

UNIVERSIDADE SANTO AMARO
PROJETO INTEGRADOR: EMPRESA TELEFÔNICA BRASIL S.A
CURSO: TECNOLGIA EM RECURSO HUMANOS

PROJETO INTEGRADOR: EMPRESA TELEFÔNICA BRASIL S.A

Trabalho do curso de Tecnologia em Recursos Humanos da Universidade de Santo Amaro – UNISA, como requisito parcial para aprovação da disciplina Projeto Integrador, sob a orientação do Prof. Dr. Marcus Vinicius Warlet da Silva.

São Paulo
2017

UNIVERSIDADE SANTO AMARO
PROJETO INTEGRADOR: EMPRESA TELEFÔNICA BRASIL S.A
CURSO: TECNOLOGIA EM RECURSO HUMANOS

Nycolle Martins Trentino
RA: 3594521
Curso: Tecnologia em Recursos Humanos
Semestre: 2º Semestre
Rafaela de Brito Barros
RA: 3599817
Curso: Tecnologia em Recursos Humanos
Semestre: 2º Semestre
Sheila Silva Martins
RA: 3581471
Curso: Tecnologia em Recursos Humanos
Semestre: 2º Semestre
Valéria Onorato Crisostomo
RA: 3274152
Curso: Tecnologia em Recursos Humanos
Semestre: 2º Semestre
Vania Gomes Xavier
RA: 3575349
Curso: Tecnologia em Recursos Humanos
Semestre: 2º Semestre

São Paulo

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus por mais esse feito, aos nossos familiares pelo incentivo e apoio.

A esta Universidade, seu corpo Docente, Coordenação e Direção que oportunizam a janela que hoje vislumbramos um horizonte superior.

Ao nosso orientador professor Marcus Vinicius Warlet da Silva, pelo suporte, sabedoria e determinação com que nos orientou durante a realização desse trabalho. E por fim a todos os colegas que direta ou indiretamente nos apoiam todos os dias.

“Feliz aquele que transfere o que sabe e aprende o que ensina”
Cora Coralina.

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| 1. INTRODUÇÃO | 5 |
| 2. HISTÓRICO DA EMPRESA | 6 |
| 2.1. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO | 7 |
| 2.2. SISTEMA DE INFORMAÇÃO | 9 |
| 2.3. INFRAESTRUTURA INFORMÁTICA | 9 |
| 3. ESTRUTURA CONTÁBIL | 10 |
| 4. ESTRUTURA DE CUSTO | 15 |
| 5. ESTRUTURA FINANCEIRA | 18 |
| 6. CONDUTA ÉTICA | 20 |
| 6.1. AMBITO DE APLICACÃO | 20 |
| 6.2. PRINCIPIOS DE COMPORTAMENTO | 20 |
| 6.3. COMUNICAO DE SUSPEITA DE CONDUTAS ILEGAIS OU DESLEAIS | 21 |
| 6.4. CONCEITO DE ÉTICA | 21 |
| 7. RELACIONAMENTO COM AS PESSOAS | 23 |
| 8. CRONGRAMA DE ATIVIDADES | 25 |
| 9. CONCLUSÃO | 26 |
| 10. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 27 |

1. INTRODUÇÃO

Este projeto tem como objetivo discorrer alguns tópicos importantes sobre a empresa Telefônica Brasil S.A. Mediante a eles temos o controle e a situação atual da empresa, podendo chegar a conclusões de como a mesma se encontra em termos financeiros, de desenvolvimento, sistemas integrados, ética e em gestão de pessoas.

Com isso, podemos observar todos os pontos positivos e negativos da empresa, pois temos amplo conhecimento de seus funcionamentos internos e de como são executados os serviços.

2. HISTÓRICO DA EMPRESA

A Telefônica começou a escrever sua história no Brasil em 1998, quando a Telesp – companhia estatal de telecomunicações do Sistema Telebrás – foi privatizada e adquirida pela Telefônica, da Espanha, formando a Telefônica Brasil.

Inicialmente, ofereciam apenas telefonia fixa no estado de São Paulo. O portfólio começou a crescer em 2007, quando firmaram parceria com a TVA para oferecer os serviços de TV. Em 2012, a TVA foi incorporada à empresa.

Sempre foi referência de telecomunicações em São Paulo e seguiram uma trajetória de expansão nos anos seguintes. Em 2010, a Telefônica adquiriu as ações da Vivo, que pertenciam a Portugal Telecom, se tornando líder do mercado de telecomunicações do Brasil. Em 2012, passou então a utilizar Vivo como marca comercial em todo o País, oferecendo telefonia fixa e móvel, banda larga e TV por assinatura. Na Espanha e países de língua espanhola utilizaram a marca Movistar e na Alemanha, O2. Em 2015, a Telefônica adquiriu a GVT, reforçando a sua oferta de rede fixa fora do Estado de São Paulo.

Já em 2017, integraram o Terra Brasil à Telefônica Data, subsidiária integral da Telefônica Brasil. Este foi mais um passo no processo de transformação digital, com objetivo de aumentar eficiência das empresas e gerar mais benefícios para os clientes.

Atualmente, conectam cerca de 100 milhões de acessos à internet e telefonia móvel e fixa, além de TV por assinatura. Referência na telefonia móvel 4G e na banda larga fixa de ultra velocidade, oferecem a TV por assinatura com mais canais HD do mercado e inúmeros aplicativos online.

