**FACULDADE LUCIANO FEIJÃO**

**LAYANE ELIAS DE AGUIAR COSTA**

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO II DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL NA EMPRESA MICROLINS**

**Sobral/2015**

**APRESENTAÇÃO**

O relatório sobre a Microlins Franchising foi elaborado com o intuito de fazer uma analise sobre a estrutura e os departamentos organizacionais da empresa, onde foram feitas analises de dados e pesquisas informais junto ao gestor responsável e os colaboradores de cada setor da empresa, com a utilização de pesquisas bibliografias em livros e no site da franquia.

**1 ADMINISTRAÇÃO GERAL**

* Histórico da Empresa

A empresa Microlins Franchising está em destaque nacional por está entre as quinze maiores franquias brasileiras, segundo a Associação Brasileira de Franchising (ABF), e como não poderia ser diferente todas as suas Unidades espalhadas pelo Brasil seguem o mesmo padrão, então a sua história começa em meados do ano de 1991, nascida na cidade interiorana de São Paulo, chamada Lins, com foco inicial apenas em ministrar cursos de Informática, vindo a conquistar com isso o Nordeste paulista instalando consequentemente as suas filiais, dando início as suas atividades educacionais com alguns microcomputadores e uma turma de 15 alunos. Já com várias unidades próprias atuando com sucesso total, a Microlins adotou o sistema de franquia para ter o aumento de sua rede, nascendo, portanto, a Microlins Franchising. Em 1996, implanta a Editora Raízes, que é uma editora de volume industrial para acolher à ampla e crescente demanda dos franqueados Microlins. Em 1997 a Microlins solidifica sua posição como a maior rede de escolas profissionalizantes do Brasil, saltando de 25 para 130 franquias. Desenvolvimento este em decorrência da “explosão tecnológica” que ocorreu na época. Ainda nesse mesmo ano, a Microlins deixa de ser somente uma escola de informática para vir tornar-se um Centro de Formação Profissional, expandindo sua gama de cursos proporcionados. No ano de 2000 a empresa lança uma série de cursos profissionalizantes no campo de telecomunicações. No período, o país passou por uma "expansão" na área de telefonia por motivo de determinadas privatizações, o que acrescentou de maneira considerável a qualificação referente à área. Foram mais de 30 mil profissionais qualificados pela Microlins para o mercado.

Entre os anos de 2001 a 2011 ocorreram grandes mudanças na empresa, que contribuiu para sua expansão frente ao mercado atuante, acrescentou ações sociais, fez ampliação e dissociação do ensino profissionalizante pelo país, através de diversos veículos de comunicação, ganhando dessa forma reconhecimento nacional. O investimento feito trouxe retorno satisfatório, recebendo da Associação Brasileira de Franquias (ABF) o Selo de Excelência, sendo assim conhecida pela excelência e qualidade atuação como empresa franqueadora.

A Microlins Franchising divide-se nos seguintes setores Administrativo, Comercial e Pedagógico, envolvendo nas suas subdivisões, na parte Administrativa: coordenador administrativo, auxiliar de cobrança, auxiliar administrativo, auxiliar de limpeza e recepcionista; no Comercial da empresa: coordenador comercial, consultor corporativo, orientador comercial, operador de telemarketing e captador comercial; e no setor Pedagógico: monitores e instrutores, coordenador pedagógico e professores.

Cada empresa tem sua “personalidade empresarial” apesar de serem franquias, não há um padrão da quantidade de colaboradores, pois esse número é diretamente proporcional ao porte da unidade franqueada em questão, mais a quantidade mínima para se obter o grau de excelência desejada, em uma empresa de micro e pequeno porte são: 5 orientadores comerciais, 1 coordenador comercial, 2 a 3 operadores de telemarketing e captadores comerciais na área Comercial da unidade, seguindo por 1 coordenador administrativo, 3 auxiliares administrativos, 1 a 2 auxiliares de cobrança, 1 auxiliar de serviço de limpeza e 1 recepcionista na parte Administrativa e na área Pedagógica são: 1 coordenador pedagógico, seguindo por 3 instrutores e monitores e a quantidade que atenda às necessidades de professores a fim de que ministrem os cursos oferecidos atendendo os padrões de qualidade necessários para atingirem o grau de excelência que almejam.

