	Tempo de Serviço	Faixa Salarial	Não requer	Mínimo	Médio	Alto
Esforço Físico						X

VI – RESTRIÇÕES QUANTO A PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS

Não	Sim	Quais	Parcial	Total
x		Deficiente auditivo		
x		Deficiente visual		
x		Deficiência em membros superiores (braços)		
x		Deficiência em membros inferiores (pernas)		
x		Deficiência mental		

Responsável: Claudia Eraldo Santos de Oliveira

VII – RESPONSABILIDADE

	Não requer	Mínimo	Médio	Alto
Por Material e/ou Produto				x
Por Ferramentas e/ou Equipamentos	x			
Por Erros				x
Por Pessoas				x

Por Recebimento / Movimentação /Pagamentos Financeiros				x
--	--	--	--	---

VIII – PLANO DE CARREIRA DA FUNÇÃO

Função	Tempo de serviço	Faixa Salarial	% Reajuste	Condições
Enfermeiro	03meses	A	FG	Aprovado no 1º contrato
Enfermeiro	06meses	B	CC	Atendeu aos requisitos mínimos
Enfermeiro coordenador	12meses	C	QE	Atendeu a todos os requisitos estabelecido.

Data: 20\05\2015

Responsável: Claudia Ercilia Santos de oliveira.

CÓDIGO DE
CONDUTA E ÉTICA

5.2 Matriz de treinamento se desenvolvimento de pessoal



Programação de Treinamentos

GESTÃO DE PESSOAS - GP

Treinamento	Local	Participantes	2015												AVALIAÇÃO					
			Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	MÉTODO DE AVALIAÇÃO	RESPONSÁVEL AVALIAÇÃO	PRAZO AVALIAÇÃO			
Humanização	Sala Treinamentos	Todos os funcionários															Resultados	Gerente	3 meses	
Reaproveitamento de alimentos	Sala Treinamentos	Cozinheira e auxiliar de cozinha																Desempenho do negócio	Owner	6 meses
Gestão Financeira	Senac SL	Gerente																Desempenho do negócio	Owner	12 mês

Legenda: ■ Interno ■ Externo □ Previsto ■ Em Andamento ■ Realizado ■ Pendente

5.3 Manual do colaborador

CÓDIGO DE CONDUITA E ÉTICA

- Cumprimento a todos, com educação e sem intimidação, tanto ao chegar quanto ao sair, inclusive pelos colaboradores.
- Permanecer com cabelos presos durante o horário de trabalho, assim como manter as unhas curtas.
- Sempre que necessário, demonstrar firmeza, sem porém, parecer dono da verdade. Falar o necessário e saber ouvir também.



5.3.1 Apresentação

Este manual tem como principal objetivo padronizar a conduta dos colaboradores, bem como melhorar as relações entre os funcionários e clientes.

Existem algumas atitudes que devem ser tomadas para o bom andamento desta instituição, por este motivo, as citaremos neste manual para que possamos facilitar a convivência e aumentar em nós o sentimento de segurança no trato com as outras pessoas e nas mais diversas situações.

Também daremos oportunidade para o aprendizado e o desenvolvimento dos potenciais de cada funcionário, além de oferecer bem-estar, segurança e saúde no trabalho, reconhecimento e satisfação na realização das atividades.

Claudia Ercilia Santos de Oliveira

5.3.2 Postura no trabalho

- Cumprimente a todos, sem exceção e sem intimidades, tanto ao chegar quanto ao sair, inclusive pelos corredores.
- Trate com respeito a todos, procurando ouvi-los e, quando necessário, orientá-los em suas solicitações.
- Usar uniforme limpo e crachá de identificação durante todo expediente.
- Permanecer com cabelos presos durante o horário de trabalho, assim como manter as unhas curtas.
- Sempre que necessário, demonstrar firmeza, sem porém, parecer dono da verdade. Fale o necessário e saiba ouvir também.

- Seja polido e cordial, sem perder a noção de distância com seus colegas, sejam eles superiores, inferiores ou iguais. Profissionalmente é indispensável observar a hierarquia.
- Cumprir com o horário estabelecido, preferencialmente programando-se para chegar 10 minutos antes e sair 5 minutos depois para casos de imprevistos.
- Possibilitar o bem-estar dos clientes, através de um atendimento padrão que resulte na satisfação.
- Precisando faltar, seja sincero e justifique ao seu superior. Se possível, com antecedência, isso mostra organização e comprometimento;

5.3.3 Hierarquia

Profissionalmente é indispensável observar a hierarquia! Dirigir-se a um superior com familiaridade diante de estranhos denota falta de tato e educação. Mesmo que sejam amigos, mantenha a postura profissional que o ambiente de trabalho solicita.