Guiados pela constante inovação e a alta qualidade de seus serviços, a visão de se consolidarem como uma Online Telco. Por isso, atuam na transformação digital que amplia a autonomia, a personalização e as escolhas em tempo real dos clientes, colocando-os no comando de sua vida digital, com segurança e confiabilidade.

2.1. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Oliveira (2005, p. 47 e 48). É o processo administrativo que proporciona sustentação metodológica para se estabelecer a melhor direção a ser seguida para a empresa, visando ao otimizado grau de interação com o ambiente e atuando de forma inovadora e diferenciada. Oliveira (2005) identifica de um modo geral, que o planejamento estratégico possui quatro áreas de atuação: - o que a empresa pode fazer em termos de ambiente externo; - o que a empresa é capaz de fazer em termos de conhecimento, capacidade e competência; - que a alta administração da empresa quer fazer, consideradas as expectativas pessoais e das equipes; e - o que a empresa deve fazer, consideradas as restrições sociais e éticas. Reforçando o conceito de processo, Oliveira (2005), chama a atenção para que o planejamento estratégico não deve ser considerado apenas como uma afirmação de aspirações e sonhos de uma empresa, pois, impreterivelmente, engloba o que deve ser feito para transformar essas aspirações em realidade e resultados. Kotler (2000) define muito bem o planejamento estratégico, como um processo gerencial de desenvolver e manter um ajuste viável entre os objetivos, as habilidades e os recursos de uma organização e as oportunidades de um mercado em constante mudança. Sendo seu objetivo dar forma os negócios e produtos da empresa, possibilitando os lucros e crescimento almejados. Kotler (1993, p. 168) afirma que o planejamento estratégico: Encoraja a empresa a pensar sistematicamente no futuro e a melhorar as interações entre os executivos da empresa; obriga a empresa a definir melhor seus objetivos e políticas; proporciona uma melhor coordenação dos esforços da empresa e proporciona padrões de desempenho mais fáceis de controlar.

A Telefônica visa bastante os planos de estratégias para o melhor andamento dos negócios, considerando que estratégia é um caminho a ser seguidas, quanto mais corretas e claras forem às respostas para essas questões, melhor o entendimento do seu mercado, maior o esforço para tornar a prestação de serviço um sucesso e, portanto, maior a percepção por parte dos clientes.

A partir disso, foram criadas as seguintes estratégias para a empresa:

- Desligamento de linhas após 30 dias sem tráfego para aumento de lucro.

- Construção e parceria de uma nova marca Vivo.
- Diretores e Vice-Presidentes em contato direto com técnicos, atendentes e vendedores para oportunidades de melhoria.
- Parceria com McAfee para incrementar soluções de segurança, visa atender empresas de grande porte e órgãos públicos, adicionando serviços de valor agregado.

A Telefônica apresenta uma ótima gestão onde é feita uma análise da situação organizacional periodicamente, as meta e objetivos são bem distribuídos e executados de forma exemplar com organização e disciplina ela só tende a crescer e expandir seu trabalho.

2.2. SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Segundo Stamford (2000), o ERP possibilita um fluxo de informação único, contínuo e consistente por toda a empresa sob uma única base de dados. É um instrumento para a melhoria de processos de negócio, orientado por esses processos e não pelas funções e departamentos da empresa, com informações on-line em tempo real. Permite visualizar por completo as transações efetuadas pela empresa, desenhando um amplo cenário de seus processos de negócios.

Basicamente trata-se de um Sistema de informação que integra todos os dados e processos de uma organização em um único sistema. A utilização dos sistemas de gestão empresarial ERP (Planejamento de recursos empresariais) caracterizam-se por proporcionar às empresas atingirem suas metas e objetivos através da gestão integrada de seus sistemas.

2.3. INFRAESTRUTURA INFORMÁTICA

Material de microinformática, de redes de área local, grandes servidores e seus periféricos; suporte lógico comercial e serviços de suporte técnico.

Plataformas SW

Licenças SW para os distintos sistemas de gestão das Empresas do Grupo.

Projetos

Desenho de processos, desenvolvimento e manutenção de aplicações informáticas sob medida.

Externalização de Serviços

Serviços de atenção (Help Desk), operação de servidores centralizados (mainframes), operação de serviços distribuídos e transmissão de dados em rede corporativa e rede de cliente.

Com o contínuo avanço e domínio da tecnologia IP (rede sobre dados), os equipamentos | projetos de comunicação ultrapassaram os limites de blocos e bastidores

ponto a ponto da tecnologia convencional. Cada vez mais os sistemas migram para VoIP (Voice Over IP), baseando-se em redes e tráfego IP (Internet Protocol), aumentando a qualidade, escalabilidade, redundância através da estruturação da rede.

Acompanhando o avanço tecnológico atual, a ATGB Sistemas desenvolve projetos preferencialmente baseados sobre o protocolo TCP/IP – VoIP, que contextualizam o tráfego de voz sobre a rede | Internet, assim a qualidade | encaminhamento de informações torna-se mais qualitativa e eficiente, melhorando a comunicação entre os dispositivos.

Projetados pela **ATGB Sistemas**, os pontos de telefonia e interfonia são dimensionados para atender todos as necessidades mapeadas do cliente. Estes projetos podem ser aplicados em condomínios verticais, horizontais, hospitais, centros de convenções, negócios, parques logísticos, hotéis, entre outros.