A Microlins tem como marca registrada as cores azuis-escuros e brancas na distinção de seus fardamentos, que variam de camisas masculinas, femininas e infanto-juvenis; dentre os modelos de calças, camisas de manga cumprida ou curta, ternos, saias e blusas todos com o símbolo bordado para melhor identificação.

* Missão

“Transformar os sonhos dos nossos alunos em realidade, por meio da educação, formação profissional e encaminhamento ao mercado de trabalho”. E como diferencial se pode agregar qualidade de ensino utilizando de ferramentas tecnológicas, atrelando capacitação profissional com o mercado de trabalho de forma direta e às boas práticas de gestão administrativa e financeira do negócio.

* Visão

“Realizar sonhos e cultivar a cidadania por meio da formação profissional, agregando valores perceptíveis para o país, os clientes, acionistas e parceiros”, pode-se perceber então a vontade de se tornar a maior franquia de ensino profissionalizante do país, atingindo pontos ainda pouco explorados, consequentemente se concretizando como tal.

* Valores
* Realização: concretizar projetos, procurando fazer da melhor maneira possível;
* Profissionalismo: atuar com eficácia, usando de discernimento e coerência com empatia em todas as atitudes;
* Iniciativa: ser proativo, avaliar os problemas que possam surgir e resolvê-los com criatividade e conhecimento;
* Justiça: disponibilizar oportunidades similares a todos;
* Trabalho em Grupo: cooperar com os outros na direção de uma meta até a sua concretização, alcançando os objetivos propostos;
* Prosperidade: crescer continuamente, com ética e agilidade;
* Saúde: manter e melhorar o bem-estar físico, emocional e espiritual;
* Comunicação: prestar com clareza e respeito às informações.
* **PLANEJAMENTO**

A empresa trabalha com a percepção de excelência, buscada pelo atingimento de metas pré-estabelecidas para cada setor, pelo gestor de cada franquia, sendo repassadas para os gerentes ou coordenadores de cada área, sendo analisadas mensalmente, na parte Comercial pelo atingimento necessário da quantidade de matrículas feitas, tendo como a base meta semanal, de acordo com a demanda existente. No administrativo, busca-se a excelência através da execução das funções de cada colaborador por meio de agilidade, transparência e profissionalismo, e no pedagógico pode-se citar a maior qualificação e instruções inovadoras para fazer com que os alunos se sintam encorajados a encarar o mercado com a perspectiva de obtenção de sucesso, além de cumprir a entrega dos materiais didáticos, notas entre outros dentro do prazo para que nenhuma das partes seja prejudicada, e todos esses setores seguem a perspectiva de ter principalmente o bom atendimento.

 É perceptível que as Franquias Microlins trabalham com o embasamento principalmente do planejamento operacional, sendo exposto na divisão de setores Administrativo, Pedagógico e Comercial, contendo todas as suas subdivisões, pois toda e qualquer franquia segue o padrão seja nacional ou internacional de sua franquia e com base nisso que cada unidade se divide dessa forma, sendo suas atividades desenvolvidas com suas particularidades, más obedecendo ao padrão de execução e sempre em busca do mesmo propósito.

* **ORGANIZAÇÃO**

 Cada Unidade possui o seu espaço físico de acordo com seu porte, entretanto se constituem basicamente de 3 setores, sendo eles a recepção com a atuação dos colaboradores da parte Comercial, onde são desenvolvidas parte da captação de alunos através da explicação dos cursos oferecidos, um agente de encaminhamento para treinar e encaminhar os alunos para o mercado de trabalho; 5 salas de aula, 2 de aula interativa, 1 de aula de multimídia, 1 sala vip e 1 de aula de informática; possui uma sala de TI, onde concentra-se o núcleo de acompanhamento e monitoração de tudo que acontece na unidade; a sala da gerência, que fica as gerentes de cada área, administrativo, pedagógico e comercial; a copa, onde a auxiliar de limpeza fica, há 3 banheiros de uso coletivo, 2 no térreo, separados em WC Masculino e WC Feminino, e o outro se localiza no primeiro andar sem especificações; a sala de secretaria, onde são desenvolvidas as atividades dos assistentes administrativos, principalmente de cunho financeiro.