Tratar pessoas importantes pelo prenome quando não somos seus íntimos não é sinal de profissionalismo. Quando houver algum desentendimento com alguém no ambiente de trabalho vá direto ao seu superior imediato, não deixe que esse assunto torne proporções maiores e acabe gerando um conflito.

Divulgue este material entre seus colegas e fiscalize a efetividade do mesmo, assim você estará contribuindo para o crescimento de nossa empresa. Diante de alguma dúvida sobre a conduta a ser adotada em suas atividades, ou se tiver conhecimento de violação ao código, solicitar orientação ao seu superior hierárquico.

5.3.4 Cooperação

Para ajudar a empresa a se desenvolver de forma mais eficiente é preciso que todos colaborem de forma direta ou indireta para o bom andamento de todos os setores da empresa, oferecendo auxílio sempre que necessário e possível, garantindo assim a eficácia e excelência do atendimento.

É importante que todos ajudem a promover um ambiente de trabalho participativo, que assegure o desenvolvimento e a valorização das pessoas. Também se espera que os funcionários contribuam com sugestões para o aperfeiçoamento e desenvolvimento dos processos da empresa e colaborem para um bom ambiente de trabalho a todos.

PARÁGRAFO DEVE SER 1,5

6 PLANEJAMENTO DE MARKETING E VENDAS

Folder, banner, redes sociais, tv, cartão de visita.

6.1 Estudo dos clientes

6.5 Estrutura de comercialização

a) Público-alvo (perfil dos clientes)

Pessoas acima de 60 anos com poder aquisitivo, classe A, B, C e filhos que se preocupam com bem estar de seus pais.

7 PLANEJAMENTO DA DEMANDA E POLITICAS DE ESTOQUE

b) Comportamento dos clientes (interesses e o que os levam a comprar)

- Lazer
- Inclusão social
- Retardando envelhecimento
- Assegurar a saúde e bem estar
- Integração /troca de experiências

7.1 Demanda de 2014 e projeções para ano de 2015

6.2 Estudo dos concorrentes

	Qualidade	Preço	Condições De pagamento	Localização	Atendimento	Serviços ao cliente	Garantias oferecidas
Sua Empresa	Excelência	Competitivo	Cartão Dinheiro Convênios	Fácil acesso	Diferenciado Personalizado		Transparência
Concorrente 1	Boa	Competitivo	Cartão Dinheiro	Difícil a acesso	Bom		
Concorrente 2	Boa	Competitivo	Dinheiro		Bom		

6.3 Estudo dos fornecedores

	Descrição dos itens a serem adquiridos	Nome do fornecedor	Preço	Condições de pagamento	Prazo de Entrega
1	Feijão \ arroz	UNIDASUL	300.00	Cartão 30 dias	Lead time 1 dia
2	Frutas \verduras	Mercado das frutas	400.00	15 dias	Lead time 3dias
3	Feijão \arroz	Bourbon	500.00	À vista	Lead time 1dia

6.4 Estratégias promocionais

Folder, banner, redes sócias, tv, cartão de visita.

6.5 Estrutura de comercialização

São Leopoldo vale dos sinos

7.2 Resumo estatístico

7 PLANEJAMENTO DA DEMANDA E POLITICAS DE ESTOQUE

	ARROZ	FEIJÃO
Média	24,63635364	10,36363636
Mediana	24	10
Módus	23	8
Coesão padrão	4,653444472	2,377328816
Variação padrão	21,63635364	5,653444455
Desvio padrão	4,653444472	2,377328816
Máximo	35	15

7.1 Demanda de 2014 e projeções para ano de 2015

A tabela representa o consumo de feijão e arroz, no período de janeiro a dezembro.