Nossos profissionais contam com larga experiência na elaboração, instalação e manutenção dos sistemas de Telefonia Interfonia. Por termos grande vivência em campo e busca constante na manutenção e atualização das soluções, nossos projetistas possuem capacidade de identificar melhor as necessidades de cada empreendimento | projeto, adequando as soluções à capacidade de investimento, proporcionando excelente razão Custo X Benefício.

De acordo com os dados coletados referente a empresa, ela está acompanhando as evoluções tecnológicas para melhor atender seus clientes e unificar processos. Sempre em busca de inovações a qualidade do sistema vem crescendo junto a satisfação dos colaboradores e consumidores, com pontos estratégicos de telefonia e interfonia consegue atender todas as necessidades de seus clientes em qualquer hora e lugar.

3. ESTRUTURA CONTÁBIL

Contabilidade é a ciência que estuda as variações quantitativas e qualitativas ocorridas no patrimônio (conjunto de bens, direitos e obrigações) de uma entidade.

Através dela é fornecido o máximo de informações úteis para as tomadas de decisões, tanto dentro quanto fora da empresa.

Pfaltzgraff (1956, p. 15) Ciência que tem por objeto o estudo dos livros, documentos, cálculos e contas por meio dos quais se registram e classificam os atos e fatos administrativos cujos efeitos sobre o patrimônio ela ensina a pôr em evidência, dando normas para apresentação gráfica dos mesmos {...}.

A contabilidade é um instrumento de gestão e controle, que tem por fim mensurar os resultados de uma organização, com estes números pode-se perceber se a condução da empresa tem sido boa, razoável ou ruim. Esse controle é feito a partir dos dados coletados e apresentados periodicamente de maneira resumida de acordo com a legislação, as principais demonstrações, obrigatórias por lei são: Balanço Patrimonial (BP), Demonstração dos Resultados do Exercício (DRE), Demonstração de Lucros ou Prejuízos Acumulados (DLPAC), Demonstração do Fluxo de Caixa (DFC).

A Telefônica Brasil S.A é uma organização de ações de capital aberto, tendo como objeto a exploração de serviços no ramo de telecomunicações e o desenvolvimento das atividades necessárias ou úteis à execução desses serviços, a empresa é registrada na Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”) e tem suas ações negociadas na Bolsa de Valores de São Paulo (“BM&F Bovespa”). Sendo a maior empresa de telecomunicações do País, com 97,2 milhões de clientes, sendo 73,3 milhões na operação móvel, na qual detém o maior Market Share do segmento (28,4% - dados de março/16) em âmbito nacional, e 23,9 milhões na operação fixa, de acordo com resultados do balanço trimestral de 2016. O Brasil, onde atua desde 1998, é a maior operação mundial do Grupo Telefônica em número de clientes.

Tendo o foco na transparência e confiança a telefônica procurar ter um relacionamento saudável com os investidores, se deixando aberto para discussão de novas possibilidades de crescimento de capital, apresentando seus resultados trimestralmente.

A companhia recebeu da ANEFAC (Associação Nacional dos Executivos de Finanças, Administração e Contabilidade) o Troféu Transparência 2017, na categoria

companhias com receita líquida acima de R\$ 5 bilhões, os critérios analisados foram a qualidade e o grau das informações contidas nas demonstrações e notas explicativas, a transparência das informações prestadas e a consistência do relatório de administração em aderência aos princípios contábeis, no exercício de 2016.

Em 2016 a Companhia figurou como a única operadora a expandir receitas e rentabilidade num ano de retração para o setor de telecomunicações. Registrou crescimento de receita, que chegou a R\$42,5 bilhões, aumento consistente de EBITDA recorrente (7,3%), que atingiu R\$13,7 bilhões, além de expressivo retorno total ao acionista (calculado pela variação das ações, somado aos dividendos distribuídos no período), chegando a 30%2, em 2016.

A compra da GVT, em 2015, ofereceu à Companhia uma grande oportunidade de captura de valor por meio de sinergias, cuja execução avançou de forma acelerada durante 2016. O processo de integração gerou receitas adicionais, reduziu custos e otimizou investimentos, adicionando R\$ 1,4 bilhão em fluxo de caixa (direto e indireto).

Confiante no potencial do mercado brasileiro, a empresa tem meta investir cerca de R\$ 24 bilhões entre 2017 e 2019. A Telefônica Brasil trabalha para oferecer a melhor cobertura, entender e antecipar as necessidades dos seus clientes e desenvolver produtos e ofertas inovadoras.

Dados da Empresa / Composição do Capital

| Número de Ações (Mil) | Trimestre Atual 30/06/2017 |
|---------------------------------|-------------------------------|
| Do Capital Integralizado | |
| Ordinárias | 571.644 |
| Preferenciais | 1.119.341 |
| Total | 1.690.985 |
| Em Tesouraria | |
| Ordinárias | 2.290 |
| Preferenciais | 1 |
| Total | 2.291 |

Fonte: <http://www.econoinfo.com.br/financas-e-mercados/demonstracoes?codigoCVM=17671>