*Figura 1 - Organograma de Cargos – Fonte direta*

 O organograma de cada unidade é o mesmo sendo subdivididos por nível hierárquico, e por serem franquias tem o mesmo modelo de execução das atividades, mesmo com suas particularidades ou modo de execução. O departamento segue o modelo de cliente.

A Microlins Franchising divide-se nos seguintes setores Administrativo, Comercial e Pedagógico, envolvendo nas suas subdivisões, na parte Administrativa: coordenador administrativo, auxiliar de cobrança, auxiliar administrativo, auxiliar de limpeza e recepcionista; no Comercial da empresa: coordenador comercial, consultor corporativo, orientador comercial, operador de telemarketing e captador comercial; e no setor Pedagógico: coordenador pedagógico, monitores, instrutores e professores.

Cada empresa tem sua “personalidade empresarial” apesar de serem franquias, não há um padrão da quantidade de colaboradores, pois esse número é diretamente proporcional ao porte da unidade franqueada em questão, mais a quantidade mínima para se obter o grau de excelência desejada, em uma empresa de micro e pequeno porte são: 5 orientadores comerciais, 1 coordenador comercial, 2 a 3 operadores de telemarketing e captadores comerciais na área Comercial da unidade, seguindo por 1 coordenador administrativo, 3 auxiliares administrativos, 1 a 2 auxiliares de cobrança, 1 auxiliar de serviço de limpeza e 1 recepcionista na parte Administrativa e na área Pedagógica são: 1 coordenador pedagógico, seguindo por 3 instrutores e monitores e a quantidade que atenda às necessidades de professores a fim de que ministrem os cursos oferecidos atendendo os padrões de qualidade necessários para atingirem o grau de excelência que almejam.

* **CONTROLE**

 As franquias Microlins possuem como indicadores de desempenho a quantidade de matrículas feitas por mês, sendo a quantidade estabelecida por cada unidade, o desenvolvimento de metas e objetivos acontece através de reuniões entre o franqueador e franqueado e depois do franqueado e gerentes de cada área. O acompanhamento orçamentário é feito pelo gerente ou coordenador administrativo com os colaboradores responsáveis pela área financeira e depois são repassados e discutidos com o franqueado. A auditoria ocorre internamente com a exposição e análises dos dados, sem gerar nenhum custo para as unidades.

* **GESTÃO DE PESSOAS**

 O modelo de Recursos Humanos que a empresa adota é o tradicional, pois é desenvolvido da seguinte forma, na primeira fase é feita a análise de currículos, depois a entrevista com os que passarem com o gerente comercial ou administrativo, dessa filtragem é feita a dinâmica de grupo e por fim são escolhidos os que atenderem e preencherem melhor os cargos ofertados depois de todas essas fases são escolhidos os novos colaboradores. Segundo Chiavenato (2010), o objetivo principal da Gestão de Pessoas é colaborar na organização da empresa a ajudar a atingir suas metas, objetivos e a realizar sua missão.

 O software usado em todas as franquias é o Sistema Corp, padrão nacional, o seu custo de manutenção é um valor pago mensalmente e além da internet utilizada que em algumas vezes o profissional de TI que regulariza o computador em que se está utilizando o sistema, sendo de uso exclusivo dos colaboradores de cada unidade, possuindo seu login e senha de acesso, nesse sistema podem ser feitas cadastramento de alunos, movimentação de cadastro, baixa de parcelas, controle pedagógico entre outros. Na Microlins Franchising não há distinção demográfica ou qualquer outro tipo, pois partem do pressuposto que todos são iguais, sendo que ela faz com que todos os seus alunos independentemente de padrão social, cor, etc., sejam tratados com igualdade lembrando sempre todos são tratados respeitando suas limitações mais de maneira igual a todos.

