The background features a complex, abstract design. It consists of a dark blue field with a grid of red lines. Overlaid on this are several concentric, irregular shapes formed by red and cyan lines. These shapes resemble stylized circuit traces or data paths. In the center, there is a text block in white. The overall aesthetic is technical and futuristic.

TEORIA E PRÁTICA EM
CONVERGÊNCIA NA
ADMINISTRAÇÃO
(2016.2)

**TEORIA E PRÁTICA EM CONVERGÊNCIA NA
ADMINISTRAÇÃO:
TRABALHOS DE CONCLUSÃO DE ESTÁGIO
DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
(2016.2)**

ORGANIZAÇÃO DA COLETÂNEA

Prof. Dr. Tauã Lima Verdan Rangel
Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

EDITORAÇÃO E PADRONIZAÇÃO DA COLETÂNEA

Prof. Dr. Tauã Lima Verdan Rangel
Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

ISBN: 978-XXXXXXXXXX

FACULDADE METROPOLITANA SÃO CARLOS

Avenida Governador Roberto Silveira, nº 910
Bom Jesus do Itabapoana-RJ
CEP: 28.360-000
Site: www.famescbji.edu.br
Telefone: (22) 3831-5001

Projeto Gráfico da Capa: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX



O conteúdo de cada trabalho é de responsabilidade exclusiva dos autores.

A reprodução dos textos é autorizada mediante citação da fonte.

PREFÁCIO

Prezado Leitor!

Com imensa alegria, prefaciamos o conjunto de produções oriundos dos *Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração*, capitaneado pela professora Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos em suas práticas e técnicas de ensinagem cotidianas, desenvolvidas no ambiente da Faculdade Metropolitana São Carlos, campus de Bom Jesus do Itabapoana-RJ.

Pensar, contemporaneamente, no processo de ensino-aprendizagem perpassa, de maneira obrigatória, pela capacidade dos docentes se reinventarem e mediarem o conhecimento como algo dinâmico, multifacetado, fluído e com interações diretas com a realidade em que os discentes estão inseridos. Inclusive, neste aspecto, sobreleva mencionar a missão da Faculdade Metropolitana São Carlos como agente de desenvolvimento local, direcionando sua atenção para os matizes e as peculiaridades existentes na região do noroeste fluminense, em especial o Município de Bom Jesus do Itabapoana-RJ.

Assim, o ambiente acadêmico deve ser um espaço democrático de contribuições recíprocas, reflexões crítico-científicas e heterogêneo, a fim de compreender dinâmicas e temáticas dotadas de relevância no contexto atual. A partir de tal ótica, o projeto supramencionado se apresenta como instrumento capaz de promover a inclusão dos discentes como protagonistas do processo de ensino-aprendizagem; atores centrais responsáveis por conferir materialidade e pensamento crítico-reflexivo ao conteúdo ministrado.

Desta feita, os *Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração* perpetuam a apresentação de resultados robustos e frutíferos, o quê, em grande parte, se deve ao envolvimento dos discentes na dinamicidade do processo de ensino-aprendizagem, abandonando o cômodo *status* de sujeitos passivos da apreensão do conhecimento e passando, de maneira direta, influenciar na construção, na reflexão e na propagação do saber científico.

Convidamos todos à leitura!

Prof. Dr. Carlos Oliveira de Abreu
Diretor Geral da Faculdade Metropolitana São Carlos

S U M Á R I O

APRESENTAÇÃO	9
Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	
Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Marmoraria Ascensão Ltda.	11
Discente: André Cordeiro Gomes	
Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	
Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Organizações Borges.....	17
Discente: Andréia Aparecida Alves Affonso	
Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	
Análise da Empresa Concedente ao Estágio: IFFluminense <i>campus</i> Bom Jesus do Itabapoana.....	23
Discente: Angela Priscila Machado	
Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	
Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Itabom Moto Mecânica Ltda-ME.....	31
Discente: Anísio Miranda dos Santos	
Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	
Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Fluminense – <i>campus</i> Bom Jesus do Itabapoana	37
Discente: Bruniele de Oliveira Silva	
Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	
Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Bomplastic Bom Jesus Plásticos Ltda..	46
Discente: Camila Gonçalves de Almeida	
Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	
Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Cooperativa Agrária do Vale do Itabapoana.....	52
Discente: César Nascimento Mangaravite	
Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	

Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Oliveira Alves Empreendimentos EIRELI-ME	57
Discente: Eula Paula Pereira Alves	
Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	
Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Bousquet Auto Peças S/A.	64
Discente: Francielem Rodrigues Ferreira Vidal	
Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	
Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Cooperativa de Crédito de Livre Admissão Sul do Espírito Santo – SICOOB Sul.....	71
Discente: Gilmara Rodrigues Leite	
Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	
Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Ribeiro Assessoria Contábil e Gerencial Ltda.-ME.	79
Discente: Graziela de Souza Gomes	
Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	
Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Prefeitura Municipal de São José do Calçado-ES/Secretaria Municipal de Saúde.	89
Discente: Jhonatan Rezende de Melo	
Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	
Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Drogaria Americana do Vale do Itabapoana.....	96
Discente: Juliana Galdino de Oliveira	
Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	
Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo – Juízo de Direito da Comarca de Apicá.....	102
Discente: Kathia Valinho Baptista Lima	
Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	
Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Banco do Brasil S/A.	110
Discente: Luiza Sant’Ana Vargas Figueiredo	
Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	

Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração

Período: 2016.2

Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Prefeitura Municipal de Bom Jesus do Norte. 117

Discente: Maria de Fátima de Abreu Farofé

Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Gomes e Silva Ltda..... 124

Discente: Mariana Rodrigues Coutinho Assis

Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Lotérica Estrela da Sorte – Ltda..... 131

Discente: Marta Elena Figueiredo Silva

Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

Análise da Empresa Concedente ao Estágio: JS Contabilidade EIRELI EPP..... 139

Discente: Pedro Ivo Aguiar de Souza

Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Pimentel Curcio Contabilidade e Consultoria Ltda. – ME 146

Discente: Rafael Oliveira da Silva Chaves

Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Luzimac Comercial Elétrica Ltda..... 152

Discente: Rafaela de Oliveira Panis

Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Centro Odontomédico Freitas Muzi. 159

Discente: Thatiany Nascimento

Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Centro Odontomédico Freitas Muzi. 166

Discente: Vanessa Ferreira Schuwartz Tannus

Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

APRESENTAÇÃO

A Faculdade Metropolitana São Carlos (FAMESC), ciente da necessidade de formar profissionais que atendam as demandas da região, idealizou e programou cursos com o objetivo de inovar na concepção do perfil dos seus egressos: conscientes de seu papel e de suas responsabilidades na contribuição para o crescimento da região e para o fortalecimento de suas raízes históricas. No que concerne à missão institucional, tem-se: “A FAMESC tem como missão formar profissionais de nível superior, garantindo qualidade, solidez, segurança e modernidade, visando ao desenvolvimento socioeconômico e cultural da região na qual está inserida”.

Com o objetivo de consolidar e praticar os conceitos e estudos desenvolvidos ao longo do curso, o Estágio Supervisionado prevê que o aluno desenvolva um acompanhamento em um ou mais processos administrativos contemplados dentro das áreas temáticas do Curso de Administração em uma organização legalmente constituída de qualquer natureza, sendo realizado sob a orientação direta da Professora Orientadora e Coordenadora do Estágio.

O trabalho de conclusão de Estágio Supervisionado, fruto das atividades parciais executadas pelo discente e fundamentado pela teoria dialogada em docência durante três etapas - Estágios Supervisionados I, II e III, configura-se em um Projeto elaborado conforme as normas de apresentação de trabalho científico, apresentando um diferencial significativo, com reflexos positivos para a empresa, comunidade em geral, discente e para Instituição de Ensino Superior.

Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração

Período: 2016.2

As atividades de Estágio foram desenvolvidas e orientadas de acordo com os resultados teórico-práticos, resguardando, como padrão de qualidade, os domínios indispensáveis ao exercício da profissão.

Desejamos uma boa leitura a todos!

Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos
Professora do Colegiado do Curso de Administração

ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:
MARMORARIA ASCENSÃO LTDA

Discente: André Cordeiro Gomes

Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

1 INTRODUÇÃO

Esse estágio foi praticado e concluído na empresa Marmoraria Ascensão Ltda, que se situa em Bom Jesus do Itabapoana na rua Tenente José Teixeira, Nº 351 – Centro. É uma empresa sólida, há 32 anos no mercado nos seguimentos de mármore e granitos, foi a pioneira em nossa região, trazendo esse tipo de matéria prima em produtos industrializados. Atualmente, já existem concorrências em nossa região.

A Marmoraria Ascensão, prioriza muito o mercado de fora da nossa região, vendendo muito para os grandes centros (Rio de Janeiro e Baixada), produtos como: pias, soleiras, peitoris, lavatórios e box, todos com uma linha de medida padrão. Pode-se dizer, que 80% de sua produção é voltada para esses clientes de fora, que são lojas de Materiais de Construção, que compram para revenda.

Os pareceres que serão apresentados neste trabalho foram extraídos de formulários obrigatórios que fazem parte de todo o processo de estágio, como Ficha de Identificação do Estagiário I, II e III, Ofício de Solicitação de Estágio I, II e III, Carta de Apresentação do Estagiário I, II e III, Carta de Oficialização do Estágio I, II e III, Comprovantes de Inscrição Estadual e CNPJ da empresa concedente, Formulário de Análise e necessidade de reestruturação da Empresa Concedente, além de Relatórios Semanais de Estágio I, II e III e Formulário de Cumprimento de Carga Horária.

2 OBJETIVOS

Disciplinas obrigatórias no curso de Administração, os Estágios Supervisionados I, II e III são muito importantes para os alunos nessa fase da faculdade, pois são nos estágios que o aluno sai da sala de aula, da parte teórica, para o aprendizado, da parte prática.

O objetivo é conhecer uma organização, vivenciando o seu dia a dia, colocar em prática aquilo que foi estudado para colher informações e adquirir conhecimento sobre como trabalhar e administrar uma empresa, com isso, trazendo aprendizado para o aluno.

Nos Estágios Supervisionados I, II e III, temos a análise da empresa por inteiro, conhecendo a sua história no mercado, infraestrutura, analisando os pontos fortes e fracos da organização, bem como as ameaças e oportunidades que aparecem a todo momento. Com todos esses dados colhidos e analisados, temos por finalidade apresentar aos gestores da organização, de forma a contribuir positivamente com os resultados da empresa.

3 JUSTIFICATIVA

No contexto, em geral, este estágio é importante para o gerenciamento e engrenagem da empresa, com funções diárias e rotineiras. Faz-se necessário ter um controle de entrada e saídas tanto de produtos como de capital, para termos um controle claro dos custos e receitas, algo que, até então, não se tem, por se tratar de uma empresa familiar no qual não se tem uma preocupação em separar o pessoal do profissional, não se consegue mensurar o que é gasto da empresa e o que é gasto pessoal.

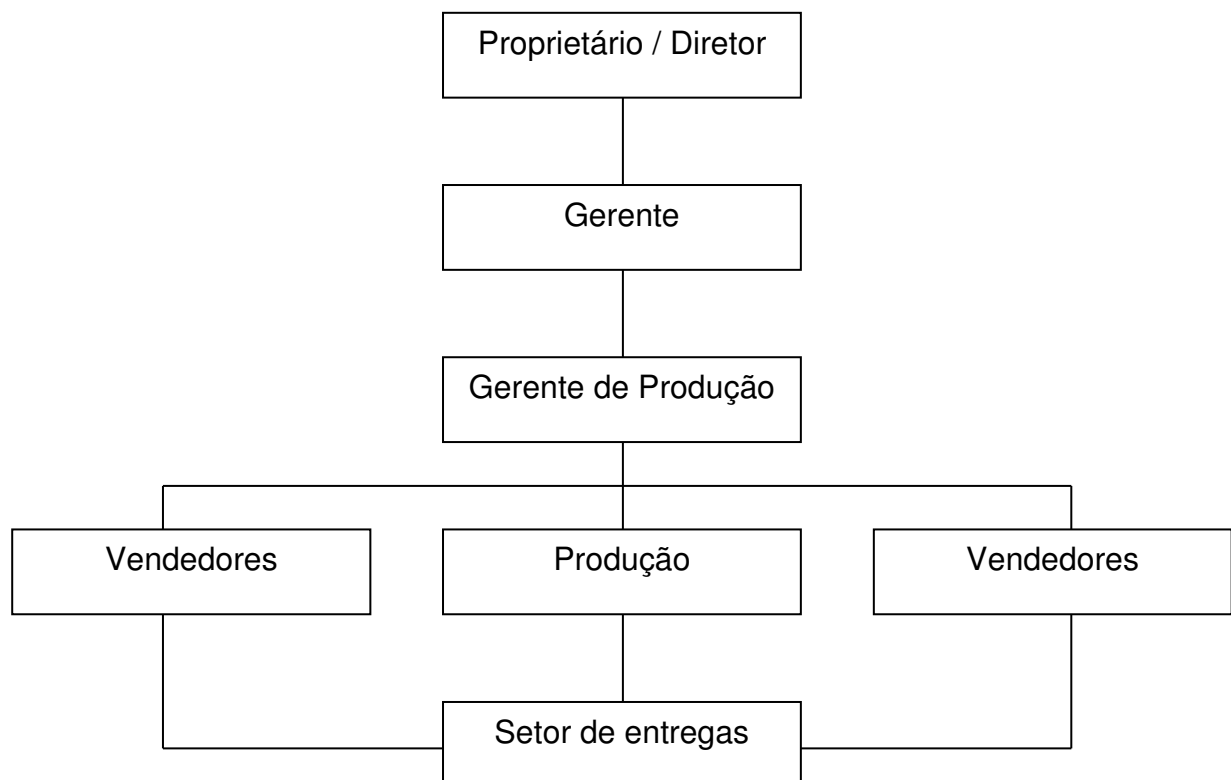
A Marmoraria Ascensão, como a maioria das empresas de nossa cidade, também é uma organização familiar, ou seja, passam de geração para geração, o que torna muito difícil inserir neste ambiente o profissionalismo que um negócio sustentável precisa, pois mudam os administradores. Porém, a sua política de negociação e gerenciamento, é pouco mudada, algo que hoje em dia é raro ter sucesso sem uma formulação de mudança e de pessoas capazes de inovar no setor. Consegui assim colocar em prática na organização os conhecimentos e as atividades dadas, ajudando assim, a empresa a se formalizar.

4 METODOLOGIA

A metodologia utilizada foi de conhecer e analisar o funcionamento da organização e, posteriormente, apresentar os resultados através de relatórios e sugerir que as mudanças de rotinas e processos sejam corrigidos.

5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

A Empresa MARMORARIA ASCENSÃO LTDA-ME conta com um total de 20 colaboradores, e sua estrutura organizacional funciona da seguinte maneira:



5.1 Análise do ambiente

Oportunidades:

Conhecimentos profissionais, inovação, novos clientes.

Ameaças:

Infraestrutura, concorrência, acompanhar a demanda “o que o mercado pede”, tecnologia.

Pontos Fortes:

Qualidade profissional, produtos com qualidade no mercado, competitividade.

Pontos fracos:

Pontualidade na entrega do produto, concorrência desleal, falta de espaço para a produção.

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

6.1 Diagnóstico Situacional

A falta de organização nos estoques e nas compras de matéria-prima. A empresa não tem um controle exato do que está estocado e do que precisa ser comprado para a manutenção de seus maquinários e matéria-prima para a fabricação de seus produtos. Com isso, em alguns setores tem um estoque exagerado e, em outros, uma carência, nunca fazendo o planejamento e o controle certo.

A consequência é que alguns produtos finais não saem na quantidade conforme o cliente pediu, não tendo toda a matéria-prima para a fabricação de um determinado produto, só é entregue o que realmente deu para a fabricação, não saindo um pedido completo. As conseqüências desse problema são clientes insatisfeitos, e retorno financeiro insuficiente para cobrir as despesas que foram planejadas durante o período, afetando assim, os setores de produção, vendas e financeiro da empresa.

6.2 Proposições

O que tem que ser feito é um planejamento do pedido e controle das mercadorias de estoque. Logo que estabelecer para o cliente o prazo de entrega do pedido, tem que se fazer uma conferência nos estoques de matéria-prima, para que caso precise comprar mais, dê tempo de chegar para a produção, não deixando muito em cima, pois atrasa a produção e não cumpre a data programada para a entrega dos pedidos ou a falta de alguns itens (mercadorias).

Tendo sempre um controle de entradas e saídas de mercadorias e produtos finais, não ocorrendo desgastes pessoais nos setores de produção e vendas, cumprindo com que foi estabelecido e, com isso tendo a receita certa do que foi planejado.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o aprendizado desse estágio tivemos um conhecimento importante para nossas perspectivas futuras; aprendemos muitas técnicas de como empreender e como administrar uma organização, tendo um conhecimento teórico e prático; observamos problemas e maneiras de como solucioná-los e, sobretudo, que para mantermos na concorrência do mercado de hoje em dia, temos que inovar e saber fortalecer os pontos fracos da empresa e saber usufruir dos pontos fortes.

Ser um empreendedor é executar os sonhos, mesmo que haja riscos. É enfrentar os problemas, mesmo não tendo forças. É caminhar por lugares

Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração

Período: 2016.2

desconhecidos, mesmo sem bússola. É tomar atitudes que ninguém tomou. É ter consciência de que quem vence sem obstáculos triunfa sem glória. É não esperar uma herança, mas construir uma história. [...] Ser um empreendedor não é esperar a felicidade acontecer, mas conquistá-la. (AUGUSTO CURY, *apud* SANTANA, 2016, s.p.).

8 REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14724**: Informação e documentação: Artigo em publicação periódica científica impressa: Apresentação. Rio de Janeiro, 2003, 15p. Disponível em: <http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf> Acesso em: 09 ago. 2016.

FAMESC. **Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC**. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2015. Disponível em: <<http://www.famescbji.edu.br/famescbji/arquivos/manuais/Manual%20de%20Trabalhos%20Acad%C3%AAmicos%20-%20P%C3%B3s-Gradua%C3%A7%C3%A3o%20.pdf>> Acesso em: 23 jun. 2016.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral**. Disponível em: <http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp> Acesso em: 13 set. 2016.

SANTANA, Felipe. **O que é empreender**. Administradores.com. 2016. Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/o-que-e-empreender>>. Acesso em: 17 set. 2016.

**ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:
ORGANIZAÇÕES BORGES**

Discente: Andréia Aparecida Alves Affonso

Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

1 INTRODUÇÃO

As Organizações Borges, em Bom Jesus do Itabapoana, são reconhecidas por todos. Um lugar bem frequentado, e que além dos seus atrativos, carrega uma grande história. Além do Varejão, uma empresa de grande porte, que foi instalada pelo Sr. José Bastos Borges no dia 1 de julho de 1973, anos depois foi criada a Panificadora Borges que já existe há 10 anos, desde 2006.

O artigo tem como objetivo conhecer a história dessa grande empresa, analisar seus pontos fracos e fortes, sua missão, visão sua estrutura organizacional, enfim uma análise geral de todo o cenário por trás dessa organização.

2 OBJETIVOS

Toda empresa cria sua própria cultura, que na observância de não ser seguida, podem ou não ocorrer várias consequências.

Os objetivos desse artigo são conhecer a cultura da empresa; analisar o grau de comprometimento de ambas as partes, ou seja, o que eu posso contribuir para o crescimento da empresa em relação a sua meta, e o que a empresa pode me proporcionar para que contribua com o seu crescimento; obter informações sobre a empresa; e ter acesso a certas áreas que não atuo, que somente o estágio poderá me proporcionar essa visão global da empresa.

3 JUSTIFICATIVA

Como abordado, obter informações e conhecimentos sobre a empresa é fundamental para um estudante de administração. Analisar cada passo da empresa, acompanhar dia a dia a rotina da organização, ter uma visão global de tudo que ocorrer dentro e fora, nos ajuda a ter uma noção do que podemos enfrentar no mercado de trabalho.

Na faculdade temos uma noção teórica, através do estágio aprendemos um pouco mais na prática.

Enfim, temos uma visão mais abrangente do que acontece numa organização como um todo.

4 METODOLOGIA

A metodologia do artigo foi elaborada através de pesquisas de dados obtidos pelos dirigentes da própria empresa.

5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

A Organizações Borges LTDA fundada em 01 de julho de 1973 atua na área varejo, localizada no centro de Bom Jesus do Itabapoana, na rua Expedicionário Paulo Moreira. Tem como sua atividade econômica principal fabricação de produtos de padaria e confeitaria com predominância de produção própria, lanchonetes, casa de chá, de sucos e similares e serviços de entrega rápida. Possui natureza jurídica uma sociedade empresária limitada.

Seus principais concorrentes Casa do lanche, Pique Nique, Guariza entre outros.

5.1 Análise do ambiente

Oportunidades

Sua Oportunidade é obter uma política melhor para desenvolver uma produção de alta qualidade, com objetivos de atender a necessidades dos clientes.

Ameaças:

O aumento de concorrentes que apresentam o mesmo objetivo.

Pontos Fortes:

Produtos e serviços de alta qualidade, localidade de fácil acesso.

Pontos Fracos:

Espaço pequeno que impede a ampliação.

Missão da empresa:

Sua missão é atender, da melhor maneira, os seus clientes, satisfazendo suas necessidades, e inovando, trazendo o que há de melhor no ramo alimentício.