Composição Acionária

| Posição acionária da Telefônica Brasil S.A. | | | | | | |
|---|--------------------|----------------|----------------------|----------------|----------------------|----------------|
| Acionistas | Ordinárias | | Preferenciais | | Total Geral | |
| | Quantidade | % | Quantidade | % | Quantidade | % |
| Telefônica Latinoamérica Holding, S.L. | 46.746.635 | 8,18% | 360.532.578 | 32,21% | 407.279.213 | 24,09% |
| Telefônica S/A | 198.207.608 | 34,67% | 305.122.195 | 27,26% | 503.329.803 | 29,77% |
| SP Telecomunicações Participações Ltda | 294.158.155 | 51,46% | 38.537.435 | 3,44% | 332.695.590 | 19,67% |
| Telefônica Chile S/A | 920.866 | 0,16% | 15.647 | 0,00% | 936.513 | 0,06% |
| Outros Acionistas | 29.320.789 | 5,13% | 415.131.851 | 37,09% | 444.452.906 | 26,28% |
| Ações em Tesouraria | 2.290.164 | 0,40% | 1.000 | 0,00% | 2.290.898 | 0,14% |
| TOTAL | 571.644.217 | 100,00% | 1.119.340.706 | 100,00% | 1.690.984.923 | 100,00% |

Fonte: http://ri.telefonica.com.br/pt/Governanca/Estrutura_Societaria.aspx

Telefônica

vivo

Telefônica Brasil S.A.

Companhia Aberta

CNPJ/MF nº 02.558.157/0001-62 - NIRE: 35.3.0015.881-4

BALANÇOS PATRIMONIAIS

Em 31 de dezembro de 2016 e 2015 (Em milhares de reais)

| | Nota | Controladora | | Consolidado | | | Nota | Controladora | | Consolidado | |
|--|------|--------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--|------|--------------------|-------------------|--------------------|--------------------|
| | | 31.12.16 | 31.12.15 | 31.12.16 | 31.12.15 | | | 31.12.16 | 31.12.15 | | |
| ATIVO | | 17.482.265 | 15.185.519 | 18.398.995 | 17.909.303 | PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO | | 20.280.286 | 15.948.843 | 20.438.575 | 17.981.713 |
| Ativo circulante | | | | | | Passivo circulante | | | | | |
| Caixa e equivalentes de caixa | 5 | 4.675.627 | 4.206.595 | 5.105.110 | 5.336.845 | Pessoal, encargos e benefícios sociais | 15 | 746.798 | 520.023 | 760.643 | 698.846 |
| Contas a receber, líquidas | 6 | 8.282.685 | 7.000.379 | 8.701.688 | 8.285.319 | Fornecedores | 16 | 7.539.395 | 7.496.947 | 7.611.246 | 8.373.235 |
| Estoques, líquidos | 7 | 368.151 | 558.264 | 410.413 | 603.631 | Impostos, taxas e contribuições | 17 | 1.698.334 | 1.175.293 | 1.770.731 | 1.716.002 |
| Tributos a recuperar | 8.a | 2.952.622 | 2.184.544 | 3.027.230 | 2.521.292 | Dividendos e juros sobre o capital próprio | 18 | 2.195.031 | 2.209.362 | 2.195.031 | 2.209.362 |
| Depósitos e bloqueios judiciais | 9 | 302.349 | 235.343 | 302.424 | 235.343 | Provisões | 19 | 1.183.623 | 894.069 | 1.183.623 | 914.377 |
| Despesas antecipadas | 10 | 336.508 | 317.325 | 343.092 | 356.446 | Receitas diferidas | 20 | 428.488 | 562.601 | 429.853 | 564.557 |
| Dividendos e juros sobre o capital próprio | 18 | - | 18.645 | - | 489 | Empréstimos e financiamentos | 21 | 2.542.975 | 1.811.037 | 2.542.975 | 2.222.067 |
| Instrumentos financeiros derivativos | 33 | 68.943 | 81.306 | 68.943 | 81.306 | Debentures | 21 | 2.120.504 | 120.924 | 2.120.504 | 120.924 |
| Outros ativos | 11 | 495.380 | 603.118 | 440.095 | 488.632 | Instrumentos financeiros derivativos | 33 | 183.212 | 151.686 | 183.212 | 151.686 |
| Ativo não circulante | | 84.475.240 | 82.387.176 | 83.667.264 | 83.775.761 | Outras obrigações | 22 | 1.641.928 | 1.006.901 | 1.640.757 | 1.010.657 |
| Aplicações financeiras em garantia | | 78.153 | 90.863 | 78.166 | 109.864 | Passivo não circulante | | 12.432.800 | 13.056.610 | 12.383.265 | 15.136.109 |
| Contas a receber, líquidas | 6 | 200.537 | 217.621 | 305.411 | 330.451 | Pessoal, encargos e benefícios sociais | 15 | 11.016 | 19.808 | 11.016 | 19.808 |
| Tributos a recuperar | 8.a | 474.240 | 337.477 | 476.844 | 409.653 | Fornecedores | 16 | 71.907 | - | 71.907 | 67.742 |
| Tributos diferidos | 8.b | - | - | 27.497 | 711.590 | Impostos, taxas e contribuições | 17 | 20.996 | 57.416 | 49.131 | 87.018 |
| Depósitos e bloqueios judiciais | 9 | 5.974.733 | 4.880.489 | 6.049.142 | 5.518.120 | Tributos diferidos | 8.b | 88.695 | 155.951 | - | - |
| Despesas antecipadas | 10 | 35.340 | 28.632 | 36.430 | 30.609 | Provisões | 19 | 6.591.493 | 5.077.839 | 6.625.638 | 5.890.319 |
| Instrumentos financeiros derivativos | 33 | 144.050 | 417.558 | 144.050 | 417.558 | Receitas diferidas | 20 | 511.786 | 358.963 | 511.786 | 359.237 |
| Outros ativos | 11 | 53.363 | 55.228 | 55.565 | 62.799 | Empréstimos e financiamentos | 21 | 3.126.792 | 3.141.987 | 3.126.792 | 4.454.509 |
| Investimentos | 12 | 1.407.155 | 24.342.692 | 85.745 | 101.161 | Debentures | 21 | 1.433.803 | 3.423.790 | 1.433.803 | 3.423.790 |
| Imobilizado, líquido | 13 | 31.837.549 | 22.019.076 | 31.924.918 | 30.476.765 | Instrumentos financeiros derivativos | 33 | 1.404 | 82.421 | 1.404 | 82.421 |
| Intangível, líquido | 14 | 44.270.120 | 29.997.540 | 44.483.496 | 45.607.191 | Outras obrigações | 22 | 574.908 | 738.435 | 551.788 | 751.265 |
| TOTAL DO ATIVO | | 101.957.505 | 97.572.695 | 102.066.259 | 101.685.064 | Patrimônio líquido | | 69.244.419 | 68.567.242 | 69.244.419 | 68.567.242 |
| | | | | | | Capital social | 23 | 63.571.416 | 63.571.416 | 63.571.416 | 63.571.416 |
| | | | | | | Reservas de capital | 23 | 1.272.581 | 1.347.952 | 1.272.581 | 1.347.952 |
| | | | | | | Reservas de lucro | 23 | 2.474.974 | 2.410.571 | 2.474.974 | 2.410.571 |
| | | | | | | Prêmio na aquisição de participação societária | 23 | - | (75.388) | - | (75.388) |
| | | | | | | Outros resultados abrangentes | 23 | 11.461 | 25.468 | 11.461 | 25.468 |
| | | | | | | Dividendo adicional proporcional | 23 | 1.913.987 | 1.287.223 | 1.913.987 | 1.287.223 |
| | | | | | | TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO | | 101.957.505 | 97.572.695 | 102.066.259 | 101.685.064 |