5.1 GESTAO DE PESSOAS COMPORTAMENTAL

. As franquias adotam o modelo de liderança Democrático, pois todos têm autonomia para dar sugestões e exporem suas opiniões, tendo como objetivo sempre o sucesso da empresa, para assim serem esplanadas as ideias em prol do bem comum. É disponibilizado nas unidades o curso de Líder do Amanhã que serve para estimular e desenvolver as aptidões de lideranças existentes em cada um que faz, e como não é obstante, vem o desejo por parte dos colaboradores de estarem sempre muito bem qualificados para o desenvolvimento de suas atividades, permitindo cada um em seu setor se destacar e conseguir se sobressair diante dos outros, conquistando uma promoção em muitas das vezes. Cada área desenvolve suas atividades baseadas na integração setorial, pois para obterem um resultado mais positivo acontece a descentralização do poder e passa a existir a integração mútua para se chegar a excelência. Há o desenvolvimento das aptidões dos colaboradores sempre, com o intuito de estarem atuando no mercado de forma competitiva más agindo sempre com ética profissional e responsabilidade. Chiavenato (2010) diz que, a gestão de pessoas permite a colaboração eficaz das pessoas – empregado, funcionários, recursos humanos, talentos ou qualquer denominação que seja utilizada – para alcançar os objetivos organizacionais e individuais.

A Microlins busca desenvolver através de momentos interativos um bom clima organizacional, obtendo um grande sucesso com essa prática, pois pode-se perceber a integração entre funcionários e setores fluindo perfeitamente, sendo esses laços de amizades indo além da empresa, pois a Microlins Franchising preocupa-se com seus colaboradores, por que o sucesso da franquia depende da integração perfeita de relacionamento, que influencia diretamente na fluidez da execução das atividades profissionais de cada colaborador.

O recrutamento é feito de forma tradicional, utilizam a seleção de candidatos por meio de análise de currículos, dando a partir daí o início do processo. A Microlins tem como meio de divulgação das vagas folhetos espalhados nos flanelógrafos da Unidade e também parcerias com o CIEE, em alguns casos, podem ocorrer de receberem indicações para participarem do processo seletivo junto com todos os outros candidatos que por vez, os indicados têm o mesmo grau de avaliação e chance. As informações são pré-definidas pelos gerentes junto com o franqueado, não há padrão de perfil, porém os cargos são preenchidos por pessoas que dispõem de características semelhantes. Os custos são basicamente os mesmos para todos os processos seletivos, independente do cargo. A demanda de candidatos está direcionada proporcionalmente ao cargo em questão, há uma boa demanda para os processos seletivos, sendo diferenciados para a gerência, com a quantidade reduzida de candidatos. Com base em Chiavenato (2004), recrutamento são processos que esperam atrair funcionários qualificados, visando suprir as necessidades presentes e futuras da organização.

O processo em si, para cargos com maior contratação dura em média um período de no máximo uma semana, sendo que na maior parte é feito em um ou dois dias, e esse espaço de tempo se dá para a escolha e divulgação dos resultados. A triagem é feita pelos gerentes que utilizam da observação no momento em que o processo está acontecendo, sendo essa prática feita apenas no momento final do processo seletivo, no caso, a última etapa, onde já escolheram os candidatos que melhor atenderão as necessidades da vaga. Na maioria das vezes, o franqueado participa para a reunião de boas-vindas, com isso tornando mais acolhedor a chegada do novo colaborador.

O procedimento padrão que inicia o processo seletivo é a entrega do currículo com informações atualizadas e verídicas pelo candidato na instituição que o encaminhará para participar do processo, essas informações contidas no currículo são analisadas de modo que todas sejam de cunho verdadeiro, pois desde então já é traçado o perfil do candidato, percebendo se ele ocupará o cargo de maneira positiva, atendendo as necessidades de cada área. A estrutura do processo seletivo vai de acordo com a Unidade em questão, mais é basicamente dividido em 04 etapas, que são: análise de currículos, entrevista individual, dinâmica em grupo e escolha/contratação do novo colaborador, sendo essa prática utilizada apenas para os cargos de atuação comercial, administrativo; para a contratação de novos professores e instrutores desenvolve-se de outra forma, sendo feita através da entrevista com o candidato, sendo também analisado antes o currículo da pessoa que se candidatou a vaga.

As entrevistas têm como base a análise dos dados que contêm no currículo de cada candidato, com o questionamento sendo feito pelo gerente de forma generalizada, mais precisamente o Administrativo, levantando também informações como, aspirações futuras dentro de um determinado período, qualidades e pontos a melhorar entre outros. Os custos envolvidos em um processo seletivo são: tempo, materiais para a utilização dos candidatos na dinâmica em grupo e treinamento do novo profissional. A seleção pode acontecer internamente dependendo do cargo que há disponibilidade de vaga, pois aqueles colaboradores que se destacarem positivamente podem conquistar promoções. Cada Unidade Microlins tem sua mensuração de colaboradores promovidos. Os resultados são analisados por meio de uma reunião entre todos os gestores e o gerente responsável pela seleção, para a apresentação dos resultados do processo, e demonstração de quem serão os novos profissionais a atuarem na empresa.