Visão da empresa:

Sua visão é estimular seus clientes a quererem obter o melhor produto de alta qualidade, que não só é oferecido nas grandes cidades, mas que pode ser encontrado aqui, bem perto, na Panificadora Borges.

Objetivos e Metas da Empresa:

Ampliar sua estrutura e mix de seus produtos.

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O trabalho desenvolvido na prática do estágio foi lançamento de nota fiscal, serviço bancário, nota fiscal eletrônica, atendimento ao cliente, foi me apresentado como compõe a prestação de contas da organização, como fluxos de caixa, foi realizado o controle de estoque, compras de mercadorias e compras de matérias-primas para a produção.

6.1 Diagnóstico Situacional

O problema está relacionado a atitudes que vêm acontecendo dentro da empresa. Dois grandes fatores que estão fazendo com que a própria empresa perca funcionários excelentes, que contribuem com o crescimento da empresa, são a falta de comunicação dentro da empresa que está afetando muito certos setores, principalmente a parte operacional, e a falta de reconhecimento e oportunidade de crescimento dentro da empresa.

Um exemplo claro foi a fechamento do varejão três. Os próprios funcionários só tiveram certeza num dia antes do fechamento. Como vemos, não houve, em algum momento, certa preparação com relação ao que iria acontecer.

Com relação a falta de oportunidade de crescimento da empresa, quando surge alguma oportunidade eles simplesmente preferem contratar outros a dar prioridade a quem estar trabalhando na própria empresa. A relação dos dois problemas tem afetado todos os setores da empresa.

6.2 Proposições

Em TGA aprendemos o conceito básico da Administração, e como vimos ao longo desse curso, o quanto é importante os recursos humanos numa empresa, ou seja, os colaboradores. Aprendemos sobre o comportamento humano nas organizações, sobre gestão de pessoas. Baseando em todas essas informações, conclui-se que o maior problema tem sido a falta de comunicação dentro da empresa. Para resolver essa questão a empresa deve fazer reuniões mensais com os gerentes, supervisores com a alta administração para que todos venham estar cientes de certas mudanças que deveram acontecer e o que está acontecendo. Depois fazer com a parte operacional, afinal de contas todos devem interagir juntos. Quando houver alguma mudança dramática, que haja uma preparação, para que os funcionários estejam cientes e não cause tanto impacto.

Motive os colaboradores, reconheça o seu trabalho. Crie na própria empresa oportunidade para que todos venham crescer e assim descobrir novos talentos.

As disciplinas são Gestão de pessoas, Comportamento Humano nas Organizações e Teoria da Administração.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estágio é de extrema importância no período de formação do aluno na Universidade. Ele não só possibilita que o aluno coloque em prática no trabalho o que aprende dentro da sala de aula como também permite que haja um amadurecimento como futuro profissional.

Além desses fatores, o estágio durante o período acadêmico faz com que, ao formar-se, o aluno saia com uma ou mais experiências para o mercado de trabalho.

Este trabalho teve como objetivo ter uma visão global sobre a empresa, sobre seus pontos fracos e fortes, suas concorrências que a cada dia vêm aumentando, as dificuldades de se manter competitiva e ao mesmo tempo atrativa. Enfim, uma série de contexto que ajudaram a entender melhor, sobre as organizações e seus desafios diários.

8 REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14724**: Informação e documentação: Artigo em publicação periódica científica impressa: Apresentação. Rio de Janeiro, 2003, 15p. Disponível em:
<http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf> Acesso em: 09 abr. 2016.

FAMESC. **Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC**. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2015. Disponível em:
<<http://www.famescbji.edu.br/famescbji/arquivos/manuais/Manual%20de%20Trabalhos%20Acad%C3%AAmicos%20-%20P%C3%B3s-Gradua%C3%A7%C3%A3o%20.pdf>> Acesso em: 23 jun. 2016.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral**. Disponível em:
<http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp> Acesso em: 13 jun. 2016.

**ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:
IFFLUMINENSE *CAMPUS* BOM JESUS DO ITABAPOANA**

Discente: Angela Priscila Machado

Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho refere-se às atividades desenvolvidas e supervisionadas no IFF Campus Bom Jesus do Itabapoana nos setores da Diretoria de Pesquisa e Extensão, bem como na Coordenação de Integração Escola e Comunidade.

O estudo realizado buscou o aperfeiçoamento das técnicas ensinadas em sala de aula, à partir das práticas desenvolvidas nos setores acima relatados.

O trabalho apresenta um estudo sobre o ambiente de desenvolvimento das atividades, bem como propostas e sugestões de melhoria que possam contribuir para o ambiente de trabalho, levando à satisfação das comunidades interna e externa, propiciando resultados benéficos para todos.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

O objetivo deste trabalho é apresentar o setor da instituição que obtenha alguma falha, ou ainda que tenha algum ponto que possa ser melhorado, reestruturado, criado para que seu funcionamento seja mais eficiente, e que permita maior satisfação tanto dos colaboradores e diretores, quanto dos principais atingidos, neste caso, os alunos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Fluminense, Campus Bom Jesus do Itabapoana.

2.2 Objetivo da intervenção

O objetivo da intervenção é trazer maior comodidade aos setores que usufruem do mesmo espaço para exercer de forma mais eficaz suas tarefas.

3 JUSTIFICATIVA

O presente trabalho se justifica pelo fato de ser importante realizar na prática, ou mesmo que de forma sugestiva, uma intervenção em um setor da Instituição que possa melhorar seu desempenho, contribuindo para o desenvolvimento das tarefas, de forma mais eficiente, trazendo melhores e mais significativos resultados, e que venham suprir as necessidades dos alunos que são, neste caso, quem diretamente serão atingidos.

4 METODOLOGIA

A metodologia utilizada para realização do estágio, bem como da intervenção, diz respeito à observação das atividades desenvolvidas nos setores, pesquisas teóricas dos conteúdos ensinados em sala de aula e pesquisas bibliográficas para melhor abordagem do conteúdo.

5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Fluminense é um dos 38 criados, em dezembro de 2008, pelo Governo Federal, a partir dos Cefets, escolas agrotécnicas e vinculadas às universidades. O projeto de expansão da Rede Federal foi iniciado em 2005.

O IFFluminense nasce voltado para o mundo do trabalho com a responsabilidade de contribuir para o desenvolvimento econômico das regiões onde está instalado. São 13 *campi*: Campos Centro, Campos Guarus, São João da Barra, Rio Paraíba do Sul/Upea, Macaé e Quissamã, no Norte do Estado do Rio de Janeiro; Itaperuna, Bom Jesus do Itabapoana,

Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração

Período: 2016.2

Cambuci e Santo Antônio de Pádua, no Noroeste Fluminense; Cabo Frio na Região dos Lagos; e os *campi* Itaboraí e Maricá, na Região Metropolitana.

A oferta de cursos leva em consideração o arranjo produtivo local com o intuito de garantir a permanência dos estudantes em suas próprias regiões. Vinte por cento das vagas são destinadas à formação de professores de química, física, biologia e matemática, já que a intenção é diminuir o déficit nacional de professores nas áreas. Além disso, metade das vagas é reservada para cursos de ensino médio integrado à educação profissional. Os 30% restantes vão para cursos de nível superior nas áreas de tecnologia.

Atualmente, o IFFluminense atua nos três níveis da formação profissional. Trabalhando na educação inicial e continuada de trabalhadores, oferece cursos técnicos e cursos superiores de tecnologia, ensino médio, educação de jovens e adultos, Licenciaturas, Cursos de Pós-graduação e Mestrado.

Infraestrutura:

Possui instalações divididas em módulos sendo eles: módulo 1: salas de aula e administração, refeitório, biblioteca, auditório. Módulo 2: Agroindústria, alojamento masculino; Além dos setores de produção de mudas, produção vegetal e animal, fábrica de ração.

Estrutura Organizacional:

- Direção-Geral;
- Chefia de Gabinete;
- Chefia de Protocolo;
- Diretoria de Ensino;
- Diretoria de Assistência Integral na Formação do Estudante;
- Diretoria do Departamento de Pesquisa, Inovação e Extensão;
- Diretoria de Planejamento e Administração;

Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração

Período: 2016.2

- Diretoria de Gestão Agroindustrial;
- Diretoria de Gestão de Pessoas.

Produtos e Serviços produzidos e/ou vendidos:

Embora sua produção seja de caráter educacional são produzidos e comercializados: queijos, doces, ovos, iogurtes, conservas, carnes, verduras, frutas e legumes.

Principais clientes:

O IFF campus Bom Jesus possui um posto de vendas que atende tanto a comunidade interna como a externa, porém alunos e funcionários são os maiores consumidores.

5.1 Análise do ambiente

Oportunidades:

Cursos profissionalizantes de qualidade e que atendem aos diversos públicos por serem oferecidos durante dia e noite, e a distância.

Ameaças:

Atraso no calendário escolar.

Pontos Fortes:

Educação de qualidade reconhecida na região, atraindo alunos de outros estados.

Pontos Fracos:

Dificuldades da administração pública.

Missão e visão da Instituição:

O IFFluminense tem a missão, baseada na sua visão, de formar e qualificar profissionais por meio da educação tecnológica, nos diferentes níveis e modalidades de ensino (médio, superior, pós-graduação lato e stricto sensu, à distância e presencial, integrado, concomitante e subsequente, além de diversos programas de integração social), para atender às necessidades os diversos setores da economia local e regional, com ênfase no desenvolvimento socioeconômico, por meio do “tripé” ensino, pesquisa e extensão, possuindo uma integração sistêmica dos diversos *campi* firmada em uma estrutura *multicampi* e pluricurricular. (INSTITUTO FEDERAL FLUMINENSE, 2011, p. 25).

Objetivos e Metas da Instituição:

Está voltado para a preparação de cidadãos ao mercado de trabalho com a responsabilidade de contribuir para o desenvolvimento econômico da região onde está inserida.

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Elaboração de documentos - Redação de ofícios, memorandos, declarações, lista de viagens de alunos e servidores;
- Atendimento a comunidade interna e externa – informações relativas aos setores ao público externo, informações e recados aos alunos, atendimento telefônico.
- Controle de entrega de autorizações – Recebimento de autorização de alunos, solicitações de viagens

- Arquivamento de documentos – posteriormente às viagens, arquivamento dos documentos referentes.

6.1 Diagnóstico Situacional

O setor CORIEC utiliza uma sala com bom espaço para a realização de suas atividades, bem como, para atendimento dos alunos e professores e comunidade externa. A questão é que agora é compartilhada com a Universidade Aberta da Terceira Idade, porém sem divisória.

Os setores compartilham o ambiente diretamente aberto, permitindo interação e comunicação total, o que pode causar dispersão, conversa paralela, o que não contribui para o desenvolvimento das atividades relacionadas aos setores.

O espaço continua mal distribuído com atendimento para os dois setores no mesmo lugar.

O problema identificado causa desconforto aos setores envolvidos CORIEC(Coordenação Integração escola e comunidade) e UNATI(Universidade aberta da terceira idade), além da dispersão dos funcionários, conversa paralela, com isso perde-se tempo que deveria ser destinado ao trabalho.

6.2 Proposições

Muitas vezes, existem processos que não podem ocorrer perto uns dos outros, visto que, eles podem se influenciar negativamente ou gerar um fluxo de pessoas excessivo. Uma divisória seria ideal para a demarcação de território dos setores, bem como para melhorar o atendimento, ou ainda para que se tenha um atendimento adequado nos setores envolvidos.

Não deixar que muitas tarefas se acumulem no mesmo local, a não ser que seja imprescindível. Quanto mais tarefas no mesmo local, maior o número de processos que ocorrem ali, conseqüentemente, a chance de se ter um choque entre eles é maior.

Procurar sempre tentar novos rearranjos no ambiente, buscando cada vez mais otimizar o resultado final. Para isso, é importante coletar sugestões de quem trabalha diretamente em determinada área, pois o funcionário terá uma visão mais realista das atividades que realiza no dia a dia, e identificar problemas no fluxo da mesma.

As propostas apresentadas envolvendo Administração estratégica, Gestão de pessoas e Comportamento Humano nas organizações, ocasionarão: melhoria no fluxo interno de pessoas, melhor aproveitamento do espaço disponível, menor perda de tempo com os processos e facilidade no controle e supervisão das atividades dos setores envolvidos.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estágio supervisionado propicia ao aluno conviver com conceitos e situações do conteúdo estudado em sala de aula, dando maior compreensão da dimensão das empresas e de suas atribuições, tornando-se primordial por preparar os alunos, permitindo ainda acertar detalhes para encarar mais confiante um primeiro emprego ou encorajá-lo a concorrer a um nível maior na empresa.

Apresenta relevante importância não só para o estagiário, por propiciar o convívio em um ambiente onde possa contribuir com suas habilidades e moldar sua teoria na prática, bem como para a empresa aumentando o grau de colaboradores para crescimento e desenvolvimento mútuo.

8 REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14724**: Informação e documentação: Artigo em publicação periódica científica impressa: Apresentação. Rio de Janeiro, 2003, 15p. Disponível em: <http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf> Acesso em: 09 abr. 2016.

FAMESC. **Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC**. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2015. Disponível em:

Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração

Período: 2016.2

<<http://www.famescbji.edu.br/famescbji/arquivos/manuais/Manual%20de%20Trabalhos%20Acad%C3%AAmicos%20-%20P%C3%B3s-Gradua%C3%A7%C3%A3o%20.pdf>> Acesso em: 23 jun. 2016.

INSTITUTO FEDERAL FLUMINENSE. **Plano de Desenvolvimento Institucional 2010-2014**. Campos dos Goytacazes: Essentia Editora, 2011.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral**. Disponível em: <http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp> Acesso em: 13 jun. 2016.

ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:
ITABOM MOTO MECÂNICA LTDA-ME

Discente: Anisio Miranda dos Santos

Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho de conclusão de Estágio foi realizado em uma Concessionária de Motocicletas, peças, acessórios e serviços, ITABOM MOTO MECÂNICA LTDA-ME, popularmente conhecida como MOTO PEÇALMIR, que tem sua sede na cidade de Bom Jesus do Itabapoana/RJ a mais de 25 anos, além de 03 (três) filiais, duas situadas na cidade de Itaperuna/RJ e uma na cidade de Guaçu/ES.

Estão agregados à esta concessionária, duas marcas muito forte no mercado de motocicletas, são elas Yamaha Motor da Amazônia e Dafra Motos, respectivamente, a segunda e terceira maior marca do país. A empresa MOTOPEÇALMIR tem como princípios básicos, atender à satisfação do cliente, de maneira rápida, objetiva, no menor tempo e custo possível e com muita qualidade nos serviços prestados.

Além dos pareceres que serão apresentados neste trabalho, constam também formulários obrigatórios, que fazem parte do todo do processo de estágio, como Ficha de Identificação do Estagiário I, II e III, Ofício de Solicitação de Estágio I, II e III, Carta de Apresentação do Estagiário I, II e III, Carta de Oficialização do Estágio I, II e III, Comprovantes de Inscrição Estadual e CNPJ da empresa concedente, Formulário de Análise e necessidade de reestruturação da Empresa Concedente, além de Relatórios Semanais de Estágio I, II e III e Formulário de Cumprimento de Carga Horária.

2 OBJETIVOS

Disciplinas obrigatórias no curso de Administração, os Estágios Supervisionados I, II e III, julgo esta disciplina de grande valia para os alunos, uma vez que saímos da teoria de uma sala de aula para colocarmos em prática nosso aprendizado teórico. O objetivo principal é conhecer como funciona uma organização, seus departamentos, a maneira como elas interagem com seus colaboradores e clientes.

Um segundo objetivo, depois do Estágio Supervisionado I, é analisar os pontos fortes e fracos da organização bem como as ameaças e oportunidades que aparecem a todo momento. Com este estudo em mãos, apresentar aos gestores da organização, de forma a contribuir positivamente com os resultados da empresa, na expectativa de que este trabalho agregue valor à organização.

3 JUSTIFICATIVA

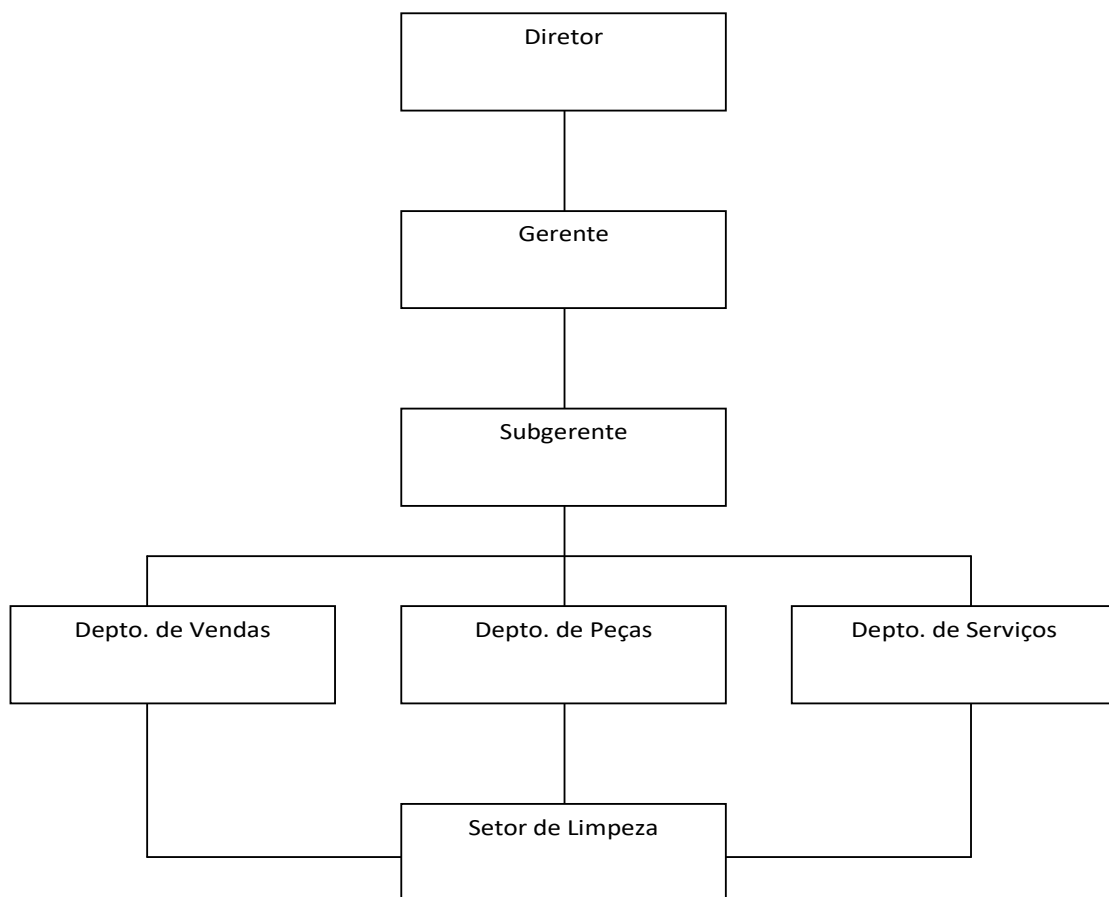
Compreender como funciona o departamento financeiro de uma empresa privada, quais as metodologias utilizadas para formular o preço de venda dos produtos, e a margem de lucro aceitável para que o negócio seja rentável. A maioria das empresas de nossa cidade são organizações familiares, ou seja, passam de geração para geração, o que torna muito difícil inserir neste ambiente o profissionalismo que um negócio sustentável precisa. Percebe-se que não se tem uma preocupação em separar o pessoal do profissional, as contas se misturam a todo momento, não se consegue mensurar o que gasto da empresa o que é gasto pessoal.

4 METODOLOGIA

A metodologia utilizada foi de conhecer e analisar o funcionamento da organização e, posteriormente, apresentar os resultados através de relatórios e sugerir que as mudanças de rotinas e processos sejam corrigidos.

5. A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

A Empresa ITABOM MOTO MECÂNICA LTDA-ME, em suas 04 (quatro) lojas, contam com um total de 35 colaboradores, e sua estrutura organizacional funciona da seguinte maneira:



5.1 Análise da empresa

Oportunidades:

Com o alto preço do combustível, as vendas tendem a aumentar devido ao baixo consumo que as motocicletas proporcionam.

Ameaças:

A concorrente Honda que possui 82% de market share e está instalada em nossa região.

Pontos Fortes:

Venda de peças originais, que tem uma durabilidade muito maior que as paralelas, e sua oficina possui um padrão de qualidade que é exigido à todas as concessionárias do país.

Pontos fracos:

O financeiro da organização não consegue mensurar o que é gasto pessoal do proprietário e gastos da empresa, dificultando assim a visualização dos resultados, ou seja, não se sabe qual é o lucro real e com isso não dá para planejar o quanto se deve investir mensal ou anualmente.

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

6.1 Diagnóstico Situacional

Analisando o setor financeiro da empresa, uma das deficiências mais evidentes encontradas é a falta de conhecimento e controle do fluxo de caixa diário, ou seja, o setor não consegue fazer o acompanhamento do que recebe e do que paga no seu dia a dia. Desta forma, ocorre que: o dinheiro que entra na empresa, não se sabe se é lucro ou se deve guardá-lo para pagar as duplicatas. Outro evento que ocorre com muita frequência é a retirada de valores do caixa da empresa para pagar contas pessoais, como compra de carro particular, construção de imóveis residenciais entre outros, onde estes valores não são posteriormente ressarcidos à instituição. Desta forma, o caixa da empresa está sempre negativo, o que acaba prejudicando todos setores da mesma. De forma mais direta, o setor

de compras que não sabe quanto pode comprar, por não saber se a empresa terá condições de pagar aos fornecedores, ocasionando, assim, a perda de clientes para a concorrência. Às vezes faltam no estoque produtos de giro que facilmente seriam vendidos, mas que acabam não sendo comprado por esta falta de controle financeiro.