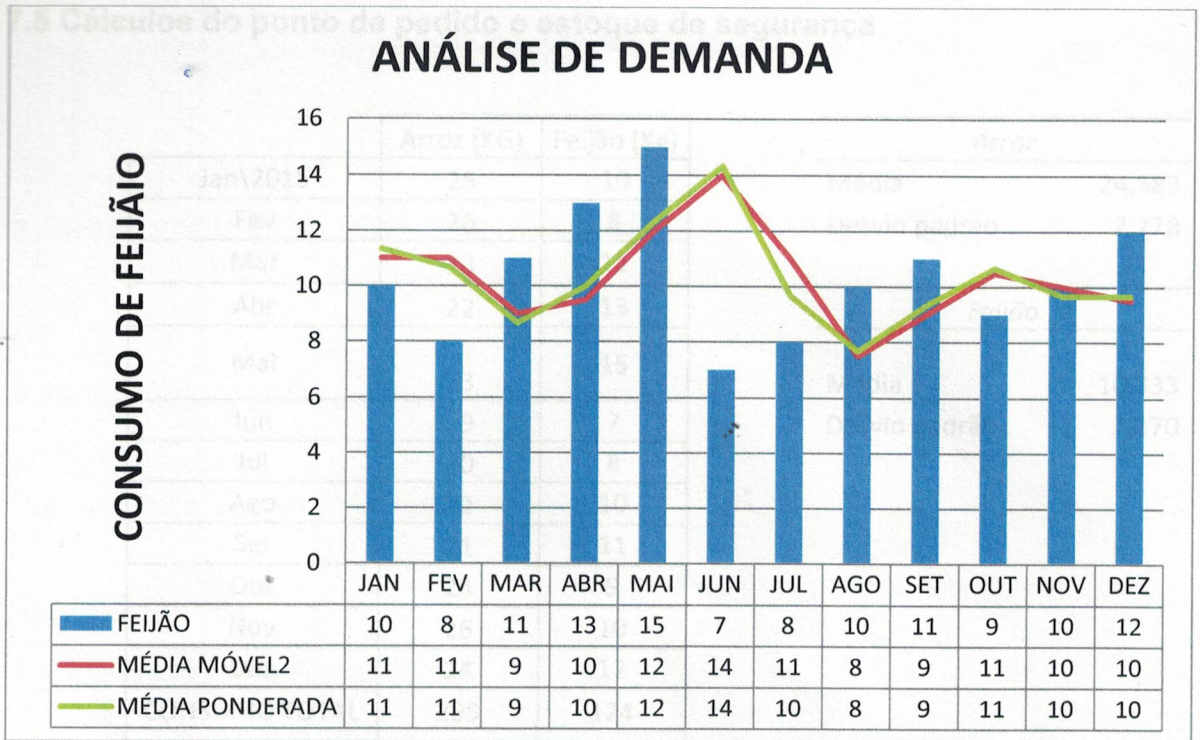
	ARROZ	FEIJÃO
JAN	25	10
FEV	20	8
MAR	23	11
ABR	22	13
MAI	35	15
JUN	24	7
JUL	20	8
AGO	21	10
SET	26	11
OUT	25	9
NOV	24	10
DEZ	31	12

ANÁLISE DE DEMANDA

7.2 Resumo estatístico

	ARROZ	FEIJÃO
Média	24,63636364	10,36363636
Mediana	24	10
Modo	20	8
Desvio padrão	4,653444472	2,377928816
Variância da amostra	21,65454545	5,654545455
Mínimo	20	7
Máximo	35	15

7.3 Análise gráfica da demanda



7.4 Classificações das matérias de estoque

ALAVANCÁVEL	ESTRATÉGICO
SUPERMERCADOS MACRO MIX	SUPERMERCADOS BOURBON
NÃO CRÍTICO	CRÍTICO
AÇOUGUE RICCI	MERCADO DAS FRUTAS

7.5 Cálculos do ponto de pedido e estoque de segurança

	Arroz (KG)	Feijão (Kg)
Jan\2015	25	10
Fev	26	8
Mar	23	11
Abr	22	13
Mai	23	15
Jun	29	7
Jul	30	8
Ago	22	10
Set	21	11
Out*	24	9
Nov	26	10
Dez	24	12
CONSUMO TOTAL	295	124
R\$\unitario	R\$ 2,00	R\$ 4,00
R\$ Anual	590,00	496
Classificação	A	B
Lead time	0,0667	0
Nível de serviço	99,99	97
Fator de segurança	4	1,88
Estoque segurança	11,11	4,27
Ponto de pedido	12,75	4,27

Arroz	
Média	24,583
Desvio padrão	2,778
Feijão	
Média	10,333
Desvio padrão	2,270

Colunas1	Colunas2
Arroz	
Média	24,5833333
Desvio padrão	2,77843427
Colunas1	Colunas2
Feijão	
Média	10,3333333
Desvio padrão	2,26969495

8 DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES

8.1 Políticas de fornecimento

Critérios para desenvolver fornecedores

8.2 Plano de contingência

Proporcionar aos nossos clientes um ambiente agradável, com uma alimentação de qualidade por isso procuramos novos fornecedores.

9 GESTÃO DE MEIO AMBIENTE

9.1 Planejamento de medidas de sustentabilidade

Preocupados com a constante falta de água. Nos do centro de convivência resolvemos contribuir faremos captação da água da chuva por galha.

Como fazer

- Após ser captada pelo telhado, a água passa pelos processos ideais em nosso aparelho, que separa o material grosso como galhos, folhas, penas e fezes de passarinho, regula o índice de acidez através da pedra de calcário, adiciona cloro automaticamente e por fim filtra partículas de até 200 micros, a água sai tratada e pronta para ser usada nas pias, no banho, em descargas, limpeza entre outras finalidades na sua residência ou empresa.
- O Chove Chuva é único aparelho no mercado que faz todas as operações para o armazenamento correto da água de chuva. Simples, eficiente e de baixo custo.