5.2 TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

 O treinamento ocorre de maneira rápida, geralmente num período de uma a duas semanas dependendo cargo, feito pelo gerente ou o colaborador que atua há mais tempo no cargo, pois esse treinamento vai ter variação de acordo com o cargo, sendo que em todos se ensina a mexer no sistema padrão da empresa, no caso, o Sistema Corp. Nas Microlins Franchising os cargos são descritos de forma padrão, sofrendo variações pequenas, pois a maneira de atuação de cada colaborador que é contratado vai sendo adequadas as normas da empresa, dentro de cada área há a estruturação por nível hierárquico. Segundo Chiavenato (2010) O treinamento habilitará os colaboradores a serem mais produtivos e contribuir melhor para o alcance dos objetivos organizacionais. Este mesmo ajudará no aumento da produtividade dos indivíduos em seus cargos.

Os treinamentos acontecem de acordo com que se é percebida a necessidade para melhorias e dificuldades de atuação por parte dos colaboradores, e são definidos pelos gerentes de cada área comunicando prontamente o franqueado para que atendam as especificações profissionais para se obtiver a excelência desejada; dependendo de qual necessidade sejam os pontos a melhorar o treinamento são vivenciais e feitos também pela internet, e a Microlins por ser uma escola profissionalizante disponibiliza alguns cursos para seus colaboradores de acordo com a necessidade de cada um, os facilitadores são internos, pois são aqueles que dispõem de capacitação melhor, em muitos casos subsidiados pelos gerentes de cada área, más podem em alguns momentos ter a atuação de facilitadores externos para desenvolverem algumas aptidões que persistem em está em desacordo com o desenvolvimento de cada atividade profissional. As avaliações dos resultados dos treinamentos que ocorrem são sempre positivas, pois é perceptível a motivação dos colaboradores e a vontade de está dentro do padrão de excelência da empresa.

Os programas de educação formal que existem, são geralmente de nível médio e superior e às vezes são utilizadas as qualificações profissionais como ponto que favorecem alguns colaboradores dependendo da área de atuação. Os investimentos são avaliados por impacto, pois se tem então a mensuração de o quão foi positivo o treinamento. Pacheco (2005) diz que, que o processo de desenvolvimento das pessoas vai além do treinamento; colabora no autodesenvolvimento, processo que este que é intrínseco a cada individuo.

Três meses após o curso, há uma avaliação do desempenho dos colaboradores, onde avaliamos seus crescimentos, dificuldades e falhas. Temos um histórico positivo em relação a esses aspectos, fazendo assim com que nós confiemos ainda mais na eficácia e aprendizagem geradas pelo curso.

5.3 CARREIRA, SALARIOS E BENEFICIOS

A Microlins Franchising disponibiliza informações precisas de que os colaboradores que se destacarem de forma mais positiva, podem ter ascensão dentro de suas limitações atuando na área de destaque. Todas as franquias têm sua política de atuação relacionada com o desenvolvimento de todas as atividades profissionais para se chegar a excelência, portanto cresce em seus funcionários o desejo por crescerem dentro da empresa. O plano formal de carreiras já vem definido com abertura da franquia, e não disponibilizam de sucessão empresarial por se tratar de uma franquia, mesmo que sejam pessoas da mesma família que busquem se profissionalizar para atuar em determinadas áreas, sempre obedecendo ao nível hierárquico, franqueado e franqueador, não acontece casos de sucessão dentro das franquias.Dutra (1996) afirma que, carreira é uma nomenclatura muito utilizados para agrega vários significados, por isso tem uma complexa definição. Podendo ser usado para referir à mobilidade ocupacional, como por exemplo, o caminho seguido por um executivo, ou carreira como profissão, como a carreira militar. Nos casos, carreira passa a ideia de um caminho estruturado e organizado no tempo e espaço que pode ser seguido por alguém.