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

Perante o cenário de instabilidade financeira nos últimos anos a Telefônica Brasil tem conseguido se manter firme em seus investimentos, procurando sempre seguir seu planejamento estratégico.

Com a compra e associação da GVT a telefônica consegui aumentar seu capital e investir mais no segmento de telefonia móvel buscando sempre inovar e captar mais publico, sendo uma companhia reconhecida por seus serviços prestados sua intenção é de aumentar cada vez mais seu capital e suas redes de produtos.

O balanço patrimonial de 2016 demonstra o resultado total do BP que em 2015 fechou em R\$ 101.685.064,00 e em 2016 R\$ 102.066.259,00, ou seja, houve um aumento significativo de R\$ 381.195,00, para 2017 os resultados ainda não divulgados mais com a informação de que os resultados só tendem a melhorar.

A telefônica é reconhecida por sua transparência em seus resultados financeiros agindo de forma ética prevista na lei que diz que os resultados devem ser apresentados anualmente através do BP, DRE, DLPAC, DFC.

4. ESTRUTURA DE CUSTO

Segundo Tomislav R. Femenick (2006), custo é uma certa quantidade em recursos financeiros correspondentes a aquisição de bens materiais e imateriais, trabalho e serviços consumidos pela empresa, necessários à produção de seus bens e serviços, bem como as despesas que são realizadas para a manutenção de instalações e equipamentos e para a realização das funções administrativas.

Para funcionar, as empresas incorrem em uma série de dispêndios (aquilo que se gasta, se consome) com matérias-primas, gastos financeiros, com pessoal, provisões para amortizações do desgaste físico e tecnológico das máquinas e equipamentos, além de outros. Por isso é que os sistemas de custeio empresarial são de importância impar, pois não é possível planificar e controlar a administração financeira de uma organização, sem a perfeita previsão e controle desses desembolsos.

Praticamente todas as decisões, administrativas ou técnicas, de uma sociedade implicam em um custo concomitante e diferenciado, já que ao escolher uma opção o administrador está deixando de lado muitas outras que, certamente, ocasionariam desembolsos em montantes diferentes.

A análise dos fundamentos do sistema de custeio de uma organização leva a uma avaliação de todos os dispêndios que constituem o valor de suas aquisições e, ao mesmo tempo, de sua correta aplicação, pois que eles estão intimamente ligados com o êxito do planejamento empresarial. A “qualidade” dos custos (diretos, custos indiretos, custos fixos e custos variáveis) está integrada à realização de uma obra lucrativa.

Custos como o da aquisição de um terreno, dos impostos, do pagamento de serviços, tanto públicos quanto serviços privados e, ainda, da aquisição dos direitos de emprego das riquezas naturais, são condições muito variáveis de situação para situação. Este é o campo do estudo dos fundamentos dos custos.

A construção de um prédio para instalação de uma empresa, em condições que satisfaçam as exigências do mercado, requer uma soma grande de valores que incluem elementos tais como terreno, edificação, máquinas, equipamento e mobiliário. Para isso é necessário haver uma administração contábil muito qualificada. Esta condição prevalece também nos casos de reforma, ampliações e modificações em sua estrutura

(o que ocorrem frequentemente), pois o produto da sociedade é “consumido” pela sua utilização.

A Telefônica Brasil S.A divulgou o balanço financeiro e operacional do primeiro trimestre de 2017. No período, o lucro líquido atingiu R\$ 996,2 milhões, cifra 13,3% superior ao do primeiro trimestre de 2016, de forma recorrente. A empresa também registrou crescimento de receitas de serviços e, pelo quinto trimestre consecutivo, teve queda de custos, resultando em expansão da margem de rentabilidade e sólido crescimento de EBITDA. A receita operacional líquida de serviços cresceu 2,0% em relação ao primeiro trimestre de 2016, enquanto os custos operacionais recorrentes apresentaram redução anual de 1,1%, frente ao IPCA acumulado de 4,6% nos últimos 12 meses.