QUANTO CUSTA:

- Separador de folhas – a partir de R\$ 130,00 – Evita que folhas entrem no sistema
- Separador de fluxo – a partir de R\$ 170,00 – Dispensa a “primeira água”, que normalmente vem com impurezas como poeira e fezes de pássaros
- Tanque externo de armazenamento ou cisterna de enterrar – Cisterna de 2.000L a partir de R\$ 1.600,00 / Tanque *slim* externo de 2000L a partir de R\$ 2.600,00 / Tanque externo convencional de 310L a partir de R\$ 170,00

10 ANEXOS

10.1 Documentação processo de importação

10.1.1 Declaração de importação

Declaração: 15000096-1

Data do Registro: 12/04/2015



SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL – RFB
 AEROPORTO INTERNACIONAL DO RIO GRANDE DO SUL
 EXTRATO DA DECLARAÇÃO DE IMPORTAÇÃO
 CONSUMO

Modalidade do despacho : NORMAL

Quantidade de adições: 10

Importado

CNPJ: XX.XXX.XXX/XXXX-XX STITCH INCORPORATE S/A

Adquirente da Mercadoria

CNPJ: 14.433.258/0001-31 CENTRO DE CONVIVENCIA

Representante Legal

CPF: 029.974.990-89 CLAUDIA ERCILIA SANTOS DE OLIVEIRA

Processos

JUDICIAL Ident104100011

Carga

Recinto Aduaneiro: AEROPORTO INTER DO RIO GRANDE DO SUL – INFRAERO


Armazém: TECA

Embalagem: CONTAINER STANDARD Quantidade: 01

Peso Bruto 00,00Kg Peso: 00,00Kg

Valores	Moed	Valor
Frete	DOLAR DOS EUA	00,00
Seguro	DOLAR DOS EUA	000,00
VMLE	DOLAR DOS EUA	00,00
VMLD	DOLAR DOS EUA	00,00
Tributos	Suspenso	A Recolher
I.I.:	0,00	00,00
I.P.L.:	0,00	00,00
Pis/Pasep	0,00	00,00Cofins
	0,00	1.823,30
Direitos.Antidumping	0,00	0,00

10.1.2 Nota fiscal de entrada ports rodoviário

RECEBEREMOS DE COM DE PISCINAS SAO LEOPOLDO LTDA OS PRODUTOS/SERVIÇOS CONSTANTES DA NOTA FISCAL INDIADA AO LADO		NF-e											
DATA DE RECEBIMENTO	IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO RECEBEDOR	Nº. 008.123.001	SÉRIE: 890										
		CNPJ: 14.433.258/0001-31											
<p>DANFE Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica</p> <p>0 - Entrada <input type="text" value="0"/> 1 - Saída</p> <p>Nº. 008.123.001 SÉRIE: 890 FOLHA 1 / 1</p>		CONTROLE DO FISCO											
													
		<p>CHAVE DE ACESSO 4315 0187 9586 7400 0181 5589 0007 0320 3716 4626 4418</p> <p>Consulta de autenticidade no portal nacional da NF-e www.nfc.fazenda.gov.br/portal, ou no site da Sefaz Autorizadora</p>											
NATUREZA DA OPERAÇÃO ENTRADA DE MERCADORIA IMPORTADA		PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO 143150017527062 - 30/01/2015 16:12:46											
INSCRIÇÃO ESTADUAL	INSCRIÇÃO ESTADUAL DO SEST. TRIB.	CPF/CNPJ											
124/0286285		14.433.258/0001-31											
ENDEREÇO MARFIM,270		BAIRRO/DISTRITO OPERÁRIO	CEP 93700-000										
MUNICÍPIO CAMPO BOM	UF RS	INSCRIÇÃO ESTADUAL 124/0286285	DATA DA EMISSÃO 30/01/2015										
FATURAS E DUPLICATAS		CPF/CNPJ 14.433.258/0001-31	DATA DA ENTRADA/SAÍDA 30/01/2015										
NOME RAZÃO SOCIAL PAGAMENTO À VISTA		UF RS	HORA DE ENTRADA/SAÍDA 16:15:00										
FATURAS E DUPLICATAS													
BASE DE CÁLCULO DO ICMS	VALOR DO ICMS	BASE DE CÁLCULO DO ICMS ST	VALOR DO ICMS ST										
0,00	0,00	0,00	0,00										
VALOR DO FRETE	VALOR DO NEGÓCIO	DESCONTO	OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS										
0,00	0,00	0,00	0,00										
VALOR DO IPI			VALOR TOTAL DOS PRODUTOS										
0,00			49.857,50										
VALOR DO IPI			VALOR TOTAL DOS PRODUTOS										
0,00			49.857,50										
TRANSPORTADOR/VOLANTES TRANSPORTADOS													
RAZÃO SOCIAL	FRETE POR CONTA	CÓDIGO ANTE	PLACA DO VEÍCULO										
	0 - Emitente		CBS3407										
ENDEREÇO	MUNICÍPIO	UF	CNPJ/CPF										
		RS											
QUANTIDADE	ESPECIE	MARCA	INSCRIÇÃO ESTADUAL										
DADOS DOS PRODUTOS/SERVIÇOS													
CODIGO	DESCRIÇÃO	NCMESH	CST	CFOP	UNID.	QTD.	VLR. UNTE	VLR. TOTAL	BC ICMS	VLR. ICMS	VLR. IPI	ALÍQUOTA	
												ICMS	IPI
2	MAIJA ALGODÃO	608292200	402	3102	CONT	1,0000	49.857,50	49.857,50				0,00	
CÁLCULO DO ISSQN													
INSCRIÇÃO MUNICIPAL	VALOR TOTAL DOS SERVIÇOS	BASE DE CÁLCULO DO ISSQN	VALOR DO ISSQN										
DADOS ADICIONAIS		RESERVADO AO FISCO											
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES													