Os salários seguem o padrão do mercado em que cada franquia está inserida, baseados em empresas de atuação semelhantes, feito por pesquisa de mercado. A pesquisa é feita de maneira informal pelo gerente administrativo, no qual define o valor a ser pago junto com o franqueado, após análises das informações obtidas. Os colaboradores recebem incentivos para desenvolverem suas atividades profissionais com mais comprometimento, sendo disponibilizadas através das comissões, que receberão se atingirem as metas pré-estabelecidas por cada Unidade. Não há programa de participação dos resultados; o planejamento da folha de pagamento ocorre anualmente, com 13º salário, férias e atualização do percentual de comissões. Chiavenato (2010), diz que o salário pago é apenas uma parcela de recompensa que as organizações oferecem aos seus colaboradores em relação ao cargo ocupado.

Os pagamentos são efetuados mensalmente, pois vai de acordo com o padrão nacional, e após duas semanas do pagamento do salário, são efetuados os pagamentos da comissão, e para aqueles que se sobressaírem existe a comissão e caso o funcionário atinja sua meta recebe uma porcentagem maior. As empresas não disponibilizam de benefícios para seus colaboradores. As Microlins Franchising têm em sua cultura empresarial a segurança de trabalho, não oferendo risco nas suas atividades profissionais, sendo então zero a possibilidade de acontecer acidentes dentro da empresa; não possuem programas direcionados a tabagismo, alcoolismo, controle de obesidade ou sobrepeso. Segundo Chiavenato (2010), o beneficio e os serviços prestados pela organização aos seus colaboradores tem uma grande influencia no grau de qualidade de vida na empresa.

* **MARKETING**

A Microlins proporciona ao seu novo franqueado total apoio na área Comercial, Marketing e Comunicação, usando as mais importantes ferramentas para seu auxilio. Para a divulgação da marca em todo o país, a Microlins Franchising investe em mídia nas principais emissoras da TV Brasileira, utilizam dentro da região atuante as principais emissoras de rádio para divulgarem ainda mais sua marca. Segundo Kotler (1999), ''Hoje em dia, o marketing deve ser compreendido não só no antigo sentido de vender - (dizer e vender) – mas também de satisfazer as necessidades do cliente.''

As franquias por atuarem no ramo de educação profissionalizante, dispõem de cursos como Líder Administrativo; Operador de Caixa; Informática; Hardware, Redes e Notebooks; Petróleo e Gás; Inglês; Auxiliar de Farmácia entre outros na categoria de cursos com turmas normais, dispõem também com cursos de Multimídia, que são: Líder do Futuro, Dinamismo e Excelência no Atendimento, Introdução a Informática, etc., sendo estes pagos, divulgados em empresas e instituições de ensino para a atração de alunos para a unidade, que sempre resultam na inscrição dessas pessoas em outros cursos oferecidos na Unidade. Ainda como cursos de Multimídia, pagos, têm os de: AutoCAD, Programador de Games, Programador de Computador, Web Design, Excel entre outros. O público-alvo da empresa são pessoas que buscam a inserção no mercado de trabalho por meio de cursos profissionalizantes e de qualidade, sendo segmentado por ordem geográfica (disponibilidade dos cursos que melhor atenderão as pessoas daquela região) e demográfica (homens, mulheres, adolescentes e crianças a partir de uma idade que possa assimilar o curso que busca fazer de maneira positiva para si).

A preocupação existente é a de a empresa atender de forma satisfatória todos que lá estudam e os que vão para conhecer as Unidades; O serviço oferecido de apoio ao cliente no caso da Microlins é “A garantia de Aprendizado”, disponibilizados aos alunos que por motivos sérios não puderam comparecer as aulas, para que não haja prejuízo para ambas às partes e garantir a qualidade do serviço oferecido. A pós-venda ocorre quando um aluno termina seu curso e faz renovação da matrícula para outro curso. A empresa trabalha com descontos e prazos na forma de pagamento, pôr as Microlins terem parcerias com outras empresas, as pessoas que trabalham nessas determinadas empresas que buscarem fazer um curso recebem um desconto diferenciado do padrão, o prazo acontece com estabelecimento de datas padrões por cada Unidade, as formas de pagamentos podem ser feitos em boleto bancário, cheque e cartão. Os preços jamais se baseiam na concorrência, pois são apresentadas as pessoas que vão fazer um curso na Microlins o diferencial da empresa e por ser aquele preço agregado à qualidade oferecida. As franquias divulgam seus cursos através dos mais variados canais de distribuição, sendo utilizadas as mídias como: TV, Emissoras de Rádio, Panfletagem entre outras.