6.2 Proposições

De acordo com a competência adquirida na disciplina de Contabilidade, sugerimos, primeiramente, a conscientização do gestor de que não pode misturar as despesas financeiras da empresa com suas despesas pessoais, propondo-lhe que faça uma retirada mensal (pró-labore) para aí sim gastar este recurso, da maneira que lhe convier.

Posteriormente, será necessário "de forma urgente", treinar os colaboradores que trabalham no caixa da empresa (setor por onde entram e saem os recursos financeiros), para efetuarem os lançamentos individuais das entradas e saídas diariamente, para no final de um período o departamento financeiro conseguir mensurar a média de receitas e despesas mensais, tendo como referência disciplinar a matemática financeira.

Com estas informações na mão, este departamento poderá fazer uma projeção de recebimentos futuros e autorizar o departamento de compras a orçar seus pedidos dentro desta margem financeira disponível, como nos ensina a disciplina de orçamento empresarial.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o aprendizado destas 03 (três) disciplinas, agregamos conhecimento importante para nossas perspectivas futuras, aprendemos muitas técnicas de como empreender e como administrar uma organização. Estudos mostram que 90% das pequenas empresas fecham as portas com menos de seis meses e o maior vilão deste fenômeno é a falta de conhecimento técnico, ou seja, as pessoas abrem um negócio sem conhecer o mercado, suas necessidades, o público que pretendem atingir e, depois do investimento feito, percebe-se que aquela não era a verdadeira necessidade do cliente.

Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração

Período: 2016.2

Se nesta jornada de estágio eu tiver conseguido cooperar com organização, em pelo menos um ponto de vista, acredito que todo o esforço valeu a pena. "A mente que se abre a uma nova ideia jamais voltará ao seu tamanho normal." (Albert Einstein).

8 REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14724**: Informação e documentação: Artigo em publicação periódica científica impressa: Apresentação. Rio de Janeiro, 2003, 15p. Disponível em:

<http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf> Acesso em: 09 abr. 2016.

FAMESC. **Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC**. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2015. Disponível em:

<<http://www.famescbji.edu.br/famescbji/arquivos/manuais/Manual%20de%20Trabalhos%20Acad%C3%AAmicos%20-%20P%C3%B3s-Gradua%C3%A7%C3%A3o%20.pdf>> Acesso em: 23 jun. 2016.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral**. Disponível em: <http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp> Acesso em: 13 jun. 2016.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio do curso de administração**. 3 ed. São Paulo: Atlas S.A., 1999.

**ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FLUMINENSE –
CAMPUS BOM JESUS DO ITABAPOANA**

Discente: Bruniele de Oliveira Silva

Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho de conclusão de estágio discorre sobre o IFFluminense *Campus* Bom Jesus do Itabapoana e as atividades desenvolvidas durante o período de estágio realizado na instituição. O estágio supervisionado é um processo de aprendizado pelo qual o aluno-estagiário encontra no cotidiano a aplicação dos conhecimentos aprendidos teoricamente nas aulas do curso de graduação. Tal encontro favorece a fixação dos conteúdos disciplinares e a confrontação da sua necessidade e utilidade prática. Não obstante, a troca de experiências com profissionais já inseridos no mercado de trabalho, no caso, servidores públicos concursados e qualificados, também se torna uma oportunidade de crescimento.

Notaram-se diversas questões levantadas durante o período de estágio e cujas intervenções foram propostas para aprimorar as atividades do setor e consolidar a participação exitosa do aluno-estagiário na instituição.

Apresentam-se também um breve histórico da instituição, sua estrutura, oportunidades, missão e visão.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

Colaborar com o crescimento da Instituição e do aluno-estagiário pela partilha de conhecimentos.

2.2 Objetivo da intervenção

Proporcionar os ajustes necessários, dentro das possibilidades, pela aplicação dos conhecimentos do aluno-estagiário e sua prática e observação das atividades da instituição.

3 JUSTIFICATIVA

Este estágio concede ao aluno-estagiário uma visão ampla da Instituição (*campus*), sobretudo da importância da organização administrativa como apoio indispensável para uma prática educacional de qualidade.

Dessa forma, possibilita a ampliação dos conhecimentos sobre gestão (sobretudo gestão da coisa pública), com ênfase na rede federal de educação, ciência e tecnologia.

O trabalho desenvolvido na prática do estágio permite uma troca efetiva de experiências sobre procedimentos, gestão estratégica (pois a Chefia de Gabinete está diretamente ligada à Direção-Geral do *campus*), análise de processos, entre outras oportunidades de aplicação de conhecimentos afins à Administração. Assim, é possível vislumbrar a contribuição do estágio para a Instituição e vice-versa.

4 METODOLOGIA

As atividades relacionadas ao período de estágio supervisionado foram realizadas através de observação, reflexão, pesquisa teórica, aplicação de conhecimentos adquiridos,

levantamento de questões e apresentação de dúvidas à professora orientadora e aos profissionais da instituição onde se fez o estágio.

5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Fluminense (IFFluminense) é um dos 38 criados, em dezembro de 2008, pelo Governo Federal, a partir dos Cefets, escolas agrotécnicas das universidades. O projeto de expansão da Rede Federal foi iniciado em 2005.

Histórico da Instituição

O IFFluminense nasce voltado para o mundo do trabalho com a responsabilidade de contribuir para o desenvolvimento econômico das regiões onde está instalado.

A oferta de cursos leva em consideração o arranjo produtivo local com o intuito de garantir a permanência dos estudantes em suas próprias regiões. Vinte por cento das vagas são destinadas à formação de professores de química, física, biologia e matemática, já que a intenção é diminuir o déficit nacional de professores nas áreas. Além disso, metade das vagas é reservada para cursos de ensino médio integrado à educação profissional. Os 30% restantes vão para cursos de nível superior nas áreas de tecnologia.

Infraestrutura da Instituição

Possui instalações distribuídas em dois módulos, contendo, respectivamente, salas de aula e setores administrativos, refeitório, biblioteca, auditório, e agroindústria, alojamento masculino. Ainda em seu espaço físico encontram-se setores de produção de mudas, produção vegetal e animal, fábrica de ração, sala de máquinas, laboratórios diversos e destilaria (em construção).

Estrutura organizacional da Instituição

- Direção-Geral;
- Chefia de Gabinete (2 servidores e 1 estagiária);
- Chefia de Protocolo;
- Diretoria de Ensino;
- Diretoria de Assistência Integral na Formação do Estudante;
- Diretoria do Departamento de Pesquisa, Inovação e Extensão;
- Diretoria de Planejamento e Administração;
- Diretoria de Gestão Agroindustrial;
- Diretoria de Gestão de Pessoas.

Produtos e serviços da Instituição

O IFFluminense atua na formação profissional trabalhando com educação inicial e continuada de trabalhadores, oferecendo cursos técnicos de nível médio nas modalidades presencial (integrados, concomitantes e subsequentes) e à distância, cursos superiores de tecnologia e educação de jovens e adultos.

A produção de materiais é consequência das aulas práticas em laboratórios dos diversos cursos, em quantidade suficiente para atendimento da demanda educacional, sendo destinados ao consumo pela comunidade discente (em refeitório) e o excedente, caso haja, é comercializado e o recurso é recolhido para o Tesouro Nacional. Atualmente são produzidos: queijo, doces, ovos, iogurtes, conservas, carnes, verduras, frutas e legumes.

Público alvo da Instituição

Alunos inscritos regularmente nos cursos oferecidos pelo *campus* em busca de conhecimento técnico de qualidade oferecido.

5.1 Análises do ambiente

Oportunidades:

Cursos profissionalizantes gratuitos de qualidade, criados conforme análise de perfil socioeconômico da comunidade, acessíveis por meio de seleções públicas, atendendo aos diversos segmentos da sociedade por serem oferecidos nos três turnos (matutino, vespertino e noturno) e à distância.

Não obstante, a ameaça de greve e as dificuldades que sempre assombram o serviço público brasileiro, implicando no atraso do calendário escolar da unidade de ensino, a educação de qualidade reconhecida na região, alunos de cidades próximas até em estados limítrofes.

Missão e visão da Instituição:

O IFFluminense tem a missão, baseada na sua visão, de formar e qualificar profissionais por meio da educação tecnológica, nos diferentes níveis e modalidades de ensino (médio, superior, pós-graduação lato e stricto sensu, à distância e presencial, integrado, concomitante e subsequente, além de diversos programas de integração social), para atender às necessidades os diversos setores da economia local e regional, com ênfase no desenvolvimento socioeconômico, por meio do “tripé” ensino, pesquisa e extensão, possuindo uma integração sistêmica dos diversos *campi* firmada em uma estrutura *multicampi* e pluricurricular. (INSTITUTO FEDERAL FLUMINENSE, 2011, p. 25).

Objetivos e Metas da Instituição:

Está voltado para a preparação de cidadãos ao mercado de trabalho com a responsabilidade de contribuir para o desenvolvimento econômico da região onde está inserida.

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Atendimento ao público: prestar informações solicitadas pelo público;
- Coleta de informações para preenchimento de diárias: apoio aos servidores do setor no levantamento e registro de dados em planilhas eletrônicas para inclusão de solicitação de diárias no SCDP - Sistema Nacional de Concessão de Diárias e Passagens;
- Solicitação de diárias e/ou passagens: auxiliar servidores no preenchimento de requerimento padrão de PCDP;
- Digitalização, lançamento e encaminhamento de solicitações: digitação ou escaneamento de documentos, lançamento de informações em planilhas eletrônicas de controle e entrega de documentos impressos, geralmente, solicitações internas;
- Atendimento telefônico: atendimento primário das ligações para a Chefia de Gabinete da Direção-Geral e, às vezes, transferência para outros setores;
- Arquivamento de documentos: catalogação, ordenamento e guarda de cópias de documentos emitidos e originais de documentos recebidos;
- Recebimento e encaminhamento de documentos e correspondências: distribuição de documentos e correspondências recebidas, aos respectivos setores destinatários uma vez que a Chefia de Gabinete fora, durante um período, o setor responsável pelo recebimento de documentos de todo o *campus*, hoje centralizado na recém-criada Chefia de Protocolo;
- Elaboração de e-mails corporativos: digitação e envio de e-mails a pedido da Chefia de Gabinete e/ou Direção-Geral para as listas de e-mails oficiais do *campus*.

6.1 Diagnóstico Situacional

Os problemas detectados se relacionam à infraestrutura e à dificuldade de comunicação entre os setores. Um caso estrutural é a administração dos bens patrimoniais de tecnologia da informação, que encontram pouco ou nenhum suporte de suprimentos. Observa-se, por exemplo, que as impressoras adquiridas ao longo dos anos pelo *campus* não

são de modelos compatíveis com a mesma carga de tinta/toner, o que aumenta o número de máquinas multifuncionais utilizadas apenas para digitalização e sobrecarga de máquinas colocadas em rede (que possuem preferência na aquisição de suprimento por atender a diversos setores). Ainda nessa case percebe-se o problema da comunicação, exemplificando: se um setor imprimiu uma lauda e recarregou a máquina para imprimir no seu verso, corre-se o grande risco de perder todas as impressões pelo envio de impressões de outro setor antes da sua. No setor onde se realiza o estágio isso já ocorreu inúmeras vezes, pois a impressão não é feita na máquina da sala (utilizada apenas como *scanner*), mas na Sala dos Professores, cuja demanda é imensa.

Problemas de comunicação são diversos, a maioria devido ao período de implantação e adequação ao programa dos Institutos Federais (IF). Como o *campus*, era uma unidade educacional de outra rede e que aderiu aos IFs, trouxe-se muitos “vícios” que precisam ser corrigidos devido à nova realidade e às mudanças de legislação, não obstante o sentimento de pertença dos servidores mais antigos que oferecem certa resistência à adequação necessária. Inúmeras vezes perceberam-se cisões e desconforto entre tais servidores e os que ingressaram no serviço público mais recentemente, que possuem um entendimento mais maleável e adequado à nova realidade. Quando a falha de comunicação ocorre entre setores diferentes na hierarquia do *campus* (gestão estratégica, tática e operacional), como é o caso da Chefia de Gabinete/Direção-Geral, impacta-se todo o processo educacional.

6.2 Proposições

Algumas soluções foram apresentadas aos gestores e apreciadas pelo *campus* e já estão sendo colocadas em prática, como a utilização de impressoras em rede que possuam mecanismo de impressão frente e verso automático.

Outras soluções encontraram eco nas propostas da nova gestão, empossada no mês de abril de 2016, como a realização de reuniões periódicas: mensais com todos os servidores e semanais com os diretores de área. Algumas diretorias adotaram a ideia e estabeleceram periodicidade para reunião com as coordenações e setores que lhe sejam diretamente

subordinados. Assim, há um grande passo na resolução de problemas relacionados à comunicação interna, embora ainda se perceba uma resistência à burocracia mínima exigida para registro de atividades e procedimentos.

As duas propostas citadas procuram promover a integração de setores e servidores, e a economia de recursos do erário (otimização de gastos), bem como favorecer uma política de comunicação (formal e informal) que minimize impactos negativos (como “fofocas” e “conversas de corredor”) permitindo a todos uma manifestação de opinião e sugestão de melhorias, além do acesso equitativo às informações mais relevantes para o funcionamento de cada setor.

Seria leviano, contudo, crer que as medidas tomadas sanarão por completo os problemas, sendo necessários planos de ação pontuais para questões derivadas, como a capacitação para utilização do recurso de impressão frente e verso, atividades de grupo que favoreçam uma real integração e sentido de pertença ao *campus* enquanto IF, entre outros.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Concluiu-se que o estágio realizado enriqueceu a qualificação técnica e social, possibilitando a prática de trabalhar em equipe e visualizando os benefícios e incentivos que este exercício proporciona.

8 REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6022**: Informação e documentação: Artigo em publicação periódica científica impressa: Apresentação. Rio de Janeiro, 2003, 15p. Disponível em:
<http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf> Acesso em: 09 ago. 2016.

FAMESC. **Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC**. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2015. Disponível em:
<<http://www.famescbji.edu.br/famescbji/arquivos/manuais/Manual%20de%20Trabalhos%20>

Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração

Período: 2016.2

Acad%C3%AAmicos%20-%20P%C3%B3s-Gradua%C3%A7%C3%A3o%20.pdf> Acesso em: 23 jul. 2016.

INSTITUTO FEDERAL FLUMINENSE. **Plano de Desenvolvimento Institucional 2010-2014**. Campos dos Goytacazes: Essentia Editora, 2011. 159p.

**ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:
BOMPLASTIC BOM JESUS PLÁSTICOS LTDA**

Discente: Camila Gonçalves de Almeida

Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

1 INTRODUÇÃO

A administração, através de seus processos, busca reconhecer no mercado maneiras eficientes de atingir a satisfação dos clientes. Para isto reformula suas técnicas através de pesquisas e estudos de marketing direcionados.

Por sua vez, este trabalho destina-se, através de pesquisas exploratórias em análise de resultados, a auxiliar a empresa no aprimoramento de seus trabalhos na área financeira, mais especificamente o sistema de contas a pagar para evitar perdas monetárias.

O principal objetivo do estágio é colocar em prática tudo que os alunos aprenderam na teoria durante o Curso, visando demonstrar a capacidade de cada um e, podendo assim, contribuir para o desenvolvimento da empresa.

2 OBJETIVOS

O objetivo deste estágio é analisar as falhas internas existentes, o impacto causado por tais problemas e as consequências destes, após a reestruturação organizacional da empresa, buscando aprimorar os setores da empresa, para reduzir ao máximo as falhas internas.

3 JUSTIFICATIVA

A realização do estágio é de extrema relevância tanto para o estagiário quanto para a empresa, pois visa encontrar gargalos existentes na empresa, oferecendo soluções para os mesmos, agregando valor a formação do aluno.

4 METODOLOGIA

O objeto em estudo busca o diagnóstico da empresa, a fim de elaborar um plano estratégico para a empresa de plásticos Bomplastic Bom Jesus Plásticos Ltda, localizada em Bom Jesus do Itabapoana, na Avenida Geraldo Magela Rodrigues.

Esse Trabalho de Conclusão de Estágio é de caráter exploratório, pois os fatos são observados, registrados, analisados e interpretados. Com isso, o aprendizado será efetivado, por colocarmos a teoria em prática.

Diversas atividades propostas pelo estágio foram desenvolvidas dentro da empresa, tais como: fluxo de caixa, emissão e conferência de boletos bancários, nota fiscal eletrônica, orçamento de matéria-prima, conferência de matérias de entrada, entrada de mercadorias na empresa, entre outros.

5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

Histórico da Instituição

Localizada em Bom Jesus do Itabapoana- RJ, com uma área de 20.000 m² de terreno, a empresa iniciou suas atividades em 1994, em um pequeno espaço no Bairro Santa Terezinha, e com o tempo foi se ampliando. Com produtos que visam atender as necessidades específicas de cada cliente, se comprometendo com qualidade do produto marcando uma filosofia empresarial de sucesso, com ações que resultam em conceitos de parceria, transparência, reciprocidade e respeito ao cliente.

Infraestrutura da Instituição

Ambiente organizado, arejado, com mesas dispostas em pontos estratégicos.

Produtos e serviços da Instituição

Embalagens de material plástico:

- Bobinas para envasamento de polpa de fruta;
- Bobinas para envasamento de leite;
- Sacos para lixo;
- Sacolas para diversas lojas.

5.1 Análise da empresa

Oportunidades:

Única empresa no ramo de plástico na região.

Ameaças:

Crise gerada pela variação de preço do petróleo, influencia diretamente no nosso produto final.

Pontos Fortes:

Fabricar um produto que sirva como veículo de informação e venda, garantindo proteção e segurança ao produto embalado.

Pontos Fracos:

Terceirização de alguns produtos, devido à falta de maquinário e profissionais capacitados para esses determinados produtos específicos da região.

Missão da Empresa:

Total satisfação do cliente, superando as expectativas destes.

Visão da Empresa:

Ultrapassar os objetivos, inovações de serviços, produtos e processos.

Objetivos e Metas:

Valorização dos recursos humanos e cuidados das condições de segurança e meio ambiente são objetivos da empresa, enquanto as metas são total satisfação do cliente, superação das expectativas, na busca de superar os objetivos, inovações de serviços, produtos e processos.

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

6.1 Diagnóstico Situacional

O setor analisado durante o estágio foi o financeiro, mais especificamente, o setor de contas a pagar. Foram encontrados alguns problemas durante a observação e a participação, como por exemplo, pagamento de duplicata em duplicidade, falta de pagamento de duplicatas que não chegavam até o diretor financeiro e desorganização no controle de comprovantes de pagamento.

Portanto, nesse setor foram encontradas falhas que precisavam ser verificadas com atenção. As perdas eram monetárias. Ocasionalmente, consequentemente, pagamento em duplicidade e cobrança de juros por pagamento após vencimento.

Os setores que foram envolvidos pelo não pagamento de boletos/duplicatas foram o setor de compras e o setor de produção, pois bloqueavam a compra de matéria-prima.

6.2 Proposições

Com base nas disciplinas Contabilidade Geral, Matemática Financeira e Orçamento Empresarial, pude ter uma visão ampla e clara do processo que estava falho. E assim, podendo contribuir para a melhoria constante do setor e sempre levando em consideração o orçamento de caixa antes de quitar qualquer duplicata, não perdendo nunca de vista o valor mínimo que se deve ter em caixa.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho foi baseado em seu desenvolvimento teórico, na realização das pesquisas, em análises dos dados, atividades nas quais requerem força de vontade e dedicação do estagiário. Algumas variáveis, como tempo disponível para realização das pesquisas e a colaboração do entrevistado entre outros, foram fatores que realmente exigiram do estagiário muita persistência e disciplina.

É visto que, para a sobrevivência da organização, a mesma precisa ter seu financeiro organizado para satisfazer por completo seus clientes e fornecedores. Dessa forma, a preocupação com opiniões e exigências dos clientes e fornecedores devem ser fatores que façam com que elas invistam em melhorias relacionadas à satisfação dos mesmos.

Foi constatada uma deficiência no sistema de contas a pagar desenvolvido pelos funcionários, com relação ao lançamento de boletos a pagar, critério de conferência de baixa em pagamentos,

Sendo assim, este estudo foi voltado para o diagnóstico de contas a pagar na Bomplastic Bom Jesus Plásticos, que percebe uma deficiência em relação ao pagamento em duplicidade das duplicatas ou falta de pagamento da mesma. Portanto, diante da grande importância de se reestruturar o setor de contas a pagar, torna-se indispensável um estudo e análise de forma a gerenciar o setor em relato, visando a satisfação de seus clientes, fornecedores e a competitividade do negócio.

8 REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6022**: Informação e documentação: Artigo em publicação periódica científica impressa: Apresentação. Rio de Janeiro, 2003, 15p. Disponível em: <http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf> Acesso em: 09 ago. 2016.