10.1.3 conhecimento de transporte rodoviário

NOME DO EMITENTE: FILHAS DA MÃE MALHARIA LTDA		CONHECIMENTO DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS								
ENDEREÇO: RUA MARFIM, 270 OPERÁRIO CAMPO BOM		Nº008.123.001..... SÉRIE890..... (SUBSÉRIE)º da								
CGC E INSCR. ESTADUAL: 124/0286285		NATUREZA DA PRESTAÇÃO0..... CÓDIGO								
		(AUTENTICAÇÃO)								
REMETENTE AS FILHAS DA MÃE MALHARIA LTDA - DEPÓSITO PORTO		DESTINATÁRIO AS FILHAS DA MÃE MALHARIA LTDA - MATRIZ								
ENDEREÇO PORTO RIO GRANDE - AV HONÓRIO BICALHO, SN CP 198		ENDEREÇO RUA MARFIM, 270 OPERÁRIO								
MUNICÍPIO RIO GRANDE UF RS		MUNICÍPIO CAMPO BOM UF RS								
INSCR. ESTADUAL 124/0286285 CGC/MF		INSCR. ESTADUAL* 124/286285 CGC/MF								
CONSIGNATÁRIO		DESPACHO - FRETE <input type="checkbox"/> PAGO <input type="checkbox"/> A PAGAR								
ENDEREÇO		EMPRESA								
MUNICÍPIO UF		ENDEREÇO								
FRETE <input type="checkbox"/> PAGO <input type="checkbox"/> A PAGAR		MUNICÍPIO UF								
CALCULADO ATÉ		CGC/MF OU CRF								
		CONHECIMENTO Nº								
MERCADORIA TRANSPORTADA							VEICULO			
NATUREZA DA CARGA	QUANTIDADE	ESPÉCIE	PESO (kg)	m³ ou l	NOTA FISCAL Nº	VALOR DA MERCADORIA	MARCA	PLACA LOCAL	UF	
CONTAINER	1		24.000		08 123 001	150.000,00		CBS 3407		
COMPOSIÇÃO DO FRETE							COLETA			
FRETE PESO/VCL	FRETE VALOR	SEC/CAT	DESPACHO	PEDÁGIO	OUTROS	TOTAL PRESTAÇÃO	BASE DE CÁLCULO	ALÍQUOTA	ICMS	30/01/2015
24000	1000,00		400	150,00		1550,00	1550,00			ENTREGA
RECEBIMENTO							OBS			
_____, __ / __ / ____							ASSINATURA DO DESTINATÁRIO			

NOME ENDEREÇO E INSCRIÇÃO ESTADUAL E Nº CGC/MF DO IMPRESSOR, Nº DA AIDE, DATA E QUANTIDADE DE IMPRESSÃO, Nº DE ORDEM DO 1º E DO ÚLTIMO DOCUMENTO IMPRESSO E SUA SÉRIE E SUBSÉRIE