A Telefônica Brasil investiu R\$ 1,3 bilhão entre janeiro e março, priorizando a cobertura 4G – foram 304 novas cidades cobertas no trimestre – e a expansão da fibra com a tecnologia FTTH (Fiber-to-the-Home). “Temos um forte compromisso com a qualidade dos serviços oferecidos e em consolidar nossos diferenciais de marca, investindo tanto na aceleração da oferta de ultra banda larga fixa como no crescimento da rede móvel de 4G”, reafirma o presidente da companhia, Eduardo Navarro. Em março, o total de acessos atingiu 97,2 milhões.

Veja os principais destaques do balanço:

- Receita Operacional Líquida de Serviços cresce 2,0% no primeiro trimestre do ano, comparado a igual período de 2016, com forte aceleração da receita móvel
- Custos operacionais recorrentes caem 1,1%, refletindo foco em eficiência, sinergias e digitalização.
- Com aumento anual de 7,3%, EBITDA recorrente totaliza R\$ 3,5 bilhões no trimestre, com margem EBITDA recorrente de 33,2%
- Lucro líquido recorrente é 13,3% superior ao do primeiro trimestre de 2016, totalizando R\$ 996,2 milhões.
- Investimento prioriza expansão da fibra e da cobertura 4G, que atingiu 1.000 cidades no final de abril.
- No negócio móvel, empresa avança em pós-pago e acelera o crescimento da receita de dados e serviços digitais.

- Acessos fixos por fibra já representam 57,6% do total da base de banda larga, resultando em aumento do ARPU de banda larga em 9,2%.

No primeiro trimestre de 2017, pudemos observar que a Telefônica S.A teve um crescimento grande em relação ao ano anterior, com rentabilidade e lucros, tendo queda de custos.

A empresa trabalha continuamente em iniciativas de eficiência, simplificação e digitalização, de modo a aumentar a geração de caixa e maximizar a remuneração de seus acionistas. Segundo David Melcon, o fluxo de caixa operacional (calculado pela diferença entre o EBITDA recorrente e o Capex) atingiu R\$ 2,2 bilhões (20,2% acima do primeiro trimestre do ano passado). Já os dividendos e juros sobre capital próprio somaram R\$ 530 milhões no primeiro trimestre.

A Telefônica fez investimentos em rede 4G e alguns outros serviços fazendo com que tenham não somente custos, mas também lucros em cima disso, para um bom crescimento financeiro e também compromisso na melhoria dos serviços prestados aos clientes.

5. ESTRUTURA FINANCEIRA

De acordo com Gitman (1997), a maioria das decisões empresariais são medidas em termos financeiros, logo, o administrador financeiro desempenha um papel crucial na operação da empresa. As pessoas de todas as áreas de responsabilidade da empresa necessitam interagir com o pessoal de finanças para realizar seu trabalho. Consequentemente, o pessoal de finanças, para fazer previsões úteis e tomar decisões, precisa ter a disposição e a capacidade de conversar com todos, dentro da empresa. Logo, para compreender a função da administração financeira, é importante focalizar seu papel na organização, seu relacionamento com a economia e a contabilidade, bem como as atividades-chaves do administrador financeiro.

A gestão financeira é uma área de negócios que aborda a monetização e as tomadas de decisão sobre fisco, que envolvem a execução de um empreendimento comercial.

Ela também irá lhe apresentar as ferramentas usadas por especialistas em finanças para analisar e criar estes passos, fazendo a direção financeira de uma corporação. O principal objetivo da gestão financeira é melhorar o valor do acionista e ampliar a participação societária em seus processos de geração de receita.

Em um primeiro momento, esta ciência é bastante diferente das finanças corporativas, que estudam as decisões fiscais de todas as organizações contra um conceito da análise de finanças corporativas. É também aplicável aos problemas de gestão financeira de todas as práticas de negócios.

A gestão financeira refere-se à avaliação ou estudo da viabilidade, estabilidade e lucratividade de um negócio ou projeto. Engloba um conjunto de instrumentos e métodos que permitem realizar estudos sobre a situação financeira de uma empresa, assim como prognósticos sobre o seu desempenho e futuro.

Ao lado das estratégias com foco no bom desempenho dos negócios, na valorização da empresa e no retorno aos acionistas e investidores, a Telefônica Brasil S.A procura manter com eles um relacionamento baseado em transparência e confiança.

Portanto, um conjunto de iniciativas para proporcionar a esse público e aos profissionais do mercado de capitais informações relevantes. Subsidiaram o mercado para uma correta avaliação dos nossos resultados e manter a comunidade financeira informada sobre as atividades e desempenho da empresa por meio de comunicados, relatórios e reuniões, tanto presenciais quanto online.

6. CONDUCTA ÉTICA

Estas normas usadas como (“Código”), seguindo as diretrizes estabelecidas pela Telefônica Brasil S.A, têm como objetivo fixar determinados padrões de conduta para as pessoas que exerçam cargos de responsabilidade, relacionados com as finanças da Telefônica Brasil (“Sociedade”), a qual integra o denominado Grupo Telefónica (“Grupo”). Estas normas complementam o disposto no “Regulamento Interno de Conduta em matérias relativas à Mercados de Valores”, a “Normativa sobre Comunicação de Informação aos Mercados”, bem como a “Normativa sobre Comunicação e Controle da Informação Financeiro-Contábil”, além de qualquer outra Normativa que tenha conteúdo análogo, existente em vigor na Sociedade.