FAMESC. **Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC**. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2015. Disponível em: <<http://www.famescbji.edu.br/famescbji/arquivos/manuais/Manual%20de%20Trabalhos%20Acad%C3%AAmicos%20-%20P%C3%B3s-Gradua%C3%A7%C3%A3o%20.pdf>> Acesso em: 23 ago. 2016.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral**. Disponível em: <http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp> Acesso em: 16 de junho de 2016.

**ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:
COOPERATIVA AGRÁRIA DO VALE DO ITABAPOANA**

Discente: César Nascimento Mangaravite

Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho de conclusão de estágio foi realizado na Cooperativa Agrária Valo do Itabapoana LTDA (Cavil), uma empresa que produz produtos e alimentos seguros e de qualidade para atender ao mercado. O estudo tem por finalidade apontar possíveis questões que devem ser aprimoradas dentro da empresa, como no seu departamento de pessoal, na política de administração e na melhoria de seus produtos.

Por se tratar de um estágio onde podemos acompanhar a rotina da empresa e seu funcionamento diário, é possível perceber a necessidade de adoção de novas medidas para obtenção de um melhor resultado, tendo como desafio, propor o melhor para a organização, inovar sua política de administração e alcançar um resultado mais eficaz e vantajoso para empresa e seus colaboradores.

2 OBJETIVOS

Conhecer e acompanhar a rotina da empresa, suas demandas de serviços, as reais necessidades de aprimoramentos para que a empresa alcance seus objetivos, os resultados que sejam satisfatórios para a organização, bem como seus clientes e cooperados, buscando aprender cada vez mais, aperfeiçoando-me na área e captando o que a empresa tem de melhor a me oferecer, auxiliando-me, ainda, a compreender diferentes teorias no exercício profissional.

3 JUSTIFICATIVA

O presente trabalho justifica-se na necessidade de conhecer a rotina da empresa de modo a colaborar para um atendimento mais eficaz aos seus clientes, e na busca da satisfação de seus colaboradores, propondo, também, mudanças em sua política de administração, para que a empresa se abra a novas ideias e esteja atualizada e apta a competir no mercado atual.

4 METODOLOGIA

Foram desenvolvidas dentro da empresa, pelo estagiário, diversas atividades propostas pelo estágio, a fim de aperfeiçoar o aprendizado, colocando a teoria em prática.

Sequentemente, a fim de propiciar um estudo em busca de um diagnóstico da empresa concedente ao estágio, foram feitas análises no setor estagiado, levando à elaboração de uma proposta de solução dos problemas identificados na mesma

5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

Desde de 1948, fundada em Bom Jesus do Norte – ES, a CAVIL vem produzindo alimentos seguros e de qualidade para atender ao mercado. Atualmente conta com 20 produtos e com 500 cooperados ativos, gerando 85 empregos diretos e 20 indiretos para sociedade.

Infraestrutura

A CAVIL conta com parque industrial de 1.200 m², de última geração, para fabricação de laticínios, contando com administração, posto de vendas, rações e veterinária, posto de combustível e posto de venda de laticínios.

Estrutura Organizacional:

Sua estrutura Organizacional é composta por:

- Conselho de administração (Diretoria executiva e 6 conselheiros vogais);
- Diretoria executiva (presidente, superintendente e secretário);
- Conselho fiscal (3 conselheiros fiscais);
- Gerência por setores.

Produtos produzidos e vendidos:

Em relação aos produtos produzidos e/ou vendidos, destacam-se:

- Fábrica: fabricação de leite tipo C, queijos e manteiga;
- Posto Veterinário: rações e remédios;
- Posto de Combustível: álcool, gasolina, diesel e óleo lubrificantes.

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Recepcionar toda matéria-prima (leite) no qual é feita análise de qualidade para encaminhado do processamento dos devidos produtos e a venda a granel.
- Auxiliar e orientar os produtores de leite tais como serviços veterinários e fiscalizar a qualidade do leite nos tanques de armazenamento.
- Pagamentos, arquivamentos, serviços bancários, departamento pessoal, escrita fiscal (verificação de notas fiscais de entrada e saída) e serviços internos de escritório.
- Atendimento as empresas da região e revendedores das capitais, vendas de produtos, cadastramento de novos clientes analisando referencias comerciais, e o faturamento juntamente com a cobrança.
- Compras de mercadorias, controle de estoque, saída de mercadorias, logística de entrega e trabalho de mercado.

6.1 Diagnóstico Situacional

Para que a cooperativa possa realizar qualquer tipo de mudança na empresa ou em sua política administrativa é preciso consultar e ouvir a opinião de cada membro que compõe seu conselho administrativo. Isso torna limitada a tomada de decisão para possíveis mudanças, visto que depende da concordância ou não de uma comissão em relação às propostas apresentadas. Nem sempre os projetos são aprovados ou têm seguimento, o que dificulta a melhoria e inovação da organização.

A empresa apresenta uma grande dificuldade com seu departamento de pessoal, devido à dificuldade na troca de informações para que os projetos sejam realizados de forma eficaz.

O setor de vendas também apresenta alguns problemas os quais devem ser corrigidos, como a qualidade no atendimento.

6.2 Proposições

No intuito de resolver o primeiro problema apresentado anteriormente, por meio de um diagnóstico, é possível apontar soluções para que todos estejam de comum acordo com as possíveis propostas, estruturando um plano de ações, orientando e modificando o rumo dessas ações e assim encontrar e indicar as melhores formas e procedimentos a serem aplicados para alcançar um resultado satisfatório.

Propõe-se à empresa que incentive seus funcionários através de treinamentos de motivação e capacitação para que sejam sanados os problemas internos.

A empresa deve oferecer ao seu funcionário uma capacitação em atendimento ao cliente para que este esteja apto a realizar sua função e obter qualidade em suas negociações e vendas, atendendo assim as necessidades de seus clientes.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A disciplina de estágio permitiu compreender a realidade e a rotina da empresa concedente ao estágio. Apesar da reconhecida qualidade dos produtos e serviços, ainda é preciso modificar algumas atividades para que se alcance um resultado ainda melhor, além de garantir, assim, a qualidade dos produtos acabados nos setores de produção e departamento de pessoal.

Foram aplicados na empresa os conhecimentos adquiridos com as disciplinas relacionadas, que foram de suma importância para analisar, avaliar e levantar possíveis soluções para que o processo fosse aprimorado.

Portanto, para que uma organização se mantenha em seu segmento com resultados positivos, é preciso estar sempre se atualizando, inovando, adquirindo novos conhecimentos para aperfeiçoar seus serviços e reduzir suas falhas, pois todo processo pode e deve ser melhorado cada vez mais.

8 REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6022**: Informação e documentação: Artigo em publicação periódica científica impressa: Apresentação. Rio de Janeiro, 2003, 15p. Disponível em: <http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf> Acesso em: 09 abr. 2016.

FAMESC. **Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC**. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2015. Disponível em: <<http://www.famescbji.edu.br/famescbji/arquivos/manuais/Manual%20de%20Trabalhos%20Acad%3%Aamicos%20-%20P%3%B3s-Gradua%C3%A7%C3%A3o%20.pdf>> Acesso em: 07 mai. 2016.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral**. Disponível em: <http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp> Acesso em: 16 jun. 2016.

SCHAAF, D. **Cultura Organizacional**. Rio de Janeiro: Ed.Qualitymark, 1991.

ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:

OLIVEIRA ALVES EMPREENDIMENTOS EIRELI-ME

Discente: Eula Paula Pereira Alves

Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

1 INTRODUÇÃO

Este relatório possui a finalidade de apresentar na prática os conhecimentos teóricos obtidos durante o curso de Administração, através do desenvolvimento do programa de estágio. Diante de tal conjuntura, tem como objetivo tornar claro esse documento.

São exibidas de forma objetiva suas características, como colocar como ferramenta de teste a empresa Oliveira Alves Empreendimentos EIRELI-ME.

Tendo como foco nas principais atividades realizadas, a localização, o organograma, as notas fiscais, o fluxo de caixa, a pesquisa de mercado, o atendimento aos clientes, as vendas e os recebimentos.

2 OBJETIVOS DO ESTÁGIO

2.1 Objetivo Geral

Através do modelo de negócio CANVAS¹, implantar uma plataforma de gerenciamento estratégico.

2.2 Objetivo da Intervenção

Mostrar que a forma atual de administração contém falhas de investimento e gerenciamento de recursos. Desta forma, o uso de um modelo pode auxiliar no melhor investimento, através de simples questionamentos.

3 JUSTIFICATIVA

O que me motivou fazer estágio nesta empresa foi o fato de ser familiar. Este estágio é importante para aumentar minha capacidade de aprendizado, caso seja necessário me deparar com o desafio de encontrar soluções para casos semelhantes na prática organizacional.

4 METODOLOGIA

A metodologia utilizada foi um estudo comparativo entre a ciência da administração abordada durante o curso e a realidade das ações nas organizações, com embasamentos em literatura da área e acesso a internet.

5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

Histórico:

A empresa iniciou suas atividades em 07/04/2016, na Av. José de Oliveira Borges, nº 537, bairro José Lima, no município de Bom Jesus do Itabapoana.

Infraestrutura:

A empresa fica localizada no primeiro piso do prédio de três andares, ocupando duas salas. Divide-se em: escritório, estoque e dois banheiros. Atualmente, a empresa possui apenas dois colaboradores, ambos filhos do proprietário.

Estrutura Organizacional:

Empresa não possui funcionários além dos dois filhos do proprietário que trabalham na empresa.

Produtos e Serviços Vendidos:

Material hidráulico e elétrico, direcionado a construção civil.

Público Alvo da Instituição

Operários da construção civil e pessoas em busca de material para pequenos reparos em casa.

5.1 Análise do ambiente

Oportunidades:

Ampliar Espaço Interno. Após análise e uso do método CANVAS, foi visto que há necessidade de aumentar estoque na medida do aumento da demanda. Com a curva de projeção de vendas subindo, uma melhor localização da loja, pode ser o próximo passo para melhorar o rendimento financeiro da empresa.

Ameaças:

Concorrência de outras empresas na Região. A empresa ainda não tem renome da região, não possui o prestígio ou fama necessária para impor preços, tendo que, por vezes, diminuir sua margem de lucro para concorrer com outras empresas da região.

Pontos Fortes:

Por ser uma empresa familiar, o trato com o cliente final acaba sendo muito pessoal o que gera um laço amigável com o cliente.

Pontos Fracos:

Por ser uma empresa de pequeno porte, a compra desordenada gera estoque de mercadoria com pouco giro.

Missão da Empresa:

Aplicar investimentos ordenados direcionados a compra de mercadorias melhores, trabalhando com marcas de primeira e segunda linha. Assim, atendendo uma gama maior de clientes.

Visão da Empresa:

Ter o reconhecimento do público alvo, sempre comprometida com qualidade no trato dos clientes.

Objetivos e Metas da Empresa:

Focar nos produtos que possuem melhor relação custo x venda, de acordo com a necessidade do cliente. Desta forma, o rendimento da empresa crescer de forma exponencial.

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Auxiliar no esclarecimento de dúvidas dos clientes: tirando dúvidas e passando informações claras e objetivas.
- Atuar no atendimento telefônico aos clientes: tendo sempre papel e caneta por perto, rapidez ao atender, ser educado, ter paciência com cliente.
- Fazer agendamento de consultas e exames: por telefone e pela internet.
- Fazer emissão de notas fiscais: emitir notas fiscais dos produtos.
- Fazer levantamento das necessidades: pessoal, material e espaço físico.
- Atendimento ao público: venda e recebimentos de notas.
- Elaboração fluxo de caixa: levantamento de todas as receitas e despesas.
- Estudos e pesquisa de mercado: Estruturação; notas fiscais, correspondência diversas e processo de pagamento diversos.

6.1 Diagnóstico Situacional

Antes de iniciar o projeto a empresa estava aplicando recursos de forma exagerada em locais onde não obteria o retorno ideal.

6.2 Proposições

Lançando mão deste fato e analisando seu fluxo de caixa, foi proposto um modelo de negócio para desenvolvimento econômico.

O modelo proposto, CANVAS, foi estruturado por Alexander Osterwalde. onde ele aborda de forma dinâmica a estruturação do empreendimento em blocos, compreendendo este modelo e com algumas perguntas simples, como:

- ‘Como?’ - Infraestrutura

Atividades-chave: As atividades mais importantes para executar a proposição de valor da empresa.

Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração

Período: 2016.2

Recursos-chave: Os recursos que são necessários para criar valor para o cliente. São considerados ativos da empresa e são necessários para manter e dar suporte ao negócio. Esses recursos podem ser humanos, financeiros, físicos ou intelectuais.

- 'O que?' - Oferta

Proposição de valor: Os produtos e serviços oferecidos pelo negócio. Descreve a forma como a empresa se diferencia dos seus concorrentes e é a razão pela qual os clientes compram de uma certa empresa e não de outra.”

- 'Para quem?' - Clientes

Segmentos de clientes: o público-alvo para os produtos e serviços de uma empresa.

Canais: O meio pelo qual uma empresa fornece produtos e serviços aos clientes. Isso inclui a estratégia de marketing e de distribuição de uma empresa.

Relacionamento com o Cliente: A empresa estabelece ligações entre si e os seus diferentes segmentos de clientes. O processo de gestão de relacionamento com o cliente é chamado de customer relationship management (CRM).

- 'Quanto?' - Finanças

Estrutura de custos: As consequências monetárias dos meios utilizados no modelo de negócios.

Fluxos de receita: A forma como a empresa ganha dinheiro através de uma variedade de fluxos de receitas. Rendimentos de uma empresa.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento do estágio me permitiu, enquanto aluna, o aprimoramento de muitos dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso, com a prática no ambiente administrativo da empresa.

Com o decorrer do estágio, me deparei com várias falhas internas e externas, como compras desordenadas e local inadequado. Com isso, a empresa está utilizando o método de CANVAS, aumentando os estoques na medida que aumentam as demandas.

Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração

Período: 2016.2

Para concluir, pode-se afirmar que o trabalho foi altamente significativo, pois possibilitou a experiência do aprendiz, com o alcance do objetivo geral do trabalho, superando as expectativas inicialmente atribuídas.

8 REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6022**: Informação e documentação: Artigo em publicação periódica científica impressa: Apresentação. Rio de Janeiro, 2003, 15p. Disponível em:

<http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf> Acesso em: 09 de abril de 2016.

FAMESC. **Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC**. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2015. Disponível em:

<<http://www.famescbji.edu.br/famescbji/arquivos/manuais/Manual%20de%20Trabalhos%20Acad%C3%AAmicos%20-%20P%C3%B3s-Gradua%C3%A7%C3%A3o%20.pdf>> Acesso em: 07 de maio de 2016.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral**. Disponível em:

<http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp> Acesso em: 16 de junho de 2016.

**ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:
BOUSQUET AUTO PEÇAS S/A**

Discente: Francielem Rodrigues Ferreira Vidal

Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

1 INTRODUÇÃO

No segundo semestre do ano de 2016 foi realizado o Estágio Supervisionado III, disciplina integrante da grade curricular do curso de Bacharel em Administração, oferecido pela Faculdade Metropolitana São Carlos - FAMESC. Realizei meu estágio na Empresa Bousquet Auto Peças S/A, que fica localizada à Avenida Governador Roberto Silveira, 909, Belvedere em Bom Jesus do Itabapoana – RJ.

Assim como nos demais estágios, o Estágio Supervisionado III se fez uma potente arma para nossa formação acadêmica, garantindo proximidade com a realidade que iremos enfrentar ao findar do nosso curso.

Acredito que essa experiência enriquece nosso saber abrindo nossa mente e visão para a atual realidade, nos proporcionando estudar na prática possíveis resoluções de problemas. Sendo o estágio um passo necessário e indispensável para nossa formação, irei expor neste relatório as experiências vividas por mim no decorrer desta atividade.

2 OBJETIVOS

- Acompanhar o dia a dia da empresa em contato com a parte administrativa, analisando e propondo, se possível, tomadas de decisões visando melhoria e inovação.
- Oferecer a possibilidade de novas medidas administrativas buscando o maior engajamento e incentivo dos funcionários.

3 JUSTIFICATIVA

Para que possamos obter uma formação acadêmica concreta e eficaz, faz-se necessário vivenciar na prática o que conhecemos apenas através de livros e aulas. O dia a dia de uma empresa é algo bastante complexo e requer muita atenção para que o estagiário consiga atuar positivamente somando com os colaboradores que gentilmente abrem suas portas para oferecer sua empresa como objeto de estudo.

Desta forma, destaco ainda como essencial a troca de saberes entre administradores e estagiário onde há a proposta de união e engajamento para garantir o sucesso em todos os setores da empresa analisada.

4 METODOLOGIA

O presente trabalho tem por metodologia a análise e auxílio do setor administrativo e da diretoria da empresa Bousquet Auto Peças S/A. Para melhor análise dos dados obtidos iremos dividir o estudo em momentos específicos que irão representar cada setor/situação problema que deverá, na medida do possível, ser solucionado.

5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

Histórico:

A empresa Bousquet Auto Peças é uma Concessionária autorizada da marca Volkswagen, foi inaugurada no dia 16/03/1941 pelas famílias Teixeira e Bousquet. Dentro da linha do tempo houve diversos acontecimentos na empresa que marcou sua participação no comércio de Bom Jesus, trazendo desde 1941 o que há de mais atual e inovador no campo automobilístico. A empresa contou com diversos colaboradores e acionistas que juntos

Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração

Período: 2016.2

somaram para o grande sucesso da instituição e da marca ultrapassando os limites, concorrentes e conquistando clientes fiéis aos serviços oferecidos e ao grupo Volkswagen. Atualmente a empresa conta com uma nova administração que visa renovação empresarial. Observamos que os novos gestores estão cheios de propostas para suprir o atual quadro crítico de crise empresarial superando as expectativas e vencendo gradualmente as dificuldades do mercado de trabalho. A nova equipe administrativa conta com a junção de empresários capacitados sendo que um deles já atuava no mercado automobilístico. Os demais administradores atuam em outras áreas no mercado empresarial, obtendo renome e conhecimento administrativo.

Infraestrutura:

A empresa conta com prédio próprio, amplo e bem estruturado pronto para garantir todos os serviços oferecidos.

Estrutura Organizacional

- ✓ Diretor Superintendente
- ✓ Diretor Gerente
- ✓ Tesoureiro

Produtos e Serviços:

A Empresa Bousquet oferece diversos serviços para seus clientes. Além de concessionária autorizada Volkswagen a instituição conta com o serviço de mecânica, vendas de peças, atendimento ao cliente da marca Volkswagen e de outras marcas para alguns serviços. Contamos também com a venda de veículos novos e usados.

Público Alvo:

O público alvo é formado em maior escala por clientes da marca Volkswagen, mas não se limita oferecendo atendimento em alguns serviços para veículos de outras linhas.

5.1 Análise do ambiente

Oportunidades:

A instituição oferece aos funcionários cursos de capacitação em cada área de atuação. Esses cursos são oferecidos pela marca Volkswagen e podem ocorrer presencialmente ou à distância. A empresa investe no funcionário para garantir o melhor atendimento padrão de uma marca de renome e valor no mercado.

Missão e Visão:

A Bousquet tem a missão de proporcionar a realização de sonhos, vender soluções em transporte automotivo, prestando serviços com qualidade, atendendo as expectativas e necessidades dos nossos clientes.

A visão da empresa tem a finalidade de oferecer um serviço e atendimento de qualidade, mantendo-se forte no mercado e, conseqüentemente, tendo a preferência dos clientes com relação aos concorrentes.

Objetivos e Metas:

Garantir o aprendizado contínuo de seus funcionários proporcionando um atendimento satisfatório e eficaz para seus clientes.

Proporcionar alta qualidade na prestação de serviços visando a satisfação do cliente.

Representar a marca Volkswagen atentando-se ao renome e garantindo a prática da política de qualidade do grupo.

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Redigir atas: Documentos referentes às reuniões realizadas na empresa contendo o assunto e providências.
- Atendimento ao Público: Atendendo clientes e auxiliando no contato direto com a fábrica.
- Reimpressão de boletos: Auxiliar clientes na reimpressão de boletos de serviços e parcelas de automóveis.
- Atendimento telefônico: Atender ao público anotando recados e passando as ligações para seus respectivos setores.
- Organizar documentação: Organizar por ordem cronológica documentos da diretoria.
- Arquivo: Organizar e arquivar documentos da tesouraria juntamente com o contador.
- Análise e auxílio no funcionamento da recepção: Analisar a estrutura organizacional e auxiliar nos serviços de arquivo e recepção dos clientes.

6.1 Diagnóstico Situacional

Observando os diferentes setores pude identificar que a empresa passa por reajustes e molda-se aos novos objetivos dos atuais gestores. Identifiquei que há um número reduzido de funcionários em diversos setores e isto faz com que o serviço acabe ficando mais fracionado entre os envolvidos. O quadro reduzido de funcionários acarreta em aumento de trabalho em todos os setores, o que tem causado desmotivação, uma vez que, muitos funcionários se sobrecarregam para continuar a oferecer, ainda assim, a mesma qualidade nos serviços. Por último, observei que a empresa conta com novos funcionários, sem experiência, o que prejudica o andamento da empresa.