10.1.4 Guia de liberação mercadorias estrangeiras sem comprovação rec. ICMS

tributária

GUIA PARA LIBERAÇÃO DE MERCADORIA ESTRANGEIRA SEM COMPROVAÇÃO DO RECOLHIMENTO DO ICMS				1 - SECRETARIA DE FAZENDA OU DE FINANÇAS DE	
				REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL	
2 - IMPORTADOR				3 - DECLARAÇÃO DE IMPORTAÇÃO	
2.1 - NOME AS FILHAS DA MÃE MALHARIAS LTDA				3.1 - NÚMERO 15000096-1	3.2 - DATA 12/04/2015
2.2 - INSCRIÇÃO ESTADUAL 124/0286285	2.3 - CNPJ/CPF 14.433.258/0001-31	2.4 - CAE		3.3 - LOCAL DO DESEMBARAO ADUANEIRO PORTO RIO GRANDE	
2.5 - ENDEREÇO RUA MARFIM, 270		2.6 BAIRRO OU DISTRITO OPERÁRIO		3.4 - UF RS	
2.7 - CEP 93700-000	2.8 - MUNICÍPIO CAMPO BOM	2.9 - UF RS	2.10 - TELEFONE 30491601		
3.5 - VALOR CIF (VMLD) em R\$ 49.857,50					
4 - PRODUTOS SEM RECOLHIMENTO DO ICMS					
Solicitamos o desembaraço das mercadorias ou bens abaixo descritos, sem a comprovação do recolhimento do icms. Estamos cientes de que o tratamento tributário está sujeito à reexame e confirmação, inclusive, aos casos em que a legislação exigir a instauração de processo regular, à vista de requerimento do importador (continuar ao verso).					
4.1 - ADIÇÃO N°	4.2 - CLASSE TARIFÁRIA	4.3 - TRAT. TRIBUT.*	4.4 - FUNDAMENTO LEGAL (Lei, Lei Complementar, Convênio, Decreto, Processo, Ato Concessório, etc.)	4.5 - VALOR (VMCV) R\$	
*TRATAMENTO TRIBUTÁRIO = preencher com: 1 - drawback; 2 - regime especial; 3 - diferimento; 4 - isenção; 5 - não-incidência; 6 - outros (especificar no campo Fundamento Legal)					
4.6 - DATA	4.7 - REPRESENTANTE LEGAL OU PROCURADOR (Nome, CPF, Endereço, CEP, Telefone e Assinatura)				7 - OBSERVAÇÕES DO FISCO
5 - VISTO PRÉVIO DO FISCO DA U.F. DO IMPORTADOR DEFERIDA A SOLICITAÇÃO - DATA E CARIMBO			6 - VISTO DO FISCO DA U.F. ONDE OCORRER O DESEMBARAO DEFERIDA A SOLICITAÇÃO - DATA E CARIMBO		

11.2 Ordem de produção

10.1.5GNRE-Guia nacional de recolhimento de tributos estaduais

Ordem de produção

GUIA NACIONAL DE RECOLHIMENTO DE TRIBUTOS ESTADUAIS - GNRE				11 - RESERVADO	12 - MICROFILME
13 - UF FAVORECIDA RIO GRANDE DO SUL		14 - DATA DE VENCIMENTO 30/01/2015		1 - CÓDIGO DA FAVORECIDA	
15 - N° DO CONVÊNIO OU PROTOCOLO / ESPECIFICAÇÃO DA MERCADORIA				2 - CÓDIGO DA RECEITA	
16 - NOME, FIRMA, OU RAZÃO SOCIAL AS FILHAS DA MÃE MALHARIA LTDA		17 - INSCRIÇÃO ESTADUAL NA UF FAVORECIDA 124/0286285		3 - CGC / CPF DO CONTRIBUINTE 14.433.258/0001-31	
18 ENDEREÇO COMPLETO MARFIM, 270 OPERÁRIO				4 - N° DO DOCUMENTO DE ORIGEM 008123001	
19 - MUNICÍPIO CAMPO BOM	20 - UF RS	21 - CEP 93700-000	22 - DDD / TELEFONE 51/304916041		
23 - INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES				5 - PERÍODO DE REFERÊNCIA OU N° PARCELA	
				6 - VALOR PRINCIPAL R\$ 150.000,00	
				7 - ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA	
				8 - JUROS	
24 - AUTENTICAÇÃO MECÂNICA				9 - MULTA	
				10 - TOTAL A RECOLHER	