* **MATERIAL E PATRIMONIO**

A movimentação dos materiais acontece por meio da Unidade dispor de turmas novas que iniciam com datas previstas que são alteradas de acordo com a demanda. Esses materiais utilizados são padrão para todas as franquias e sofrem atualizações de acordo com as mudanças de mercado.

“Administração de Materiais é o conceito mais amplo de todos. Aliás, é o conceito que engloba todos os demais. A AM envolve a totalidade dos fluxos de materiais da empresa, desde a programação de materiais, compras, recepção, armazenamento no almoxarifado, movimentação de materiais, transporte interno e armazenamento no depósito de produtos acabados.” (CHIAVENAT0 2004, p.35)

O nível de estoque é considerado mediano, pois vai de acordo com a quantidade de apostilas e materiais que serão utilizados futuramente, o seu controle é feito pelo gerente pedagógico, para apostilas e pelos agentes administrativos responsáveis pelo setor da secretaria. Todos esses materiais ficam localizados e/ou guardados na secretaria da Unidade. O controle da qualidade é feito a partir da atualização dos materiais e módulos referentes aos cursos ofertados, baseados no mercado de trabalho, para o aluno possuir um maior conhecimento direcionado para a área de atuação que lhe for de escolha.

* **ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS**

O layout da Microlins Franchising é pensado para atender as necessidades dos alunos e colaboradores de forma que todos tenham acesso aos setores e possam exercer satisfatoriamente o desenvolvimento de todas as atividades propostas; com a recepção são elencadas as atividades da parte comercial, pois se dá a partir dali o início do processo de negociação dos cursos, dispondo da prática de levar o aluno/cliente para conhecer as instalações da Unidade enquanto explica sobre o curso. Os serviços têm prazos pré-definidos de acordo com a demanda de tal serviço, e são executados de acordo com o padrão das atividades. Segundo Gianesi (1994) A administração de serviços em uma empresa, é de planejar propostas de serviços para que agregue valor aos produtos comercializados, tendo em vista a vantagem sobre empresas concorrentes. Em empresas de serviços, seu papel é tomar parte na estratégia da empresa, na produção e controle da qualidade, satisfação e fidelização de seus serviços, para garantir o crescimento sustentando através da comercialização de seus serviços.

O atendimento telefônico se dá por meio de telefones celulares e telefone fixo, sem haver central de atendimento específico, porém há uma pessoa responsável para entrar em contato com os alunos para está esclarecendo dúvidas e passando informações a respeito dos cursos e qualquer atividade que se relacione com a empresa. Não há padrão imposto para o serviço de telemarketing, existem semelhanças, pois se trata em muitos casos de tirar as dúvidas ou procurar saber informações sobre algo que se destine a Microlins.

Os serviços seguem agendamentos, pois por se trabalhar com educação profissionalizante, há datas definidas para início e término de cada curso, porém pode acontecer de pôr a turma não está com sua capacidade mínima de alunos completa, a data de início é adiada, porém se segue o calendário reagendado dos cursos que tardam a ter início. Como punição se pode citar o não pagamento da comissão para os colaboradores que não atingirem à meta estabelecida por seus superiores; e como premiação utiliza a prática de dar folga de um dia para seu colaborador, sem que haja algum desconto do seu salário. Todos os colaboradores recebem treinamento para aprender a lhe dar com situações adversas ao cotidiano, caso não consiga resolver é repassado o aluno para a gerente responsável pela área em que o aluno estiver com alguma dificuldade.

* **HIGIENE E SEGURANÇA NO TRABALHO**

 A Microlins proporciona para seus colaboradores um ambiente de trabalho com condições de iluminação, ventilação, temperatura e conforto. Buscando proporcionar um ambiente de trabalho agradável e equipamentos adequados para ás características humanas, preocupando-se sempre com a segurança de todos os funcionários. Chiavenato (1999) fala que a higiene do trabalho é um conjunto de normas e procedimentos para proteção da integridade física e mental dos trabalhadores, para preservá-los dos riscos de saúde inerentes às tarefas do cargo e ao ambiente físico onde são executadas as suas atividades laborais.