6.2 Proposições

O quadro de funcionários foi drasticamente reduzido devido à crise financeira vivida por nosso país, porém uma das soluções mais necessárias para a atual situação da empresa seria a contratação de funcionários para que o trabalho fosse mais bem dividido evitando assim sobrecarregar os demais envolvidos. Além disso, evitaríamos possíveis esperas dos clientes para que seus problemas fossem solucionados.

Como mencionado, a empresa conta com alguns novos funcionários, seria interessante e eficaz o investimento neles pela empresa oferecendo cursos à distância e/ou presenciais para garantir ainda mais a satisfação do público alvo.

Referente ao incentivo aos funcionários pela empresa, vejo como solução o investimento em aprendizado e o estímulo salarial. Vejo que seria de suma importância a realização de reuniões mensais para por em ordem esses e outros assuntos.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A concessionária Bousquet Auto Peças vem se destacando no mercado através dos serviços e mercadorias oferecidas aos clientes. Há uma grande preocupação com a qualidade do serviço oferecido refletindo na expectativa de garantia de satisfação.

No entanto, se faz necessário contratação de novos funcionários para agregar valores à empresa. Tal situação foi colocada em pauta por mim em momento oportuno, mas ainda não há data para a resolução deste problema.

Sendo dada a mim oportunidade propus o incentivo aos novos funcionários e observei que essa pauta já está sendo solucionada. Alguns funcionários foram a ser inscritos em cursos que lhe garantirão novos conhecimentos da marca que se vende.

Esses foram os pontos que pude oportunamente abordar com os responsáveis sendo minhas colocações ouvidas e colocadas em prática dentro do possível.

8 REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520**: informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002. Disponível em: <<https://www.usjt.br/arq.urb/arquivos/nbr10520-original.pdf>> Acesso em: 20 jun. 2016.

FAMESC. **Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC**. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2015. Disponível em: <<http://www.famescbji.edu.br/famescbji/arquivos/manuais/Manual%20de%20Trabalhos%20Acad%C3%AAmicos%20-%20P%C3%B3s-Gradua%C3%A7%C3%A3o%20.pdf>> Acesso em: 23 jun. 2016.

**ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:
COOPERATIVA DE CRÉDITO DE LIVRE ADMISSÃO SUL DO ESPÍRITO SANTO – SICOOB SUL**

Discente: Gilmara Rodrigues Leite

Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho de conclusão de estágio foi realizado na Agência 3003-05, uma das agências da Cooperativa de Crédito de Livre Admissão Sul do Espírito Santo-Sicoob Sul, localizada na cidade de São José do Calçado. É uma Cooperativa de crédito que trabalha com um extenso mix de produtos como qualquer outro banco. Porém, visa prestar o melhor atendimento aos seus associados, oferecendo, assim, toda a infraestrutura, tecnologia e serviços de qualidade no atendimento que lhe é proposto.

Por se tratar de um estágio, onde o conhecimento é constante, verifica-se dentro da rotina do fluxo de funcionamento da Cooperativa, que é possível aprimoramento de condutas para um resultado mais eficaz. Todo processo pode e deve ser melhorado, esse é um dos princípios básicos do administrador. Nesse contexto, é desafiador descobrir, propor, resolver e inovar soluções e atitudes para alcançar melhores resultados.

2 OBJETIVO

Conhecer o ramo e a rotina bancária, ou seja, processos e demandas de serviços de uma cooperativa no dia a dia para quem deseja atuar nessa área de serviço. Com o estudo dos processos operacionais e as observações realizadas durante a rotina de atendimento, fica proposto o desafio de melhoria e ajustes no fluxo do setor em estudo, tendo como princípios os ensinamentos já adquiridos nas disciplinas acadêmicas.

3 JUSTIFICATIVA

O estágio me proporcionou experiências e habilidades no mercado de trabalho financeiro. Praticar alguns conhecimentos ensinados em sala de aula, possibilitando uma visão crítica para o crescimento profissional, permitindo um aprendizado contínuo e questionamentos que ele fornece, nos mostra o valor de um bom atendimento ao público que, de fato, é reconhecido pelos gestores que visam maiores resultados, e a observar e apresentar ideias, sugestões, soluções para falhas dentro da organização, que mediante a correria do dia a dia parece ausente.

4 METODOLOGIA

A metodologia utilizada foi de um estudo comparativo entre a ciência da administração abordada durante o curso e a realidade na rotina das ações dentro das organizações.

5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

A Cooperativa de Crédito de Livre Admissão do Sul do Espírito Santo ou simplesmente Sicoob Sul, como é conhecida, é uma cooperativa financeira e trabalha com um extenso mix de produtos, como qualquer outro banco comercial.

Histórico:

O Sicoob Sul iniciou suas atividades em 12 de setembro de 1989 e o seu nascimento está atrelado à história da Selita. Começou com 25 associados e, a partir daí, seguiu o seu curso.

Hoje, com 27 anos, é uma instituição já consolidada na atividade econômica e muito aferida pelo mecanismo de controle do Banco Central, e que vem agregando serviços de

Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração

Período: 2016.2

qualidade aos seus associados, utilizando do profissionalismo e da tecnologia para melhor atender o seu público.

Atualmente é o maior sistema financeiro cooperativo do país com mais de 3 milhões de associados, 2,2 mil pontos de atendimentos, distribuídos em 25 estados e no Distrito Federal. No Espírito Santo, onde o Sicoob atua desde 1989, existem 94 agências distribuídas em 66 dos 78 estados, além de contar com 05 agências no Rio de Janeiro.

A sede da Cooperativa, Sicoob Central ES, está localizada na Rua Constante Sobré, 305, Santa Lúcia, em Vitória-ES. Já a UAD, Avenida Aristides Campos, 277, Nova Brasília, em Cachoeiro do Itapemirim ES. A agência de São José do Calçado, onde foi realizado o deferido estágio, está situada na Praça Teófilo Lobo, 170, centro, São José do Calçado-ES e, além de ser ampla, oferece comodidade aos seus associados, adquirindo equipamentos modernos, funcionários capacitados para atender e solucionar os problemas, sistema de segurança com alta resolução de qualidade e eficiência trazendo, assim, maior segurança e conforto para melhor desenvolvimento das atividades da instituição.

Estrutura Organizacional:

Sua estrutura organizacional é composta por um gerente geral, um agente comercial, um assistente comercial II, dois assistentes comercial I e um caixa tesoureiro.

Produtos e Serviços vendidos:

Seus produtos e serviços oferecidos aos associados são: conta corrente, crédito, investimento, cartões, previdências, consórcio, seguros, cobrança bancária, cheque, obtenção de meios eletrônicos de pagamentos, aplicativos, entre outros, ou seja, possui os produtos e serviços bancários, mas não é banco, e sim uma cooperativa financeira onde os principais clientes são os associados (pessoa física e jurídica).

Esta fase fornece uma visão de quem é a empresa em termos de segmento e propósito. Ressalta o comportamento estratégico da organização, níveis de turbulência e agressividade e as potencialidades com foco no futuro.

5.1 Análise da empresa

Buscou-se estudar as áreas estratégicas de negócio da cooperativa de crédito-Sicoob Sul, a partir da análise dos ambientes interno e externo. Para o ambiente interno, a análise foi realizada através da identificação das forças e fraquezas, já no ambiente externo fez-se a identificação das ameaças e oportunidades da organização, ambos para revelar importantes características e relações futuras. O resultado destas análises pode oferecer novos subsídios e apontar ações estratégicas alternativas para a empresa.

Oportunidades:

Conhecimentos profissionais; Inovação; Novos clientes. Com as instituições financeiras (Bancos) entrando em greve, com frequência, o Sicoob consegue captar novos associados e elevando o seu volume de negócios.

Ameaças:

Concorrentes (outras instituições financeiras) com produtos melhores, aumento da inadimplência com a consequência da crise global.

Pontos fortes:

Transparência, Comprometimento, Respeito, Ética, Solidariedade, Responsabilidade, Gestão sólida. Oferece a qualificação profissional, Curso de Captação, Pontualidade, Estrutura, Agilidade, Honestidade, Tecnologia de primeira, Competitividade e, em

Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração

Período: 2016.2

consequência da crise no cenário nacional, o Sicoob conseguiu atender aos seus associados, pessoas física e jurídica com taxas de crédito mais acessíveis e um mix de produtos e serviços.

Pontos fracos:

Hoje o sistema de cooperativismo atravessa um bom momento no mercado nacional, porém, no passado, algumas cooperativas se fizeram necessário fechar as portas, esse fator acaba influenciando o modelo atual e muitas pessoas ainda têm receio de se associar. A transparência e uma gestão sólida são de suma importância para evolução sustentável do sistema cooperativismo. Concorrência desleal.

Missão da empresa:

“Gerar soluções financeiras adequadas e sustentáveis, por meio do cooperativismo, aos associados e às suas comunidades.”

Visão da empresa:

“Ser reconhecido como a principal instituição financeira propulsora do desenvolvimento econômico e social dos associados.”

Objetivos e Metas da empresa:

O objetivo da Cooperativa de Crédito é prestar assistência creditícia e a prestação de serviços de natureza bancária a seus associados com condições mais favoráveis.

Metas:

- Estimular o desenvolvimento econômico e interesses comuns dos associados.

Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração

Período: 2016.2

- Estimular a pesquisa e promover a difusão e introdução de novas tecnologias que motivem a qualidade e produtividade.
- Proporcionar, pela mutualidade, assistência financeira aos associados, com a finalidade de promover a produção rural, bem como sua circulação e industrialização.
- Promover o aprimoramento técnico, educacional e social de seus dirigentes, associados, seus familiares e empregados, serviços inerentes às atividades específicas de instituição financeira.

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

6.1 Diagnóstico Situacional

Por ser uma Cooperativa de Crédito, todos os clientes e associados desejam ser atendidos com rapidez, mas nem sempre isso é possível. No setor de crédito, principalmente, é onde esses problemas ocorrem com mais frequência. Com o passar dos meses, foram analisados alguns problemas, entre eles:

- O setor de crédito necessita que o setor de cadastro esteja com as suas obrigações em dia para conseguir prosseguir com as suas operações, mas a maioria das vezes existe um gargalo entre esses setores, pois cada funcionário executa várias funções ao mesmo tempo, acumulando assim algumas tarefas;
- Como qualquer proposta de crédito pode se tornar um prejuízo para a agência, existem apenas duas senhas de aprovação dos mesmos, com isso existe um acúmulo de propostas na plataforma de aprovação, ocorrendo, assim, um atraso nas liberações dos créditos;
- Uma das mesas de atendimento é perto do bebedouro e da garrafa de café, em consequência disso, muitos clientes ficam em frente a essa mesa conversando, gerando muita das vezes um transtorno com o cliente que está sendo atendido na mesa. E, quando o funcionário está em uma ligação, a conversa alheia atrapalha o diálogo com o cliente que está sendo atendido por telefone;

Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração

Período: 2016.2

- Alguns funcionários não exercem com eficácia seu cargo, com isso, certos colaboradores precisam exercer de dois á quatro setores, ao mesmo tempo, para que o desenvolvimento da Cooperativa continue crescendo;
- O gerente não é muito rigoroso com as decisões que deverão ser tomadas;
- A agência perde tempo com coisas que poderiam ser feitas com mais agilidade. Mas, devido aos problemas, muita das vezes atrasa a expansão e o crescimento da cooperativa.

6.2 Proposições

Com relação à análise acima, todos os setores, principalmente o gerente, devem exercer com mais rigorosidade sua função de acordo com o cronograma da instituição, ou seja, não deixar nenhum gargalo, pois cada setor dentro da Cooperativa depende do outro. Exemplo: para se executar uma proposta de crédito, o cadastro do cliente deve estar atualizado, ou seja, o setor de cadastro tem que estar devidamente em dia. Cada funcionário deve fixar e, apenas um setor e se responsabilizar por suas atividades.

Reuniões semanais seriam de grande valia, para analisar e resolver os pequenos contratempos ocorridos durante este período. Desta forma, as metas seriam divididas em espaços menores de tempo, possibilitando assim uma dinâmica mais efetiva dos trabalhos.

O layout e a logística nos setores da organização devem ser realizados para que se possibilite uma maior qualidade no atendimento.

Pode-se observar que para o aprimoramento das soluções ofertadas algumas áreas dentro do segmento da administração serão envolvidas como: administração estratégica, gestão de pessoas, gerência de projetos.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme observações e aprendizado do descrito estágio, observa-se que todo procedimento pode e deve ser aperfeiçoado e que além da qualidade oferecida e

Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração

Período: 2016.2

reconhecida dos serviços prestado da Cooperativa de Crédito- Sicoob Sul, tanto aos seus associados e quanto público externo, a adequação e aperfeiçoamento do fluxo operacional e o Layout dos setores devem estar em constante ajuste com a procura ofertada.

Assim, o conhecimento adquirido nas disciplinas relativas foi de suma importância para pesquisar, qualificar, questionar e apontar possíveis resultados para as alternativas que surgem na rotina operacional dos processos.

Inovação, agilidade, benchmarking e ações de tomadas de decisão são umas das características necessárias para que todos os seguimentos permaneçam em suas atividades com resultados positivos. Dessa forma, torna-se fundamental a realização das propostas sugeridas com o intuito de seguimento de melhorias dos serviços ofertados.

8 REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6022**: Informação e documentação: Artigo em publicação periódica científica impressa: Apresentação. Rio de Janeiro, 2003, 15p. Disponível em:

<http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf> Acesso em: 20 jun. 2016.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520**: informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002. Disponível em:

<<https://www.usjt.br/arq.urb/arquivos/nbr10520-original.pdf>> Acesso em: 20 jun. 2016.

FAMESC. **Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC**. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2015. Disponível em:

<<http://www.famescbji.edu.br/famescbji/arquivos/manuais/Manual%20de%20Trabalhos%20Acad%C3%AAmicos%20-%20P%C3%B3s-Gradua%C3%A7%C3%A3o%20.pdf>> Acesso em: 23 jun. 2016.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral**. Disponível em:

<http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp> Acesso em: 19 jun. 2016.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio do curso de administração**. 3 ed. São Paulo: Atlas S.A., 1999.

**ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:
RIBEIRO ASSESSORIA CONTÁBIL E GERENCIAL LTDA - ME**

Discente: Graziela de Souza Gomes

Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

1 INTRODUÇÃO

O estágio foi realizado na empresa Ribeiro Assessoria Contábil e Gerencial, que atua no mercado de contabilidade. No estágio foram observadas as informações necessárias para um diagnóstico organizacional na empresa. Atualmente, as pequenas e médias empresas têm dificuldades de solucionar, quase sempre pequenos problemas que tomam proporção gigantesca por desorganização e falta de controle.

Este relatório tem por finalidade apresentar meu desenvolvimento no estágio curricular e descrever as atividades desempenhadas por mim que possam apontar soluções de crescimento para a instituição. Por intermédio desse projeto, calculo aprimorar o funcionamento da empresa, para que se alcance satisfação por parte dos clientes, buscando junto a eles o entendimento dos pontos mais frágeis da empresa, através de pesquisa junto ao cliente, e também ouvir os colaboradores para que se possam achar soluções simples para grandes problemas.

Por fim, analiso minha participação como estagiária em Administração, expondo minhas percepções e conclusões sobre os resultados obtidos, dificuldades encontradas e experiências vivenciadas.

2 OBJETIVOS DO ESTÁGIO

O estágio teve o objetivo de contribuir para meu aprendizado e minha conduta profissional, pois com ele tive a oportunidade de aprender vários tipos de processo, tais como:

Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração

Período: 2016.2

1. Cadastramento de funcionários;
2. Emissão de documentos;
3. Declaração de imposto de renda;
4. Lidar diretamente com o cliente, dentre outros;
5. Elaboração de Balancetes;
6. Emissão de Boletos;
7. Elaboração de Ata;
8. Assistência em Assembléias.

E, com isso, obter uma boa experiência para meu perfil profissional.

3 JUSTIFICATIVA

Para o aluno, o estágio é um dos momentos mais importantes para a formação profissional e, através da Contabilidade, a empresa sabe o valor de seus ativos, passivos, receitas, custos e despesas, a rentabilidade e lucratividade do negócio, produtividade da mão de obra, podendo, através disso, realizar um bom planejamento tributário. À partir de informações contábeis corretas, através de notas fiscais, extratos bancários, relatórios financeiros e departamento pessoal, é possível gerar relatórios ou demonstrativos que possibilitem a tomada de decisão por parte dos gestores, que analisam onde há mais gastos, podendo diminuir alguma despesa ou fazer novos investimentos.

A imagem de uma empresa é o reflexo de seus colaboradores, sendo que o desempenho individual refletirá na percepção de como cliente visualiza a seriedade de seu serviço. Gerenciar um condomínio não é fácil: são muitos itens de manutenção a serem observados: atividades operacionais, gestão de funcionários, administração e contabilidade, além da preocupação do bem-estar e do bom relacionamento com os condôminos.

Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração

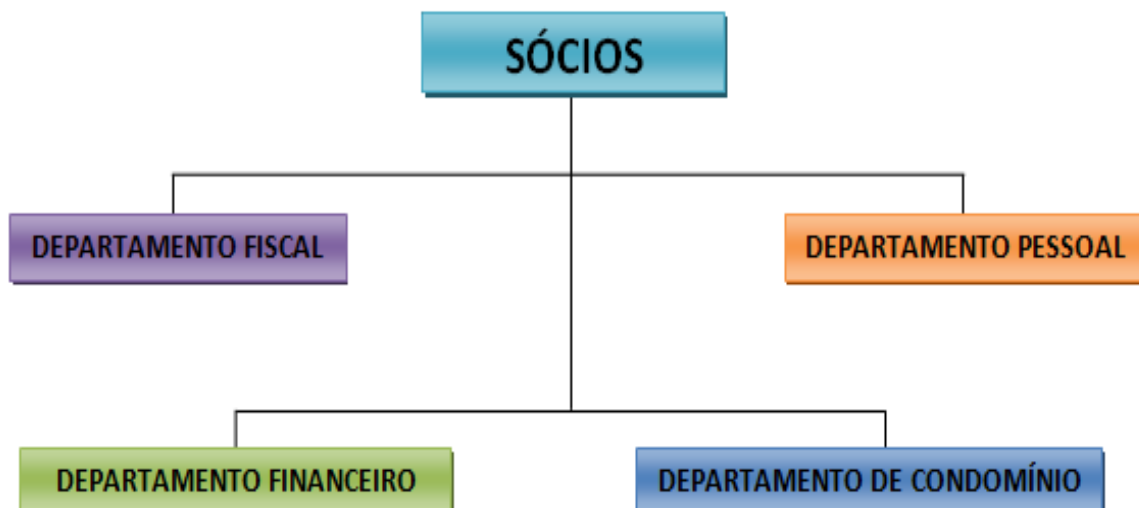
Período: 2016.2

A história constatou seus objetivos. Atualmente, conta com sede própria, estrutura totalmente informatizada e mantém uma equipe de funcionários qualificada e treinada para disponibilizar o melhor padrão de qualidade em assessoria contábil para toda a região. Marília Corrêa é diretora da empresa ao lado de seu filho Hugo Leonardo que contam com diversos colaboradores divididos em grupos de trabalho:

Departamento	Responsável
Contábil	Hugo e Marília
Fiscal	Lucas, Pedro e Jaqueline
Pessoal	Juliana e Mariana
Administrativa de Condomínios	Graziela e Ingrid
Financeiro	Aline

Estrutura Organizacional:

O organograma é utilizado para representar as relações hierárquicas dentro de uma empresa, ou simplesmente a distribuição dos setores, unidades funcionais e a comunicação entre eles. Abaixo segue o organograma básico da organização e posteriormente, do setor de manutenção de equipamentos.



Serviços produzidos e/ou vendidos:

De modo geral, a empresa é especializada em prestação de serviços nas áreas de Departamento Pessoal, Fiscal e Contábil, Administração de Condomínio, tais como: Envio de DIRF; Emissão de DARF; Emissão de GPS; Emissão de FGTS; Envio de CAGED; Envio de RAIS; Envio de GFIP; Cadastramento de Funcionários; Lançamento de notas fiscal; Emissão de nota fiscal; Balancetes; Declaração de IRPF; Emissão de Boleto; Arquivamento de documentos; Atendimento ao Cliente, dentre outros.

Os principais serviços oferecidos pela Ribeiro Contabilidade são abertura, alterações, regularização e encerramento (baixa) de empresas (comércio, indústria e prestação de serviços), produtor rural, contabilidade (área fiscal – escritura fiscal – depto. Pessoal – trabalhista e previdência social – regularização de INSS de construção civil – obras – empregada doméstica), certidões negativas, elaboração de contratos (compra, venda e locação), declaração de imposto de renda (pessoa física e pessoa jurídica), dentre outras.

5.1. Análise do Ambiente

Missão, objetivos e metas da Instituição:

A Ribeiro Assessoria Contábil e Gerencial, como uma empresa de contabilidade, destina-se a promover a satisfação de seus clientes de uma maneira geral. Assim, seu planejamento passa pelo entendimento da necessidade de cada empresa prestadora de serviço para atender às necessidades e expectativas do mercado de trabalho e da sociedade, com competência para formular, sistematizar e socializar conhecimentos em suas áreas de atuação, e desta forma, contribuir para o desenvolvimento de nosso município Bom Jesus do Itabapoana, RJ.

Nesse sentido, assume como sua missão, fornecer serviços de elevado padrão de qualidade nas áreas de contabilidade, fiscal, trabalhista e legalização de empresas, assegurando a plena satisfação quanto à qualidade, prazos de entrega, rapidez e precisão das informações, possibilitando o cumprimento das obrigações legais e assessorando a administração das atividades empresariais de forma inovadora e em parceria.