11.1.6 GIA-ST Guia nacional de informação e apuração do ICMS substituição tributária

Versão 2.0

1 - <input checked="" type="checkbox"/> GIA-ST SEM MOVIMENTO		4 - UF Favorecida RS		5 - Período de Referência	
2 - <input type="checkbox"/> GIA-ST RETIFICAÇÃO		22 - Nome da UF Favorecida RIO GRANDE DO SUL		6 - Inscrição Estadual na UF Favorecida 124/0286285	
23 - Nome, Firma ou Razão Social AS FILHAS DA MÃE MALHARIA LTDA			22 - DDD / TELEFONE 51/30491601		
25 - Endereço Completo RUA MARFIM, 270 OPERÁRIO				7 - Valor dos Produtos 49.857,50	
26 - Município / UF CAMPO BOM		27 - CEP 93700-000	28 - Inscrição no CNPJ 14.433.258/0001-31		8 - Valor do IPI
<p>DECLARO, SOB AS PENAS DA LEI, QUE OS DADOS LANÇADOS NESTA GUIA SÃO A EXPRESSÃO DA VERDADE E CIENTE ESTOU QUE, VENCIDOS OS PRAZOS ESTABELECIDOS, O DÉBITO DECLARADO E NÃO PAGO SERÁ INSCRITO EM DÍVIDA ATIVA, DE ACORDO COM A LEGISLAÇÃO TRIBUTÁRIA EM VIGOR NA UNIDADE DA FEDERAÇÃO FAVORECIDA.</p>					
29 - Nome do Declarante JAIANE DOS SANTOS			30 - CPF/MF 029.974.990-89		
31 - Cargo do Declarante na Empresa GERENTE ADMINISTRATIVA			32 - DDD/Telefone 51/3049-1602		
34 - E-mail			33 - DDD/Fax		
35 - Local e Data CAMPO BOM, 12 DE ABRIL DE 2015					
36 - Informações Complementares					
3 - Datas de Vencimento do ICMS-ST					
1°		valor		10 - Base de Cálculo do ICMS Próprio 49.857,50	
2°		valor		11 - ICMS Próprio	
3°		valor		12 - Base de Cálculo do ICMS-ST	
4°		valor		13 - ICMS Retido por S.T.	
5°		valor		14 - ICMS de Devoluções de Mercadoria	
6°		valor		15 - ICMS de Ressarcimentos	
37 - É distribuidora de combustíveis derivados de petróleo ou T.R.R., e realizou operações destinadas à UF favorecida? <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não					
38 - Efetuou transferências para a UF favorecida? <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não					
16 - Crédito de Período Anterior					
17 - Pagamentos Antecipados					
18 - ICMS-ST Devido					
19 - Repasse de ICMS-ST ref. Combust.					
20 - Crédito para Período Seguinte					
21 - Total do ICMS-ST a Recolher 8.475,77					

11.2 Ordem de produção

Ordem de produção

OP nº: 000002354
Lote Produção: L001/12

Data de emissão: 05 / 02 / 2015

Prazo de entrega: 15/02/2015

CÓDIGO	PRODUTO	QUANTIDADE PREVISTA	QUANTIDADE REALIZADA
J2701	MANGA CURTA	40	30

CÓDIGO	MATÉRIA PRIMA UTILIZADAS	LOTE	QUANTIDADE PREVISTA
4	XXX 1kg	251	4
15	YYX 200g	365	2
25	ZZY 32x46x0,01 cm	125	2
68	XYZ 50g	486	8

13.3 Mapa de identificação de riscos

GESTÃO DE RISCOS							
SETOR : Enfermagem				Local: Centro de Convivência			
Considerando o seu local de trabalho e o tipo de trabalho executado por você, indique a intensidade de exposição a qualquer dos riscos mencionado abaixo.							
x	AGNETES DE RISCO	Leve	Média	Pesada	Perigo	Risco	Medida de controle
	Ruído	X					
	Calor	X					
FÍSICO	Radiações não ionizantes	Na					
	Radiações ionizantes	Na					
	Umidade	X					
	Frio	X					
	Pressão anormal	X					
QUÍMICO	Produtos químicos em geral	X					
	Névoas	X					
	Gases / Vapores	Na					
	Poeiras	X					
	Fumos	X					
BIOLÓGICO	Vírus	Na					
	Bactérias	Na					
	Bacilos e protozoários	Na					
	Parasitas	Na					
	Fungos	Na					
ERGONOMICO	Exigência Postura Incorreta			X			
	Esforço Físico Intenso		X				
	Treinamento Inadequado	X					
	Jornada Prolongada		X				
	Trabalho em turno e Noturno	X					
	Monotonia / Repetitividade		X				
DE ACIDENTES	Arranjo Físico Inadequado	X					
	Animais Peçonhentos	X					
	Eletricidade		X				
	Iluminação Inadequada		X				
	Probabilidade Incêndio Explosão		X				
	Máquinas e Equi. sem Proteção		X				
	Armazenamento Inadequado	X					

- * Curso Técnico em Logística - SENAC São Leopoldo (conclusão: outubro/2015)
- * Curso Técnico em Enfermagem, Conclusão: julho de 2000
- * Auxiliar de Enfermagem, Conclusão: julho de 1990
- * Ensino Médio, Escola Científico
- * Ensino Fundamental, E.E.E.M. Polissinos (1986)