6.1. AMBITO DE APLICACÃO.

O presente Código será aplicável às seguintes pessoas: Ao Presidente, Diretor Geral e Vice Presidentes da Sociedade e correspondentes de cada uma das sociedades por ela controladas; Aos executivos da Sociedade e de cada uma das sociedades por ela controladas que sejam das seguintes áreas: finanças (mercado de capitais, tesouraria, financiamento, relacionamento com investidores, contabilidade ou consolidação contábil) e controle de gestão (“controller”) E todos os empregados da Sociedade com qualquer outro cargo similar aos mesmos que tenha responsabilidade pelas áreas acima indicadas.

6.2. PRINCIPIOS DE COMPORTAMENTO.

As pessoas afetadas por estas normas deverão: Atuar, no exercício de suas funções, com honestidade e integridade, evitando as situações reais ou aparentes de conflito de interesse em suas relações pessoais ou profissionais. Cumprir, no exercício de suas funções com as legislações, regulamentos, disposições e normas internacionais e locais que sejam aplicadas no exercício de suas atividades e especialmente aquelas disposições relativas aos mercados de valores e em concreto, as relativas ao uso de informação privilegiada e à manipulação do mercado. Sem prejuízo do acima exposto, as pessoas afetadas por estas normas deverão cumprir com as disposições e em concreto com as obrigações de comunicação relativas a conflitos de interesses, incluídas em

outras normas ou regulamentos internos que lhes sejam aplicáveis, como por exemplo, a Política de Divulgação de Ato e Fato Relevantes da Companhia ou o Regulamento Interno de Conduta em matérias relativas à Mercados de Valores ou ainda outras normas de conteúdo análogo devendo ainda: Atuar, no exercício de suas funções com a devida diligência e lealdade dando o devido cumprimento a todas as normas internas de controle existentes na sociedade para que a informação comunicada aos mercados seja oportuna e completa, fiel, verídica, precisa e clara, garantindo tanto os interesses dos acionistas e investidores, bem como as exigências das autoridades dos mercados em que os valores emitidos pela companhia estejam admitidos à negociação. Respeitar a confidencialidade da informação a que possam ter acesso no exercício de suas funções, salvo quando sua divulgação seja autorizada, ou legalmente requerida. Em nenhum caso se utilizará tal informação em benefício próprio.

6.3. .COMUNICAO DE SUSPEITA DE CONDUCTAS ILEGAIS OU DESLEAIS.

A Sociedade como também o Grupo Telefónica confere uma grande importância ao cumprimento das presentes Normas de Condutas, motivo pelo qual em nenhum caso serão aceitas exceções ao cumprimento das mesmas.

Caso alguma das pessoas afetadas por estas normas tenham conhecimento de qualquer fato que possa ser suscetível de se constituir em descumprimento das mesmas ou da legislação vigente deverá comunicá-lo ao Diretor Geral de Auditoria Interna que manterá um arquivo das comunicações desta natureza.

6.4. CONCEITO DE ÉTICA

Ética é o nome dado ao ramo da filosofia dedicado aos assuntos morais tendo em vista o conjunto de ideias, valores e princípios que usamos no nosso dia a dia, no mundo atual com um mundo cada vez mais globalizado as organizações empresariais preocupam-se com a ética nos seus negócios.

Entende-se que a ética é determinada pela mudança dos valores morais e pelas leis estabelecidas ao longo da história. Sempre foi um sinalizador do desenvolvimento

histórico e cultural da humanidade, que está interligada a moral, filosofia, religião e ao comportamento do indivíduo na sociedade.

Podemos considerar que ética sempre foi um objeto de estudo para os pensadores em várias fases antiga, media, moderna e contemporânea, cada uma como um objeto diferente.

Mediante a situação e os conflitos que temos no ambiente corporativo, manter a ética é fundamental para que possamos realizar um trabalho com mais clareza e eficácia. Quando uma organização adota e aplica ética em seus princípios básicos ela desenvolve potencial para crescer de maneira sustentável, sendo vista pelos seus clientes como uma empresa séria e que possui responsabilidade, este método é utilizado na empresa Telefônica Brasil.

7. RELACIONAMENTO COM AS PESSOAS

A Telefônica Vivo está entre os destaques, dentro da categoria “Empresas com mais de 16 mil colaboradores”. Sendo referência para ações gerencias modernas e sustentáveis, com estudos feitos está entre umas das melhores empresas com as melhores práticas e política em gestão de pessoas em todo o país. Com inovadoras práticas de gestão de pessoas, a Telefônica está presente nos principais rankings das melhores empresas para se trabalhar e iniciar a carreira no Brasil. Estar presente neste ranking reforça o posicionamento da Telefônica Vivo em ser um lugar de referência em gestão de pessoas.

Atrair, desenvolver e reter os melhores talentos é atividades que consideramos essenciais para seguirmos com a missão de ser uma Onlife Telco. Ou seja, precisamos de pessoas que nos ajudem a ser uma organização capaz de fazer da tecnologia a matéria-prima de soluções e inovações que mudam para melhor a vida das pessoas e das empresas. É com pessoas assim que conseguimos transformar possibilidades em realidade. Além do processo de busca de profissionais para nossas vagas abertas, temos um programa especial com foco nos jovens. Conecte-se também a nossa Company Page no LinkedIn e entenda como abrimos caminho para transformar possibilidades em realidade, criando valor para o colaborador, cliente e todos os outros públicos de interesse.