A Ribeiro Assessoria Contábil e Gerencial tem como objetivo fornecer informações estruturadas através de informes contábeis de qualidade e que permitam ao usuário tomar decisões gerenciais, atender todas as demandas contábeis exigidas por lei, nos mantendo sempre atualizados, elaborar relatórios contábeis que ajudem ao empresário a gerir a sua empresa.

Busca incessante por soluções rápidas e seguras com foco nas necessidades e expectativas dos seus clientes, nosso compromisso tem sido o de proporcionar, aos nossos clientes, alternativas de planejamentos, bem como de realizações efetivas de economia de natureza fiscal, mediante atendimento personalizado e adequado às suas necessidades.

A eficácia é para nós um conceito objetivo, que se traduz na vontade de que os interesses de nossos clientes sejam tratados com a melhor combinação de resultados, qualidade e tempestividade.

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

6.1 Diagnóstico Situacional

Após alguns dias de observação, a falta de organização nos arquivos do departamento pessoal; o modo como se trabalha nesse setor, pois as atividades não são feitas com antecedência como, por exemplo, fechar uma folha de pagamento; e os documentos que são enviados para os seus colaboradores que se localizam em outra cidade não são protocolados corretamente, acabam resultando na perda do controle do que foi enviado trazendo um transtorno para a empresa.

Falta um pouco de criatividade para cativar seus colaboradores, tais como, chamar a atenção de seus clientes para as necessidades de suas empresas como a emissão do PPRA e PCMSO que são fundamentais para a empresa que possui funcionários.

Uns dos setores prejudicados seria o departamento fiscal, pois com os atrasos das guias emitidas no departamento pessoal DARF de IRRF, os colaboradores atrasariam, de certa forma, o pagamento, fazendo com que o departamento fiscal lançasse uma dívida ativa que resultaria uma pendência para a empresa, embarreirando a emissão da certidão negativa de débito e trazendo um transtorno para os seus colaboradores.

A falta de organização nos arquivos dos condomínios, o modo como se trabalha nesse setor, pois as atividades não são feitas com antecedência como, por exemplo, fechar Balancete, emitir boletos de taxa condominial ou cota extra, os boletos que são enviados para os condôminos que se localiza em outra cidade não são enviados com antecedência, acabam resultando em um transtorno para a empresa e até mesmo para os condôminos, o setor de cobrança não é organizado mensalmente com isso há sempre condôminos inadimplentes. Com os problemas descritos acima, a empresa tem uma perda muito grande, pois com a falta de organização os condôminos acabam ficando insatisfeitos com os atrasos e, como a empresa depende da satisfação dos seus colaboradores, isso seria um resultado negativo para o crescimento e desempenho da mesma.

6.2. Proposições

Primeiro faria uma listagem das empresas que prestamos serviços, depois pegaria uma por uma para organizar fazendo uma pasta para cada item, como documentos de funcionários, folha de pagamento, dentre outros. Colocaria numa caixa de arquivo em ordem alfabética e descreveria no lado de fora também em ordem alfabética, depois colocaria no seu devido lugar em ordem numérica, pois as empresas são cadastradas por números. Para solucionar o problema da emissão de guias, com antecedência começaria fechar as empresas sem funcionário no dia 20 de cada mês, no dia 27 de cada mês fecharia as que tinham funcionários mensais, e dia 30 de cada mês fecharia as empresas que possuam funcionário horista e que tenha hora extra.

Em relação do problema dos documentos enviados para os colaboradores de outra cidade, faria um protocolo de envio e um protocolo interno onde teria o controle de todos os documentos que saírem e faria com que eles entendessem a importância que o PPRA e PCMSO têm para sua empresa de uma forma clara e específica. Com a proposta que eu apresentei a empresa teria uma melhora muito grande, pois com a organização dos arquivos ficaria mais fácil e prático achar os documentos necessários, e com a geração de guias com antecedência evitaria o pagamento com atrasos ou o não pagamento devido ao curto prazo e, com isso, não afetaria o departamento fiscal na emissão de certidão negativa de débito, já a questão da elaboração do PPRA e PCMSO evitaria multas geradas pelo ministério do trabalho.

Primeiro faria uma listagem das empresas que prestamos serviços, depois pegaria uma por uma para organizar fazendo uma pasta para cada item, como Balancetes, Protocolo de entrega de Boletos, Retornos, dentre outros. Colocaria numa caixa de arquivo em ordem alfabética e descreveria no lado de fora também em ordem alfabética, depois colocaria no seu devido lugar em ordem numérica, pois as empresas são cadastradas por números. Para solucionar o problema da emissão de boletos de taxa condominial ou de cota extra, com antecedência começaria fechar os balancetes dos condomínios no dia 20 de cada mês onde os boletos vencem no dia 05 de cada mês, a partir do dia 30 de cada mês fecharia os

condomínios com os boletos onde o vencimento seria para o dia 10 de cada mês, com isso evitaria o atraso dos envios para os condôminos que reside em outra cidade evitando transtornos e para a questão dos condôminos inadimplentes faria uma planilha de cada condomínio onde seria atualizada mensalmente com isso podendo ser emitido uma carta de cobrança para que os condôminos em atraso possam vir a quitar suas dividas.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante a realização do estágio na empresa Ribeiro Assessoria Contábil Ltda. – ME, após toda abordagem realizada, se torna importante reafirmar que o Estágio Supervisionado se constitui como subsídio para a atuação na prática daqueles que ainda não possuem experiência na área; assim como para o aperfeiçoamento das práxis dos profissionais que já atuam na mesma.

Assim, vivenciar as atividades no cotidiano do estágio supervisionado foi uma experiência significativa para a minha formação, enquanto acadêmica, e um aprendizado gratificante para minha conduta como Administradora, permitindo-me aguçar o que aprendemos na teoria, para melhor contribuir para uma futura empresa que irei trabalhar; de forma que estes busquem a transformação na sociedade.

Dessa forma, fez-se necessário uma fundamentação teórica e prática que promoveu uma melhor compreensão acerca do real papel do administrador numa organização.

O presente Estágio Supervisionado apresentou como ponto positivo o rendimento de experiência em uma empresa, proporcionando um melhor desempenho e enriquecendo meu conhecimento, para assim, futuramente, sabermos proporcionar aos nossos clientes um significativo trabalho. E, ainda, como pontos positivos, pode-se citar a colaboração da empresa em nos ajudar em nosso trabalho fornecendo os materiais necessários para a conclusão do estágio. No entanto, podemos citar como ponto negativo, durante nossa observação, a questão de muita ausência na organização, principalmente na parte de arquivamento por parte dos funcionários.

8 REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6022**: Informação e documentação: Artigo em publicação periódica científica impressa: Apresentação. Rio de Janeiro, 2003, 15p. Disponível em:
<http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf> Acesso em: 05 abr. 2016.

FAMESC. **Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC**. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2015. Disponível em:
<<http://www.famescbji.edu.br/famescbji/arquivos/manuais/Manual%20de%20Trabalhos%20Acad%C3%AAmicos%20-%20P%C3%B3s-Gradua%C3%A7%C3%A3o%20.pdf>> Acesso em: 23 ago. 2016.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral**. Disponível em:
<http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp> Acesso em: 5 ago. 2016.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio do curso de administração**. 3 ed. São Paulo: Atlas S.A., 1999.

ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO CALÇADO-ES / SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Discente: Jhonatan Rezende de Melo

Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

1 INTRODUÇÃO

O estágio supervisionado é um processo de aprendizagem voltado para a área administrativa, presente nas grades acadêmicas das universidades, onde o estagiário poderá vivenciar diariamente o que aprende em sala de aula, por intermédio da professora orientadora. Nesta prática diária, o estudante estará convivendo com profissionais experientes num clima ambiental onde visa atuar.

A relação da teoria-prática possibilita ao universitário uma maior prestância dos ensinamentos, uma vez que é visto tudo acontecendo na prática, nas mais diversas burocracias. Enfim, esta experiência propicia ao universitário uma preparação para o futuro profissional vindouro.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

É límpida a interpretação de que o estágio é uma etapa importante no processo de desenvolvimento e aprendizagem do aluno, porque promove oportunidades de vivenciar na prática conteúdos acadêmicos, propiciando desta forma, a aquisição de conhecimentos e atitudes relacionadas com a profissão escolhida. E ainda, velejando em direção aos principais objetivos do estágio, constata-se que ele proporciona os instrumentos de preparação para atuar no mercado de trabalho, mediante ambiente de aprendizagem adequado e acompanhamento pedagógico supervisionado pelo professor em sala de aula.

2.2 Objetivo da intervenção

Na trajetória desta rica experiência, encontra-se a necessidade duma intervenção à empresa, ao ponto de propor melhorias nos serviços prestados à comunidade, lapidar as qualidades profissionais individuais e, também, para o enriquecimento das teorias estudadas.

3 JUSTIFICATIVA

Visando as razões de estagiar, pode-se usufruir do cumprimento do que é estabelecido no Regulamento de Estágio do curso de Administração de Empresas. Considerando que o Estágio Curricular Supervisionado é a única disciplina que se desenvolve em dois lugares e em dois tempos – um tempo na faculdade e um tempo nas empresas. A direção dessas atividades se expressa numa via de duas mãos: faculdade - empresa e empresa – faculdade, onde proporciona que, no primeiro sentido, essas relações se efetivam quando se tenta levar à instituição novas bibliografias, resultados de pesquisas, inovações estudadas; no sentido contrário, trazendo a realidade e a problemática da mesma para ser discutida e estudada na instituição de ensino superior.

4 METODOLOGIA

A metodologia empregada é relacionada aos encontros semanais, relatórios, e conhecimentos teóricos, estes, adquiridos em sala de aula, por meio da professora orientadora da disciplina.

Envolve um levantamento bibliográfico de pesquisas no home Page oficial da Prefeitura Municipal de São José do Calçado-ES/Secretaria Municipal de Saúde, documental e entrevistas.

5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

5.1 Histórico da Instituição

Compreende-se que esta Instituição Pública – Secretaria Municipal de Saúde exerce suas funções mediante a ordem conhecida como a “Lei do SUS”, traz em sua história, um gastroenterologista como primeiro gestor; o corpo dos funcionários dirigentes desta empresa é em partes, constituído por formação em nível superior (Odontologia, Direito, Fisioterapia e Enfermagem), atua no ramo da saúde pública, tendo como principal produto, a prestação de serviços direcionados à saúde.

As ameaças observadas fazem jus a uma possível interpretação referida à deficiente sincronia de informações internas.

No que diz respeito às chances de destaque no mercado, pode-se proferir que são voltadas para a execução dos eventos apresentados no calendário anual.

Expõe-se que seus ombros conduzem há anos uma interpretação de trabalho que vem trazendo desassossegos para a população e para os funcionários, esta perturbação é referenciada aos horários de assistência a clientela.

Num roteiro antagônico ao declarado, pode-se perceber na rotina diária, que a corporação em tese possui inúmeros profissionais qualificados, abrindo assim, margens para explorar tal ponto forte, em benefício do desempenho interno e conseqüentemente, uma valorosa prestação de serviços aos residentes.

E, ainda, é concebível relatar que no decorrer da história da saúde pública brasileira, mesmo com anomalias consideráveis neste contexto, é nítido que a mesma evoluiu de forma considerável desde os tempos passados até o presente século.

5.2 Infraestrutura da Instituição

Este setor possui uma infraestrutura própria, independente do corpo da Prefeitura, conta com maquinários e sistema computadorizado atualizados. Os serviços oferecidos

Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração

Período: 2016.2

possuem continuidade em outros departamentos, como CRAS, CREAS, por exemplo.

5.3 Estrutura organizacional da Instituição

- Secretaria Municipal de Saúde.
- Conselho Municipal de Saúde.
- Secretário Municipal de Saúde.
- Departamento Técnico de Ações de Saúde / Departamento de Unidades Assistenciais / Departamento Administrativo e Financeiro.
- Área de Controle, Avaliação e Auditoria / área de Planejamento, Vigilância e Informação de Saúde / Área de Execução Orçamentária e Financeira / Área de Administração.
- Serviços de Revisão Técnico-Administrativo do SUS / Serviço de Auditoria / Serviço de Vigilância Epidemiológica / Serviço de Vigilância Sanitária / Serviço de Planejamento.
- Serviço de Material / Serviço de Pessoal / Serviço de Transporte.

5.4 Produtos e serviços da Instituição

Por intervenção do que garante o Art. 196 da Constituição Federal de 1988, os serviços oferecidos são direcionados a garantir a promoção, proteção e recuperação da saúde dos clientes. Não possuindo qualquer forma de honorários pelo que é prestado.

5.5 Público alvo da Instituição

Visando diagnosticar quais os clientes atendidos, sabe-se que não há pré-requisito para se ter acesso a tal assistência, já que o sistema possui uma abrangência universal.

5.6 Missão e visão

A instituição tem a missão, baseada na sua visão, de servir a população com

atendimento de qualidade em saúde para melhoraria na qualidade de vida, contribuindo para o desenvolvimento do Município. Visando especificamente a capacidade de garantir a saúde psíquica e social dos cidadãos.

5.7 Objetivos e Metas

Baseado nos conceitos da LEI Nº 8.080, DE 19 DE SETEMBRO DE 1990, seus objetivos são direcionados a garantir os princípios da Universalidade, Equidade e Integralidade da atenção à saúde. E pode-se mencionar que o ao executar seus serviços, tal setor tem como meta principal, a busca junto à medicina pelos caminhos que facilitam as vidas dos indivíduos em busca de melhores condições de saúde.

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

São inúmeras as atividades executadas por este pólo, entre elas, a prestação de informações no qual a população necessita, atendendo solicitações de acordo com as ordens de serviço, emissão de comprovantes de diárias de motoristas e outros profissionais, cronograma dos serviços a serem executados pela equipe de enfermagem nos eventos da Cidade, agendamento de reuniões internas, arquivamento de documentos em geral, elaboração de ofícios e requerimentos e outros serviços com natureza de saúde pública.

6.1 Diagnóstico Situacional

Atenta-se para a questão de que a justiça vem passando uma “peneira” em relação ao uso da verba pública, e considerando os prós e contra desta ação, é inevitável compreender que nosso país vem sendo altamente prejudicado por este ato.

Neste município, neste setor, não seria diferente, a cada dia é observado além da alta burocracia para se conseguir insumos à população, inúmeros outros, são impugnados

diariamente. Outro fator que é o tempero para acentuar esta questão é o sensível leque técnico dos líderes.

6.2 Proposições

Diante das situações observadas, há inúmeras que precisam ser melhoradas, neste sentido, seria viável investir na qualificação dos gestores em relação ao domínio da administração pública ou selecionar (indicar) ao cargo, somente aquele que possua um conhecimento técnico para exercer tal função, ao ponto de contribuir para que os serviços cheguem aos clientes externos com mais qualidade, cumprindo o que diz a Lei.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em linhas gerais, sabe-se que a Secretaria Municipal de Saúde é um setor público que visa atender a população das mais diversas formas, e para este fim precisa-se de profissionais capacitados para realizar tais atendimentos. Ocorre que, muitas das vezes, os profissionais sentem-se desmotivados, seja por falta de remuneração justa ou por falta de estruturas nos órgãos públicos.

Dessa forma, diante desta frágil situação, há dois pontos a serem considerados, os profissionais almejando melhorias trabalhistas e a população, pagadora de impostos, cobrando um atendimento justo, eficaz.

Essas questões devem ser de certa forma balanceada e, para isso, necessita-se de planejamento dos mestres do executivo e de seus liderados com o desígnio de criar meios que incentivam os servidores, para que eles possam objetivar soluções aos problemas da população.

É relevante destacar que o corpo do legislativo local carece de representantes altamente comprometidos e qualificados com a finalidade de se assumir tal posto, tem-se a esperança de dias melhores, ao considerar o ponto de vista de que a câmara municipal foi necessariamente renovada pela escolha popular.

8 REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6022**: Informação e documentação: Artigo em publicação periódica científica impressa: Apresentação. Rio de Janeiro, 2003, 15p. Disponível em:

<http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf> Acesso em: 17 jun. 2016.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520**: informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002. Disponível em:

<<https://www.usjt.br/arq.urb/arquivos/nbr10520-original.pdf>> Acesso em: 20 jun. 2016.

FAMESC. **Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC**. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2015. Disponível em:

<<http://www.famescbji.edu.br/famescbji/arquivos/manuais/Manual%20de%20Trabalhos%20Acad%C3%AAmicos%20-%20P%C3%B3s-Gradua%C3%A7%C3%A3o%20.pdf>> Acesso em: 21 ago. 2016.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral**. Disponível em:

<http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp> Acesso em: 9 jul. 2016.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio do curso de administração-3ºed**- São Paulo: Atlas SA,1999.

**ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:
DROGARIA AMERICANA DO VALE DO ITABAPOANA**

Discente: Juliana Galdino de Oliveira

Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

1 INTRODUÇÃO

Esse relatório possui a finalidade de apresentar melhorias no que diz respeito a organização, colocando em prática teorias abordadas no curso de Administração. Para que a organização esteja sempre apta a superar suas adversidades, foram desenvolvidas estratégias para possíveis transtornos, como: não temporizar os processos de notas arquivadas e boletos pagos.

Sendo assim, este estudo foi voltado para o diagnóstico do escritório da Drograria Americana do Vale do Itabapoana que se encontra em dificuldade para organizar e melhorar o fluxo de notas. Devido a esse problema, pensa-se em uma série de estudo para uma melhoria desta sala, visando sempre transparência para todos da organização.

2 OBJETIVO

O objetivo da presente intervenção é trazer e buscar conhecimento de técnicas administrativas e, assim, por em prática junto com os demais integrantes da organização.

3 JUSTIFICATIVA

Este trabalho é fundamental para aprender na prática, permitindo, assim, um complemento do ensino teórico. O estágio é importante para o estagiário, pois ele convive em um ambiente que possa mostrar suas habilidades técnicas e, assim, ajudar a organização e, para a empresa, traz desenvolvimento e crescimento.

4 METODOLOGIA

A metodologia aplicada, buscando basear no estudo de gestão de qualidade, e na rotina das ações na organização, bem como método de pesquisa bibliográfica e pesquisa em *sites* da internet.

5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

5.1 Histórico da Instituição

A Drogaria Americana do vale do Itabapoana (City Farma) é uma Farmácia que oferece medicamentos, produtos de higiene pessoal e perfumaria, para suprir suas necessidades.

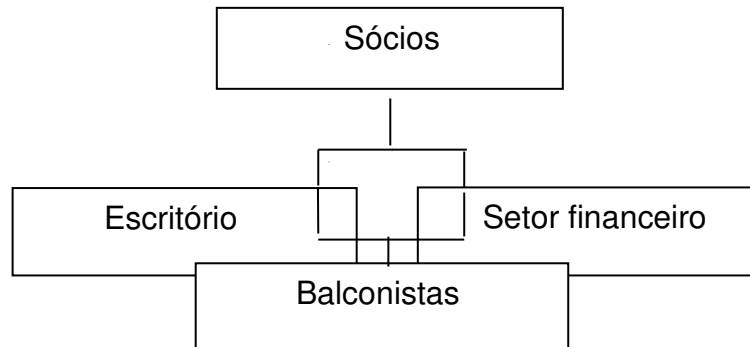
É uma empresa que te disponibiliza de um serviço de serviço de qualidade, oferecendo sempre um atendimento diferenciado.

Inicializou suas atividades em 2005, nessa mesma localidade com três sócios muito entusiasmados, foram modificando as estruturas e melhorando cada vez mais seu atendimento de excelência.

5.2 Infraestrutura da Instituição

Possui uma área ampla, com uma sala de para aplicação de injeções, um escritório e depósito, quatro banheiros, computadores, telefones etc.

5.3 Estrutura organizacional da Instituição



5.4 Produtos e serviços da Instituição

Medicamentos, produtos de higiene pessoal e perfumaria.

5.5 Público alvo da Instituição

A Drogaria Americana do vale visa atender a todos os públicos, pois dispõe de medicamentos em geral, e uma mega variedade de produtos de higiene e perfumaria.

5.6 Oportunidades na Instituição

Proporcionar cursos e treinamentos.

5.7 Missão e visão

Levar saúde e bem-estar aos nossos clientes, oferecendo serviços com qualidade e eficiência, e ser a melhor referência em atendimento e qualidade de serviços e produtos do varejo farmacêutico da Região.

5.8 Objetivos e Metas

Conquistar e manter clientes internos e externos através da entrega de serviços e produtos de valor agregado, com qualidade e produtividade, proporcionando um atendimento eficaz e cordial, com postura ética e transparente. Buscar, também, desenvolvimento de novas parcerias. Conquistar o comprometimento e a motivação da equipe equilibrando exigência e efetividade.

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- **Atendimento ao público.** Oferecer um atendimento ao público de acordo com as necessidades de cada um.
- **Pedido.** Montar um pedido de acordo com as necessidades dos clientes.
- **Arquivar documentos.** Arquivar documentos, como notas e boletos, para depois enviar para o escritório contábil.