Assim, a relação entre higiene e segurança no trabalho é que a saúde e segurança dos empregados constituem uma das principais bases para a prevenção da força de trabalho adequada. Assim, higiene e segurança do trabalho constituem duas atividades intimamente relacionadas, no sentido de garantir condições pessoais e materiais de trabalho capazes de manter certo nível de saúde dos empregados (LIMA, MONTEIRO, SOUZA, 2005).

 A empresa não possui médicos contratados, enfermeiros e auxiliares, engenheiros ou ate mesmo técnico de segurança do trabalho por não possuir um grande porte e por também não ter muitos funcionários.

Os colaboradores ao serem contratados passam por exames médicos de admissão como forma de constatação de sua plena saúde, assim como acontece quando ocorre o fim do vínculo empregatício do colaborador para com a empresa.

Em cada franquia da Microlins possui a sala do setor financeiro, que funciona como setor administrativo em geral, onde lá são arquivados todos os documentos, cada colaborador possui uma pasta na qual ficam arquivados toda e qualquer documentação relacionados com a empresa que venham a possuir.

A Microlins busca não só manter qualidade no serviço prestado, mas visa proporcionar a seus colaboradores um ambiente de trabalho que seja favorável para o desenvolvimento das atividades propostas, e obtenham um melhor hábito de vida dentro do ambiente profissional. A empesa possui parceria com o SESC – CE, onde todos os colaboradores depois de um período de no mínimo três meses, são cadastrados e a partir de então, conveniados.

* **Considerações Finais**

A Microlins Franchising, portanto, tem uma boa segmentação de mercado, sendo bem definido por seu serviço prestado. Atrela-se uma boa parte do seu sucesso com o comprometimento que a empresa tem de sempre está bem qualificada e com suas competências definidas frente aos seus concorrentes.

Por ser uma rede de franquia, pode ter seu papel e desenvolvimento muito padronizado, porém aos empresários que atuam nesse ramo deve-se perceber a sua intenção em está seguindo as normas que são estabelecidas pelo franqueador para o sucesso empresarial dentro do ramo de franchising.

A rede de Franquias Microlins acredita que o sucesso de uma franquia está, entre outras coisas, relacionado às boas práticas de gestão administrativa e financeira do negócio. Assim, a Microlins oferece uma grade de treinamentos voltados ao seu desenvolvimento como empresário, tornando-o apto a gerir bem a franquia. Temas como: gestão de Fluxo de Caixa, Gestão de Custos Fixos e Variáveis, Cobrança x Inadimplência, fazem parte da programação de vídeo treinamentos, áudio conferências, bem como da literatura constante disponível via Portal do Franqueado ou apostilas. Além do treinamento, o franqueado conta com o suporte regional por meio de consultores, que vão ajudá-lo a obter sucesso no negócio. Este suporte vai desde a escolha do ponto até orientações sobre como administrar uma franquia, para garantir assim que a nova empresa tenha sucesso.

Sendo assim, os pontos a serem desenvolvidos para que a empresa obtenha sucesso estão em conseguir relacionar as práticas de gestão consideradas boas com a parte financeira do novo empreendimento, atrelados ao mercado de atuação.

**REFERÊNCIAS**

CHIAVENATO, Idalberto. Recursos Humanos: O capital das organizações: São Paulo, Atlas: 2004

CHIAVENATO, Idalberto. Recursos Humanos: O capital das organizações. 9 ed. Revista e Atualizada. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009

CHIAVENATO**,** Idalberto.Gestão de Pessoas – Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

DUTRA, J. S. Administração de carreira: uma proposta para repensar a gestão de pessoas. São Paulo: Atlas, 1996

GIANESI, I.G.N.; CORRÊA, H.L. Administração estratégica de serviços: operações para satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1994.

KOTHER, Philip. Marketing Para o Século XXI: como criar e dominar mercados. São Paulo: Futura, 1999.

LIMA, H. L. M; MONTEIRO, L. F. M. SOUZA, M. J. de; A importância da saúde e segurança no trabalho nos processos logísticos. São Paulo: Bauru, 2005.

PACHECO, Luiza; SCOFANO, Anna Cherubina; BECKERT, Mara; SOUSA, Valeria de. Capacitação e Desenvolvimento de Pessoas. Rio de Janeiro: FGV, 2009