Estar presente neste ranking reforça o posicionamento da Telefônica Vivo em ser um lugar de referência em gestão de pessoas.

Gestão de Pessoas é o departamento dentro da empresa, responsável por administrar e gerir o capital humano, também conhecido como Departamento.

Pessoal. Podemos dizer que é o coração da organização, pois todos os processos pessoais de todos os colaboradores passam por essa área. É também responsável pela disseminação da cultura organizacional, tendo conhecimento de todos os processos internos, e os mecanismos de funcionamento dos elementos que compõem a empresa. Uma empresa é feita de pessoas e elas que irão garantir o sucesso ou falta dele dentro de uma corporação, pois de nada adianta você ter todo o dinheiro do mundo para investir

em algo se não há investimento o suficiente nos talentos que irão te ajudar a alcançar o patamar que você tanto deseja.

Fazer a Gestão de Pessoas é uma garantia de que todas as necessidades dos funcionários da empresa serão atendidas e de que os mesmos estarão dentro dos cargos que têm a capacidade estarem. Se você não conseguir ter esse controle, provavelmente terá problemas em gerir seu time, o que pode gerar conflitos internos, alta rotatividade de pessoas e conseqüentemente a baixa lucratividade e cancelamento de contratos da corporação.

Uma boa gestão dos elementos de uma organização causa um crescimento contínuo onde todos contribuem para um ambiente de eficiência e eficácia.

8. CRONGRAMA DE ATIVIDADES

| Cronograma de Atividades | Mês 1 | Mês 2 | Mês 3 | Mês 4 | Total CH |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|
| Orientação do Projeto Integrador | 6 h | | | | 6 h |
| Pesquisa de Empresas | 6 h | | | | 6 h |
| Abordagem em Empresa | 4 h | | | | 4 h |
| Coleta de Dados e Informações | | 5 h | | | 5 h |
| Análise de Dados e Informações | | 6 h | | | 6 h |
| Consolidação dos Resultados | | 5 h | | | 5 h |
| Apresentação Escrita da Pesquisa | | | 15 h | | 7 h |
| Apresentação Gráfica da Pesquisa | | | 6 h | | 6 h |
| Conclusões | | | 1 h | | 1 h |
| Formatação do Trabalho | | | | 3 h | 3 h |
| Preparação para Entrega | | | | 2 h | 2 h |
| Preenchimento da Ficha de Identificação | | | | 1 h | 1 h |
| Entrega do Projeto Integrador | | | | X | - |
| Total de Horas Destinadas ao Projeto | 16 h | 16 h | 22 h | 6 h | 60h |

9. CONCLUSÃO

Mediante as pesquisas realizadas referente a empresa Telefônica Brasil S.A conseguimos observar pontos a serem analisados diante de seus setores administrativos.

Chegamos a conclusão que a organização apresenta uma excelente gestão onde é feita uma análise da situação organizacional periodicamente, as meta e objetivos são bem distribuídos e executados de forma exemplar com eficácia e controle, procurando sempre seguir seu planejamento estratégico.

A procura de sempre estar no caminho da evolução as inovações tecnológicas dos sistemas de informação consegue unificar os processos trazendo satisfação aos clientes e colaboradores. Perante o cenário de instabilidade financeira nos últimos anos a Telefônica Brasil tem conseguido se manter firme em seus investimentos reconhecida por sua transparência em seus resultados financeiros agindo de forma ética sempre encontra êxito em suas atividades. A empresa trabalha continuamente em iniciativas de eficiência, simplificação e digitalização, de modo a aumentar a geração de caixa e maximizar a remuneração de seus acionistas. Concluimos que uma boa gestão dos elementos de uma organização causa um crescimento contínuo onde todos contribuem para um ambiente de eficiência e eficácia.

10. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BAPTISTA, M. O enfoque neo-schumpeteriano da firma. In: Anais do XXV Encontro Nacional de Economia (ENECO), Recife, 26-28 de Julho, v. 2, p. 1236-1254, 1997.
- COUTINHO, L. G., FERRAZ, J. C. Estudo da competitividade da indústria brasileira. Campinas: Papirus, 1993. DAY, G. S.
- Estratégia Voltada para o Mercado. Rio de Janeiro: Record, 1990. DWYER, L; KIM, C.
- FARINA, E. M. M. Q., AZEVEDO, P. F. de, SAES, M. S. M. Competitividade: mercado, Estado e organizações. São Paulo: Singular, 1997.
- HAGUENAUER, L. Competitividade: conceitos e medidas. Uma resenha da bibliografia recente com ênfase no caso brasileiro. Textos para Discussão n. 211. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro/Instituto de Economia Industrial, ago. 1989.
- KALECKI, M. Teoria da dinâmica econômica. São Paulo: Abril, 1978. KUPFER, D. Padrão de concorrência e competitividade. Textos para Discussão n. 265. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro/Instituto de Economia Industrial, 1991.
- PORTER, M. E. Estratégia competitiva. 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1986. _____. A vantagem competitiva das nações. Rio de Janeiro: Campus, 1993. _____. Competição: estratégias competitivas essenciais, Rio de Janeiro: Campus, 1999.