Experiência Profissional

Fundação Hospital de Clínicas Centenário de São Leopoldo

Abril de 1998 até o momento

Cargo: Auxiliar de enfermagem – unidade: centro obstétrico e maternidade

Hospital Getúlio Vargas – Sapucaia do Sul

Abril de 1995/Abril de 1998

Cargo: Auxiliar de enfermagem – pediatria e emergência

Associação Congregação de Santa Catarina – Hospital Regina – Novo Hamburgo

11 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- KAHAME, Adam, **Como resolver problemas complexos: uma forma aberta de falar, escutar e criar novas realidades**, São Paulo, Senac, 2010
- CHIAVENATO, Idalberto, **Introdução à teoria geral da administração**, Campus, 2004
- BARROS, Jorge Pedro D., **Gestão de serviços: a chave do sucesso nos negócios**, Senac nacional, 2010
- SCHENINI, Paulo Henrique; BONAVITA, J. R., **Finanças para não financistas: princípios básicos de finanças para profissionais em mercados competitivos**, Senac Rio, 2010
- CRESPO, Antônio Arnot, **Estatística Fácil**, Saraiva, 2007
- MATESCO, Virene Roxo; SCHENINI, Paulo Henrique, **Economia para não economistas: princípios básicos de economia para profissionais em mercados**, Senac Rio, 2010
- WANKE, Peter, **Estratégia logística em empresas brasileiras**, Atlas, 2009
- CAVALCANTI, Francisco Antonio, **Planejamento estratégico participativo: concepção, implementação e controle de estratégias**, Senac São Paulo, 2010
- BONAVITA, José Ricardo, **Marketing para não-marqueteiros: introdução ao marketing para profissionais em mercados**, SENAC, 2008
- BISPO, Anselmo Lino, **Venda orientada por marketing**, Senac Distrito Federal, 2010
- HANGREAVES, Lourdes; ZUANETTI, Rose, **Qualidade em Prestação de Serviços**, Senac Nacional, 2010
- COELHO, Gioma, **Tributo sobre comercio exterior**, Aduaneiras, 2010
- BRUCE, Andy, **Você sabe usar o pensamento Estratégico?**, Senac São Paulo,

11 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

KEEDI, Samir, *Logística de Transportes Internacionais, Aduaneiras*, 2003

KAHAME, Adam, **Como resolver problemas complexos: uma forma aberta de falar, escutar e criar novas realidades**, São Paulo, Senac, 2010

CHIAVENATO, Idalberto, **Introdução à teoria geral da administração**, Campus, 2004

BARROS, Jorge Pedro D., **Gestão de serviços: a chave do sucesso nos negócios**, Senac nacional, 2010

SCHENINI, Paulo Henrique; BONAVITA, J. R., **Finanças para não financistas: princípios básicos de finanças para profissionais em mercados competitivos**, Senac Rio, 2010

CRESPO, Antônio Arnot, **Estatística Fácil**, Saraiva, 2007

MATESCO, Virene Roxo; SCHENINI, Paulo Henrique, **Economia para não economistas: princípios básicos de economia para profissionais em mercados**, Senac Rio, 2010

WANKE, Peter, **Estratégia logística em empresas brasileiras**, Atlas, 2009

CAVALCANTI, Francisco Antonio, **Planejamento estratégico participativo: concepção, implementação e controle de estratégias**, Senac São Paulo, 2010

BONAVITA, José Ricardo, **Marketing para não-marqueteiros: introdução ao marketing para profissionais em mercados**, SENAC, 2008

BISPO, Anselmo Lino, **Venda orientada por marketing**, Senac Distrito Federal, 2010

HANGREAVES, Lourdes; ZUANETTI, Rose, **Qualidade em Prestação de Serviços**, Senac Nacional, 2010

COELHO, Gioma, **Tributo sobre comercio exterior**, Aduaneiras, 2010

BRUCE, Andy, **Você sabe usar o pensamento Estratégico?**, Senac São Paulo,

2010

KEEDI, Samir, **Logística de Transporte Internacional**, Aduaneiras, 2003

CHRISTOPHER, Martin, **Logística e gerenciamento na cadeia de distribuição**, Cengage, 2010

TAVARES, José da Cunha, **Tópicos de administração aplicada a segurança do trabalho**, Senac, 2010

LUNA, E. P., **Essencial de comércio exterior de A a Z**, Aduaneiras, 2002

SOSA, Roosevelt Baldoir, **Glossário de Aduana e Comércio Exterior**, Aduaneiras, 2005

POZO, Hamilton, **Administração de recursos materiais e patrimoniais: uma abordagem logística**, Atlas, 2007

KEEDI, Samir, **Logística de Transporte Internacional**, Aduaneiras, 2003

VILELA JR., Alcir; DEMAJOROVIC, Jacques, **Modelos e ferramentas de gestão ambiental: desafios e perspectivas para as organizações**, Senac, 2010

RODRIGUES, Paulo Roberto Ambrosio, **Gestão estratégica de armazenagem**, Aduaneiras, 2003

SCHIENLE, Kathlen, **Metas: defina objetivos e supere obstáculos**, Senac Rio, 2010

BRUCE, Andy, **Você sabe gerenciar projetos?**, Senac São Paulo, 2008.