6.1 Diagnóstico Situacional

A Drogaria Americana dispõe de um escritório cujo à falta de organização na sala para com as notas da empresa em gera tem causado alguns transtornos, pois logo que termina a liberação das notas elas são guardadas com as demais, e as notas de consumo e outras, ficam empilhadas em um lugar impróprio. Conseqüentemente, depois quando precisar dessas notas, perde-se muito tempo, tendo que procurar de novo no meio de outras, prejudicando outros setores.

O setor de compra acaba sendo prejudicado, pois se precisar da nota para resolver qualquer tipo de pendência, tem que procurar junto às outras.

6.2 Proposições

Para uma boa organização da sala e das notas, é necessário registrar documentos; estabelecer o método de classificação; codificar documentos; ordenar documentos; arquivar documentos, de acordo com o método adotado; conservar os documentos, mantendo o arquivo organizado e atualizado para localizar documentos com rapidez. Com isso, facilitar a localização dessas notas e, assim, outros setores não serão prejudicados.

A administração Estratégica auxilia não só no que se refere a tomadas de decisões estratégicas, pois essa atitude ajudará no processo de compra para empresa, como, também, a implementar estratégias para mudanças no meio organizacional. Inclui-se também o que é aplicado em Tecnologia da Informação, executando serviços feitos pelo programa instalado no computador da empresa, procurando aperfeiçoar o trabalho.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento deste trabalho foi uma experiência enriquecedora, estagiei em uma área que me identifiquei bastante que deu condições de ensaiar minha atuação profissional sob acompanhamento dos docentes.

A farmácia é uma empresa privada que busca oferecer atendimento eficaz, por isso precisa que seu funcionamento interno esteja sempre organizado. Com isso, ajuda a melhorar a qualidade do serviço dentro da organização e, também, no ambiente externo, melhorando o serviço oferecido.

8 REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6022**: Informação e documentação: Artigo em publicação periódica científica impressa: Apresentação. Rio de Janeiro, 2003, 15p. Disponível em: <http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf> Acesso em: 17 mai. 2016.

Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração

Período: 2016.2

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520**: informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002. Disponível em: <<https://www.usjt.br/arq.urb/arquivos/nbr10520-original.pdf>> Acesso em: 20 jun. 2016.

FAMESC. **Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC**. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2015. Disponível em: <<http://www.famescbji.edu.br/famescbji/arquivos/manuais/Manual%20de%20Trabalhos%20Acad%C3%AAmicos%20-%20P%C3%B3s-Gradua%C3%A7%C3%A3o%20.pdf>> Acesso em: 2 ago. 2016.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral**. Disponível em: <http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp> Acesso em: 15 mai. 2016.

ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
JUÍZO DE DIREITO DA COMARCA DE APIACÁ

Discente: Kathia Valinho Baptista Lima

Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

1 INTRODUÇÃO

Trata-se de Trabalho de Conclusão de Estágio Supervisionado orientado pela Professora Carla Maria de Almeida Moraes Bastos, realizado no Fórum “Desembargador José Fortunato Ribeiro”, no Juizado de Direito da Comarca de Apicá, Estado do Espírito Santo, no período de agosto/2015 a outubro/2016, ao longo do 5º (quinto), 6º (sexto) e 7º (sétimo) períodos do Curso de Bacharelado em Administração, da Faculdade Metropolitana São Carlos – FAMESC – campus Bom Jesus do Itabapoana/RJ, onde foram observados e colocados em prática os trabalhos de administração do Foro sob todos os aspectos, e avaliadas possíveis necessidades de mudanças.

Compõe-se de 03 (três) etapas, assim divididas:

- Estágio Supervisionado I: 17/08/2015 a 11/09/2015 – 80 horas;
- Estágio Supervisionado II: 14/03/2016 a 15/04/2016 – 80 horas;
- Estágio Supervisionado III: 29/08/2016 a 21/10/2016 – 80 horas.

Cada etapa é composta por:

- Ficha de Identificação do Estagiário;
- Ofício de Solicitação de Estágio;
- Carta de Apresentação do Estagiário;
- Carta de Oficialização do Estágio;
- Formulário de Análise da Empresa Concedente ao Estágio 1;
- Comprovante de Inscrição e de situação cadastral na Receita Federal;
- Formulário de Análise da Empresa Concedente ao Estágio 2;

Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração

Período: 2016.2

- Formulário de Análise da Empresa Concedente ao Estágio 3;
- Relatórios Semanais;
- Formulário de Cumprimento de Carga Horária do Estágio.

2 OBJETIVOS

- Conhecer e aprender as habilidades essenciais para a prática e aprimoramento da profissão escolhida, complementando e desenvolvendo os temas abordados pelos professores em sala de aula, incrementando a retenção do conhecimento profissional e se preparando melhor para a inserção no mercado de trabalho.
- Analisar a estratégia adotada pela empresa, seus ambientes interno e externo e a realização dos trabalhos, visando detectar falhas e possíveis melhorias, fazendo uso dos recursos disponíveis de forma eficiente e melhor integração das atividades.

3 JUSTIFICATIVA

Este trabalho foi realizado visando estimular o aprendizado do curso de Administração além da sala de aula, através da vivência prática dos conteúdos acadêmicos.

Numa época em que só se fala em otimização de recursos, é de extrema importância que todos eles sejam bem observados e estudados, tanto os recursos materiais quanto os recursos humanos, para que possam ser bem empregados e gerarem melhores resultados, garantindo a satisfação de todos os envolvidos dentro e fora da empresa.

Em se tratando de um Órgão Público, como é o caso específico deste Estágio Supervisionado, alia-se à gestão dos recursos materiais e humanos da empresa, a preocupação com a responsabilidade, transparência, integridade e moralidade do patrimônio público.

4 METODOLOGIA

A vivência prática diária no Fórum “Desembargador José Fortunato Ribeiro”, no Juizado de Direito da Comarca de Apicá/ES, durante o exercício no cargo em comissão de Secretária de Gestão do Foro, com todas as suas atribuições.

5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

O Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo iniciou suas atividades em 04/07/1891, com a instalação solene do primeiro Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo, em Vitória, capital do Estado, sob a presidência do Desembargador José Feliciano Horta de Araújo, e a Comarca de Apicá foi instalada em 21/10/1983.

Sua atividade principal é a justiça, e tem a missão de garantir uma boa prestação jurisdicional a todos, indistintamente, assegurando solução adequada para os conflitos, de forma célere e efetiva, contribuindo para a promoção da paz social e fortalecimento do Estado Democrático de Direito.

É composto por Desembargadores, mais alto grau da Magistratura, Juízes de Direito de Entrância Especial e Juízes de Direito de 1ª, 2ª e 3ª Entrâncias, Analistas Judiciários Especiais, Analistas Judiciários 01 e 02 com e sem especialidades, divididos em diversos cargos/funções conforme opção em concurso público ou nomeação para exercício de função gratificada, e alguns cargos de provimento em comissão, de livre nomeação e exoneração, de confiança dos magistrados, todos com formação de nível superior.

5.1 Análise do ambiente

Oportunidades:

Necessidade de prestação jurisdicional da população em geral, seja na área cível ou na área criminal.

Ameaças:

Medidas de corte e/ou contenção governamental, já que as verbas do seu orçamento são provenientes de recursos do Governo Estadual.

Pontos Fortes:

Órgão institucionalizado dotado de excelente estrutura.

Pontos Fracos:

Muito burocrático e com hierarquia muito rígida.

Missão da Empresa:

Assegurar a todos, indistintamente, a solução adequada dos conflitos apresentados à Justiça Capixaba de forma acessível, célere e efetiva, contribuindo para a promoção da paz social e fortalecimento do Estado Democrático de Direito.

Visão da Empresa:

Ser uma Instituição que promove a justiça para todos com credibilidade e gestão de excelência.

Objetivos e Metas da Empresa:

- Otimizar e incrementar as possibilidades de acesso à justiça;
- Estruturar o sistema de meios alternativos de solução de conflitos;
- Combater a corrupção e a improbidade;
- Implantar a governança judiciária;
- Implantar o modelo de gestão de pessoas por competência;
- Dispor de infraestrutura que satisfaça as exigências operacionais;
- Incrementar os recursos do Poder Judiciário.

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Expedição, recebimento, conferência e distribuição diária das correspondências;
- Recebimento dos mandados dos Cartórios, distribuição aos Oficiais de Justiça, recebimento dos mandados cumpridos e devolução aos Cartórios;
- Gerenciamento dos contratos de prestação de serviços das empresas terceirizadas nas áreas de limpeza, segurança, jardinagem, portaria e fornecimento de água mineral, bem como o envio da frequência mensal de cada colaborador ao setor respectivo do TJES;
- Administração da conservação e limpeza das dependências do fórum;
- Administração diária e envio mensal da frequência dos servidores da Diretoria do Foro;
- Conferência, atestamento e envio mensal das faturas de água e luz ao TJES para pagamento;
- Administração do estoque e requisição de materiais de consumo, escritório, copa e limpeza;
- Administração e solicitação de manutenção e/ou troca de equipamentos, móveis e utensílios para expediente;

Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração

Período: 2016.2

- Encaminhamento dos expedientes relativos aos servidores e estagiários aos TJES. Atendimento ao público, aos servidores e ao Juiz de Direito.
- Administração do cartão alimentação destinado ao pagamento de despesas com alimentação de partes, jurados, testemunhas e servidores em dias de júri e audiências longas.
- Administração do cartão cidadão destinado ao pagamento de despesas com locomoção de partes e testemunhas hipossuficientes para participar de audiências e júris.
- Administração da verba de Suprimento de Fundos, destinada ao pagamento de pequenas despesas.

6.1 Diagnóstico Situacional

O Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo tem sido afetado pela grave crise econômica que assola o Brasil, e tem tomado medidas para contornar problemas de ordem financeira, contendo gastos com pessoal terceirizado e nomeados em cargo comissionado, promovendo incentivo a aposentadoria, suspendendo a verba para pagamento de pequenas despesas nos Juizados de Direito e reduzindo sua frota de veículos; cujo reflexo desta situação pode ser observado na Comarca de Apicá. Medidas estas que dificultam a execução dos trabalhos, o cumprimento das obrigações e a administração do Foro.

6.2 Proposições

Em momentos de incertezas há que se tomar decisões difíceis visando um futuro melhor para a organização. Porém, certas situações são incontroláveis e exigem soluções imediatas como, por exemplo, problemas na estrutura física de um prédio.

A suspensão da verba para pagamento de pequenas despesas inviabiliza a troca de uma torneira quebrada ou de uma descarga com defeito, que geram o desperdício de água enquanto o material para o conserto não é enviado pelo almoxarifado do Tribunal de Justiça.

O suprimento de fundos e as despesas podem ser bem administradas por um servidor da confiança do Juiz de Direito, Diretor do Foro, e facilmente supervisionadas por ele.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Poder Judiciário, neste trabalho, representado pelo Juízo de Direito da Comarca de Apiaçá, mostra-se empenhado em acompanhar as mudanças trazidas pelo mundo globalizado, colocando-se mais acessível às pessoas, derrubando a velha imagem de órgão arcaico e antiquado, através da implantação do modelo de gestão de pessoas por competência com aprimoramento contínuo desses recursos e dos recursos materiais, estruturando um sistema de meios alternativos de solução de conflitos, promovendo ações sociais voltadas principalmente para as partes mais carentes da população que o procuram, normalmente em situação de fragilidade, e dando mais publicidade aos seus atos e gastos.

8 REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6022**: Informação e documentação: Artigo em publicação periódica científica impressa: Apresentação. Rio de Janeiro, 2003, 15p. Disponível em:
<http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf> Acesso em: 20 jun. 2016.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520**: informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002. Disponível em:
<<https://www.usjt.br/arq.urb/arquivos/nbr10520-original.pdf>> Acesso em: 20 jun. 2016.

ESPÍRITO SANTO (ESTADO). **Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo**. Disponível em:
<www.tjes.jus.br>. Acesso em 19 jun. 2016.

FAMESC. **Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC**. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2015. Disponível em:
<<http://www.famescbji.edu.br/famescbji/arquivos/manuais/Manual%20de%20Trabalhos%20Acad%C3%AAmicos%20-%20P%C3%B3s-Gradua%C3%A7%C3%A3o%20.pdf>> Acesso em: 23 jun. 2016.

Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração

Período: 2016.2

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral**. Disponível em:
<http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp>
Acesso em: 19 jun. 2016.

ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:

BANCO DO BRASIL S/A

Discente: Luiza Sant'Ana Vargas Figueiredo

Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

1 INTRODUÇÃO

Este relatório é desenvolvido com base no estágio curricular que, seguindo como parte integrante da Graduação em Administração, ofereceu a oportunidade de um primeiro contato com a vida profissional e as exigências que lhe estão inerentes.

Desta forma, a sua elaboração procura concretizar diversos objetivos. Num âmbito mais abrangente, pretende conhecer o Banco do Brasil, que é uma das maiores e mais antigas instituições bancárias do mundo, bem como sua história, infraestrutura, produtos e serviços, estrutura organizacional, missão, visão, objetivos, metas e análise Swot; assim como descrever o estágio, seu objetivo e o posicionamento do estagiário em relação a uma análise da necessidade de reestruturação de um setor da empresa.

Por se tratar de um estágio, onde o aprendizado é constante, verifica-se dentro da rotina do fluxo de funcionamentos da Agência, que é possível a otimização de condutas para um resultado mais eficaz. Todo processo pode e deve ser melhorado, esse é um dos princípios básicos do administrador. Neste contexto é desafiador descobrir, propor, resolver e inovar soluções e atitudes para alcançar melhores resultados.

2 OBJETIVOS DO ESTÁGIO

Adquirir conhecimentos em empresa que atua no sistema financeiro, atuando no fomento da atividade empresarial, seja ela na produção, distribuição ou comercialização de bens e serviços, bem como conhecer a rotina da empresa, seus processos e demandas dos

serviços ofertados para o entendimento e aprimoramento do fluxo organizacional com o intuito de alcançar melhores resultados e satisfação dos clientes.

Com o estudo dos processos operacionais e as observações realizadas durante a rotina de atendimento, fica proposto o desafio de melhoria e ajustes no fluxo do setor em estudo, tendo como princípios os ensinamentos já adquiridos nas disciplinas acadêmicas.

3 JUSTIFICATIVA

Proporcionando um aprendizado constante e os questionamentos que ele oferece, a importância deste trabalho se justifica pela relevância do atendimento ao público, fato reconhecido pelos gestores que buscam melhores resultados e, desta forma, a necessidade de aprimoramento constante em seu fluxo organizacional e treinamento de colaboradores envolvidos nos processos. Nesta visão encontram-se os *stakeholders*, clientes e empresários satisfeitos.

Este estágio nos proporcionou a observar e poder apresentar ideias, sugestões, soluções para falhas dentro do sistema operacional, que no dia a dia se passa despercebido por quem está realizando o trabalho.

Através deste estágio é possível adquirir conhecimentos de uma empresa em que o acesso aos seus quadros ocorre somente através de concurso público, tendo, assim, a oportunidade de conhecer seus processos, tanto na ótica do fornecedor quanto na ótica do consumidor, o que é de suma importância para o profissional administrador de empresas, sendo relevante na formação de seu conhecimento.

4 METODOLOGIA

A metodologia utilizada foi um estudo comparativo entre a ciência da administração abordada durante o curso e a realidade das ações nas organizações.

5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

O Banco do Brasil S/A, uma instituição financeira com natureza jurídica de Sociedade de Economia Mista, e tendo como atividade econômica principal Bancos Comerciais, iniciou suas atividades no município de Bom Jesus do Itabapoana em 27/09/1941, tendo sua sede instalada na beira rio, próximo à Cedae e, atualmente, se encontra na Rua Tenente José Teixeira, nº 171, no centro da cidade de Bom Jesus do Itabapoana- RJ, Inscrito no CNPJ: 00.000.000/0155-47, facilitando assim seu acesso.

É uma instituição que vem agregar serviço de qualidade aos seus usuários, utilizando do profissionalismo e da tecnologia para melhor atender os seus clientes.

Infraestrutura da Instituição

Conta atualmente com 5 caixas, 9 mesas de atendimento, sendo 2 exclusivas para pessoas jurídicas, 9 terminais de autoatendimento, sendo 7 instalados na agência e 2 fora dela, almoxarifado, sala de suporte, 2 banheiros, copa, tesouraria e sala de reuniões.

Estrutura organizacional da Instituição

Possui uma Estrutura Organizacional composta por:

1 Gerente Geral

3 Gerentes de Relacionamento

1 Gerente de Serviços

2 Assistentes

1 Supervisor de Atendimento

4 Caixas efetivos

8 Escriturários

5.1 Análise do ambiente

Oportunidades e Ameaças:

A elaboração de uma estratégia eficiente está atrelada ao mapeamento e contínuo monitoramento do ambiente competitivo e interno. Sendo assim, o BB tem como oportunidade a geração de negócios junto aos clientes, pessoas físicas, jurídicas e governos, e como ameaças a forte concorrência no segmento em que atua, principalmente dos bancos privados e a instabilidade financeira.

Pontos fortes e fracos:

Como pontos fortes ser o mais antigo banco do país, com agências posicionadas em locais chaves, com vasta rede de pontos de atendimento e canais alternativos.

A burocracia e fruto de dispositivos legais como seus pontos fracos.

Missão da empresa:

Tem a missão de ser um banco de mercado, competitivo e rentável, atuando com espírito público em cada uma de suas ações junto à sociedade.

Visão da empresa:

Ser o banco mais relevante e confiável para a vida dos clientes, funcionários, acionistas e para o desenvolvimento do Brasil.

Objetivos e Metas da empresa:

Tem como objetivos e metas a atuação em todos os setores da economia, atendendo às expectativas e necessidades dos clientes, retorno aos acionistas e satisfação do seu corpo funcional, oferecendo inúmeros produtos e serviços para facilitar seu dia a dia, assim como: Conta Corrente Pessoa Física e Jurídica, Cartões, Crédito, Investimentos, Seguros, Capitalização, Consórcios, Previdência, Conta Poupança, Ponto pra Você, Solução de Dívidas, Educação Financeira, BB Dental, entre outros.

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O referido Banco é uma instituição financeira de economia mista, sujeitando-se, ao mesmo tempo, a todas as normas ditadas pelo Banco Central do Brasil e demais órgãos competentes para o sistema financeiro, bem como a legislação voltada para a administração pública, tendo que observar a todos esses normativos e competir de igual para igual com os bancos privados e, ainda, dar retorno positivo aos seus acionistas.

6.1 Diagnóstico Situacional

No setor de compras da agência, existe certa dificuldade na aquisição de bens e/ou serviços, tendo em vista, muitas das vezes, está sujeito à licitações a níveis regional ou nacional, não tendo autonomia para solução de problemas imediatos.

Identificamos que as perdas em consequência do relato apontado acima, estão em conexão com o entrave nos procedimentos cotidianos, podendo gerar desgastes junto aos clientes e, conseqüentemente, perda de receitas. Afinal todos os setores são envolvidos de forma direta ou indiretamente.

6.2 Proposições

Apresentamos como proposta de solução do problema detectado, a delegação de autonomia para os gestores da agência, no que diz respeito à aquisição de bens ou serviços, de acordo com suas particulares necessidades, não ficando dependente da direção geral da instituição, bem como de outras agências, podendo atuar de acordo com a oferta desses produtos no mercado local, que apresenta características distintas de outras praças. E, assim, podendo resolver certos imprevistos que ocorrem na agência, de forma mais rápida, sem que seja necessário parar algum processo organizacional e, com isso, obter o máximo de satisfação dos colaboradores, dos *stakeholders* e dos clientes.

Pode-se observar que para o aprimoramento da solução ofertada, algumas áreas dentro do segmento da administração serão envolvidas como: Administração estratégica, Orçamento empresarial, Gestão de pessoas e Gerência de projetos.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta proveitosa experiência vivida durante o período de estágio foi significativa e importante para a minha formação em Administração, tanto pelo aspecto prático, agregando informações técnicas, analisando alguns processos na rotina de trabalho que podem ser mudado para facilitar o dia a dia de todos na agência, me permitindo um enriquecimento das disciplinas cursadas, como, também, do ponto de vista de aprender em uma empresa de grande porte como o Banco do Brasil, onde observei ações e regras, relacionando-me com pessoas de diferentes perfis e cargos, agregando também o desenvolvimento das relações interpessoais, sendo outro ponto que merece destaque, pois tornou esta experiência mais completa.

Conclui-se que este estágio curricular cumpriu sua finalidade na minha formação: de ser um período prático de experiência dentro da minha área profissional, permitindo um complemento do ensino teórico e servindo como mola propulsora para meu emprego atual,

que é numa agência bancária, e que se tornou possível graças a essa experiência adquirida no estágio.

8 REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6022**: Informação e documentação: Artigo em publicação periódica científica impressa: Apresentação. Rio de Janeiro, 2003, 15p. Disponível em:
<http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf> Acesso em: 20 jun. 2016.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520**: informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002. Disponível em:
<<https://www.usjt.br/arq.urb/arquivos/nbr10520-original.pdf>> Acesso em: 20 jun. 2016.

FAMESC. **Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC**. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2015. Disponível em:
<<http://www.famescbji.edu.br/famescbji/arquivos/manuais/Manual%20de%20Trabalhos%20Acad%C3%AAmicos%20-%20P%C3%B3s-Gradua%C3%A7%C3%A3o%20.pdf>> Acesso em: 23 jun. 2016.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral**. Disponível em:
<http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp> Acesso em: 19 jun. 2016.

**ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:
PREFEITURA MUNICIPAL DE BOM JESUS DO NORTE**

Discente: Maria de Fátima de Abreu Farofé

Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

1 INTRODUÇÃO

O estágio supervisionado é um processo de aprendizagem muito utilizado pelas universidades e empresas nos dias de hoje. Através do estágio o aluno poderá encontrar o conteúdo teórico que aprende na faculdade, aplicado na prática.

Durante este período de experimentação o estudante poderá conviver com profissionais experientes para dá mais conselhos aos mais novos. Além disso, proporciona uma nova abordagem ao conhecimento que foi passado pelo professor. Assim, a retenção dos ensinamentos, por parte do aluno, é muito maior, uma vez que ele vê tudo acontecendo na prática, nas mais diversas situações.

Enfim, são inúmeros e indiscutíveis os benefícios e vantagens de se fazer um estágio durante a graduação.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Oferecer a oportunidade de desenvolver habilidades práticas, analisar situações reais e propor, se for o caso, inovações no ambiente organizacional.

2.2 Objetivo da intervenção

Incentivar a busca de aprimoramento pessoal e profissional, possibilitar o desenvolvimento das potencialidades individuais.

3 JUSTIFICATIVA

O estágio é uma etapa enorme no processo do aumento de aprendizagem do aluno, no qual promove oportunidades de vivenciar na prática conteúdos acadêmicos, propiciando, desta forma, a aquisição de conhecimentos e atitudes relacionadas com a profissão escolhida pelo estagiário.

Além disso, o programa de estágio permite a troca de experiências entre os funcionários de uma empresa, bem como o intercâmbio de novas ideias, conceitos, planos e estratégias. O estágio agrega valor e conhecimento a nossa carreira.

4 METODOLOGIA

Propõe-se procedimento metodológico de abordagem qualitativa denominada pesquisa exploratória, onde se visa proporcionar maior familiaridade com o fato ou fenômeno, a fim de torná-lo mais claro. Envolve um levantamento bibliográfico de pesquisa no home Page oficial da Prefeitura Municipal de Bom Jesus do Norte e documental, entre outras técnicas.

5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

Histórico da Instituição

A Prefeitura foi instalada em 09/04/1964, onde teve início suas atividades. O primeiro prefeito foi o Sr. Milton Ribeiro Arêas que havia assinado o projeto de emancipação política do

Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração

Período: 2016.2

município. O município já teve 10 prefeitos até o momento.

Infraestrutura da Instituição

O Município dispõe de Prédio próprio onde funciona a Prefeitura, o Gabinete do Prefeito e algumas Secretarias.

Estrutura organizacional da Instituição

- Prefeito;
- Chefe de Gabinete;
- Secretarias.

Produtos e serviços da Instituição

O Município atua em atendimento ao público, alistamento militar, carteira de identidade e NAC (Serviço de Atendimento ao Contribuinte).

Público alvo da Instituição

A Prefeitura Municipal de Bom Jesus do Norte visa atender dois tipos de públicos: Interno e Externo. Onde o público interno visa atender os servidores/empregados do órgão e o público externo, são todas as pessoas que necessitam de alguma forma dos serviços prestados pela Prefeitura.

O Município também visa atender os contribuintes que pagam seus impostos, onde podemos citar como exemplo a empresa *Polycron*, que além de contribuir no índice de ICMS do Município, gera empregos para a população de Bom Jesus.

5.1 Análise do ambiente

Oportunidades na Instituição

Proporcionar, através de parceria, cursos no Polo da UAB, técnicos e de graduação. No CRAS também são ofertados diversos cursos gratuitos a população.

Missão e visão

O Município tem a missão, baseada na sua visão, de servir a população com atendimento de qualidade para melhorar a qualidade de vida, contribuindo para o desenvolvimento do Município. Buscar a sustentabilidade e a excelência na qualidade do atendimento à população.

Objetivos e Metas

- Ser referência em atendimento;
- Desburocratizar o serviço ao cidadão.

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- **Atendimento ao público:** Prestar informações no qual a população necessita, atendendo solicitações de acordo com as ordens de serviço.
- **Pagamento de diárias do Gabinete:** Através de comprovantes de viagens é realizado o pagamento das diárias, conforme o cargo do requerente o valor é pago de acordo com o decreto em vigor.
- **Atendimento telefônico:** Realizando agendas para o Chefe do Executivo e o Chefe de Gabinete, recebendo informações no que se diz respeito ao Gabinete.
- **Elaboração de e-mail corporativo (informal):** Agendamento de reuniões, solicitações e

Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração

Período: 2016.2

compromissos de praxe.

- **Arquivar documentos:** Documentos recebidos, ofícios expedidos e recebidos no qual cada um tem uma pasta específica para ser arquivados.
- **Postar documentos nos correios:** Todas as correspondências são entregues ao Gabinete, e são encaminhadas aos correios.
- **Receber correspondências:** Via Correio, e encaminhada a cada secretaria.
- **Fazer CI (Comunicação interna):** Através de documentos são solicitadas as diárias, material de consumo e serviços de terceiros a serem utilizados para o Gabinete.
- **Redigir ofícios:** Documento que solicita providências do Gabinete ao órgão competente.
- **Fazer requerimentos:** São solicitações de ordens de serviços através de documento próprio.

6.1 Diagnóstico situacional

Observei que é sempre solicitado, por diversos Servidores, Sindicatos de Servidores, reunião com representante do Poder Legislativo junto ao Poder Executivo, para que sejam revisadas as suas remunerações que está há muito tempo sem reajuste salarial. Observei também que o município tem feito todos os esforços para atender todas as solicitações feitas pelos seus funcionários, mas com a atual crise econômico-financeira que atravessa o País, refletindo também nos municípios, essa melhoria não pode ser concedida até o momento.

Essa situação tem demonstrado uma insatisfação por parte dos servidores, que descontentes com seus salários, muitas vezes deixam a desejar no seu ambiente de trabalho, prejudicando o serviço público.

Devida à falta de estímulo salarial, os servidores descontentes deixam de adquirir conhecimentos, de buscar atualização em seus setores, pois esperam um retorno desse esforço em melhorias salariais.

Dessa forma, todo o serviço público torna-se prejudicado, visto que os setores envolvidos são todos os que fazem parte da Administração Pública.

6.2 Proposições

Uma das soluções para que possa contribuir na solução do problema detectado, seria o município investir no setor de arrecadação própria do município, com profissionais na área de fiscalização e tributação bem atuantes, uma atualização no cadastro imobiliário e do comércio, para que consiga contar com uma receita extra que estará ajudando nas despesas e, conseqüentemente, proporcionar um aumento aos servidores.

Outra solução seria rever o seu quadro de funcionários, verificando a necessidade de cada um em seu setor e, quando possível, realizar a dispensa de comissionados / contratados, para que em médio prazo seja realizado planejamento. E, verificar a possibilidade de um reajuste salarial aos servidores efetivos e, com isto, os mesmos irão sentir-se mais motivados, para realizar suas funções como o desejado/esperado.

Com estímulo salarial, teríamos servidores dispostos a se atualizarem e, conseqüentemente, melhorariam o atendimento à comunidade que tanto precisa dos serviços públicos.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Prefeitura é um órgão público que visa atender a população das mais diversas formas e, assim, precisa-se de profissionais capacitados para realizar tais atendimentos. Ocorre que, muitas das vezes, os profissionais sentem-se desmotivados, seja por falta de remuneração justa ou por falta de estruturas nos órgãos públicos.

Dessa forma, existe uma balança em que de um lado se encontram os profissionais requerendo melhorias e do outro a população, pagadora de seus impostos e que necessita de um atendimento justo.

Essa balança deve ser de alguma forma equilibrada e, para isso, necessita-se de planejamento do chefe do executivo e de seus aliados com o intuito de criar meios de arrecadação para ao menos incentivar os seus servidores para que eles possam ir de encontro a solução dos problemas da população.

8 REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6022**: Informação e documentação: Artigo em publicação periódica científica impressa: Apresentação. Rio de Janeiro, 2003, 15p. Disponível em:

<http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf> Acesso em: 20 jun. 2016.

BOM JESUS DO NORTE (MUNICÍPIO). **Prefeitura Municipal de Bom Jesus do Norte**. Disponível em: <bomjesus.es.gov.br/home> acessado em: 20 set. 2016.

FAMESC. **Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC**. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2015. Disponível em: <<http://www.famescbji.edu.br/famescbji/arquivos/manuais/Manual%20de%20Trabalhos%20Acad%C3%AAmicos%20-%20P%C3%B3s-Gradua%C3%A7%C3%A3o%20.pdf>> Acesso em: 23 jun. 2016.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral**. Disponível em: <http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp> Acesso em: 19 jun. 2016.

ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:

GOMES E SILVA LTDA

Discente: Mariana Rodrigues Coutinho Assis

Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho de conclusão de Estágio foi realizado em um supermercado. Desta forma, o supermercado Marcelino é um prestador de serviços credenciado e autorizado a oferecer serviços para compras e vendas de vários setores.

Por se tratar de um estágio, onde o aprendizado é constante, verifica-se dentro da rotina do fluxo de funcionamento do supermercado, que é possível a otimização de condutas para um resultado mais eficaz. Todo processo pode e deve ser melhorado, esse é um dos princípios básicos do administrador. Neste contexto, é desafiador descobrir, propor, resolver e inovar soluções e atitudes para alcançar melhores resultados.

O supermercado Marcelino (Gomes e Silva LTDA) é uma rede de supermercados familiar de pequeno porte, fundada a partir da união de dois sócios, ambos irmãos.

O devido trabalho é feito em uma empresa de comércio varejista que vem de pai para filho, e uma empresa muito conhecida na cidade, o Supermercado Marcelino, que é seu nome fantasia. Aqui nesse trabalho falarei seus pontos fortes e fracos, seu maior orgulho é o valor que eles dão aos seus clientes. Atualmente, na região, possuem duas lojas e quarenta funcionários.

A loja, até então, era um sucesso, vendia super bem e com um preço um pouco mais alto do que mercado, mas não era um problema, pois não tinha concorrentes, porém esse ano de dois mil e dezesseis, apareceu na cidade um concorrente bem forte na cidade, devido aos seus preços bem menores, o LICO KING, e tirou muito dos seus clientes.

2 OBJETIVOS

- Aprender um pouco mais sobre o meio que irei trabalhar.
- Identificar e avaliar o grau de satisfação das pessoas que se relacionam com a Empresa, os clientes.
- Constatar o grau de satisfação dos consumidores.
- Conhecer a rotina da empresa, seus processos e demandas dos serviços ofertados para o entendimento e aprimoramento do fluxo organizacional, com o intuito de alcançar melhores resultados e satisfação dos clientes.

3 JUSTIFICATIVA

O que me motivou a fazer o estágio nessa empresa foi o modo deles trabalharem, proporcionando um aprendizado constante.

O trabalho é importante, pois ele atrai o consumidor que, às vezes, só está indo ali para receber seu pagamento, e aproveita para fazer suas compras.

4 METODOLOGIA

A metodologia utilizada foi de conhecer e analisar na rotina das ações dentro das organizações e, posteriormente, apresentar os resultados através de relatórios e sugerir que as mudanças de rotinas e processos sejam corrigidos.

Esse trabalho é um trabalho comparativo onde podemos analisar a rotina do dia a dia do estágio com as matérias estudadas em sala.

5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

Histórico da Instituição

O supermercado Marcelino é um ofertador de serviços, vendendo seu produto ao consumidor. É uma empresa que vem agregar serviço de qualidade aos seus clientes, utilizando-se do profissionalismo para melhor atender.

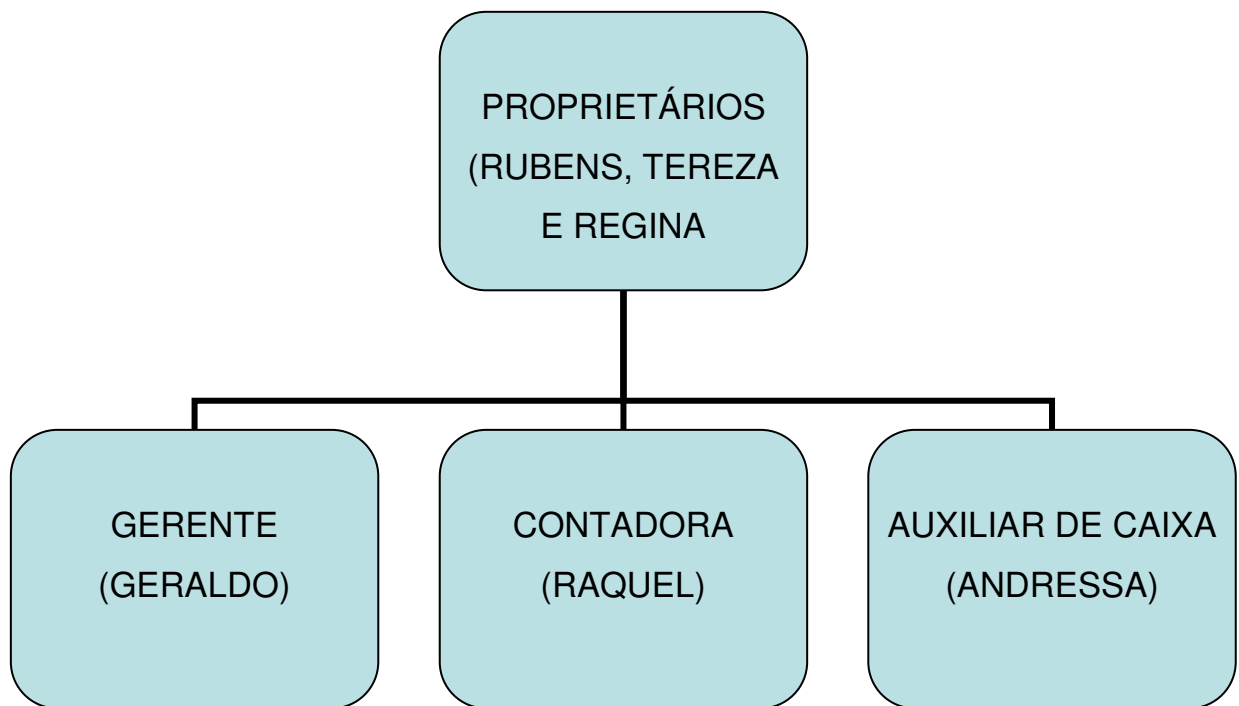
Está credenciada nesta cidade desde 2011, oferecendo atendimento de excelência.

Infraestrutura da Instituição

A estrutura física também segue padrões predeterminados, possuindo dois banheiros, dois depósitos um para alimento e outro para gás, um açougue, uma feirinha, um salão, dois escritórios, um cozinha, uma garagem e uma recepção.

Estrutura organizacional da Instituição

Sua Estrutura Organizacional é composta por:



5.1 Análise do ambiente

Oportunidades:

A empresa aproveita que quase não tem muito mercado na cidade, e o que tem é de baixa qualidade.

Ameaças:

O mercado externo, novos mercados abertos na cidade.

Pontos Fortes:

Qualidade no atendimento.

Pontos fracos:

Estabelecimento com pouca variedade de produtos.

Missão da empresa:

Ser uma empresa competitiva que atenda e supere as exigências imposta pelo mercado, capaz de assegurar o desenvolvimento através de participação ativa de seus colaboradores, clientes e fornecedores.

Visão da empresa:

Fornecedora de produtos de qualidade superior para a área alimentícia, e outras a que a servir. Atender a cada cliente de maneira única e direcionada, visando a solução identificada na situação.

Objetivos e metas da empresa:

Aumentar a rentabilidade do estabelecimento em 50%.

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

6.1 Diagnóstico Situacional

Um problema detectado foi que na empresa, a máquina de pagamento tem um limite e quando estoura esse limite, só no outro dia para poder voltar a utilizar, fazendo com que muitos clientes vêm a utilizar do serviço e acabam voltando insatisfeito.

A Gomes e Silva é um supermercado que atende a vários tipos de públicos. Desta forma, apresenta algumas limitações de melhorias no seu atendimento. Ao invés de utilizar

seus recursos para atrair o público estão utilizando para o seu próprio consumo, esquecendo um pouco do público que acaba voltando insatisfeito.

6.2 Proposições

Uma solução seria fazer um bom uso desse limite diário, só para atender aos clientes e não só ao estabelecimento. No que se refere à estrutura física e ao melhoramento do layout, foram sugeridos a instalação de uma TV no salão, pois, dependendo do tipo de cliente, este adora se distrair na hora que faz sua compra, e um bebedouro tipo torre com água gelada.

Na sala dos escritórios é necessária uma melhor estrutura de armários/mesa/prateleiras/gavetas, para facilitar a organização do setor, oferecendo desta forma, maior agilidade e qualidade no serviço. Ambiente organizado é um lugar de maior rendimento e otimização. Para tal melhoria se faz necessário um levantamento de custos para viabilizar a nova estrutura/layout, verificando a possibilidade de ser incluída no orçamento do vigente período.

Pode-se observar que para o aprimoramento dos serviços ofertados algumas áreas dentro do segmento da administração serão envolvidas como: Administração Estratégica, Orçamento Empresarial e Gestão de Pessoas.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o aprendizado desse estágio tivemos um conhecimento importante para nossas perspectivas futuras, aprendemos muitas técnicas de como empreender e como administrar uma organização, tendo um conhecimento teórico e prático; observamos problemas e maneiras de como solucionar; que para mantermos na concorrência do mercado de hoje em dia, temos que inovar e saber fortalecer os pontos fracos da empresa e saber usufruir dos pontos fortes.

8 REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6022**: Informação e documentação: Artigo em publicação periódica científica impressa: Apresentação. Rio de Janeiro, 2003, 15p. Disponível em:

<http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf> Acesso em: 20 jun. 2016.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520**: informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002. Disponível em:

<<https://www.usjt.br/arq.urb/arquivos/nbr10520-original.pdf>> Acesso em: 20 mai. 2016.

FAMESC. **Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC**. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2015. Disponível em:

<<http://www.famescbji.edu.br/famescbji/arquivos/manuais/Manual%20de%20Trabalhos%20Acad%C3%AAmicos%20-%20P%C3%B3s-Gradua%C3%A7%C3%A3o%20.pdf>> Acesso em: 13 jun. 2016.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral**. Disponível em:

<http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp> Acesso em: 13 jun. 2016.

**ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:
LOTÉRICA ESTRELA DA SORTE - LTDA**

Discente: Marta Elena Figueiredo Silva

Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

1 INTRODUÇÃO

O presente Relatório de Estágio Supervisionado tem por objetivo desenvolver experiências práticas no campo da administração, mais especificamente na Área Financeira e atendimento ao cliente, a fim de um melhor preparo para o exercício da profissão, aprimorando a capacidade criativa e de análise crítica.

O estágio supervisionado foi realizado na LOTÉRICA ESTRELA DA SORTE LTDA-ME, correspondente da agência da caixa econômica federal, e teve ênfase na área financeira. Este estágio proporcionou um aprimoramento aos meus conhecimentos, principalmente sobre as disciplinas de financeira, do Curso de Bacharelado em administração.

As atividades desenvolvidas nesse estágio foram fundamentais para o meu crescimento pessoal e profissional. As atividades do estágio foram exercidas na área financeira como: controle do caixa, entrada e saída do movimento diário; atendimento ao público, recebimentos de boletos bancários, fatura, impostos, FGTS, Guias e etc; serviços internos de conferências de boletos; separação de documentos para enviar para caixa econômica federal e outros bancos; cálculos sobre documentos vencidos; auxílio para serviços de Banco; folha de pagamentos; saques e depósitos; consultas de saldos; pagamento de benefícios sociais e orientação caso haja algum problema; conferência de malote para saída do carro forte para o banco; resgate de aplicações em título, como por exemplo, o super xcap da caixa.

O estágio foi desenvolvido no período de três semestres com a carga horária de 120 horas cada. Portanto, o desenvolvimento desse Estágio proporcionou-me adquirir e

Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração

Período: 2016.2

aprofundar conhecimentos referentes ao curso de administração, bem como em refletir e qualificar a minha atuação profissional.

2 OBJETIVOS

Os objetivos do Estágio Supervisionado são:

- Oferecer a oportunidade de desenvolver habilidades práticas, analisar situações reais e propor, se for o caso, inovações no ambiente organizacional;
- Complementar o processo ensino-aprendizagem, incentivando a busca de aprimoramento pessoal e profissional;
- Possibilitar o desenvolvimento das potencialidades individuais;
- Incentivar atitudes empreendedoras em que se adotem modelos de gestão, metodologias e técnicas científicas.

3 JUSTIFICATIVA

Esse trabalho é importante para que possamos introduzir nas empresas tudo o que nos foi passado durante o tempo do curso e colocar em prática nosso aprendizado. Durante o curso é necessária a realização do estágio, pois é fundamental para o aprimoramento da teoria, e através dele há um melhor preparo para resolver determinados assuntos, com mais segurança e conhecimento.

O programa de estágio desenvolvido na empresa é viável para ambas as partes, tanto a empresa pode usufruir do serviço prestado com um ponto de vista profissional, como o estagiário adquire uma nova experiência e oportunidade para desenvolver o aprendizado, visando a melhoria da empresa.

4 METODOLOGIA

Este estudo consiste em fundamentar a pesquisa através de teorias existentes para melhor entendimento da administração, processos e áreas que a mesma dispõe. Trata, também, o assunto principal apresentado pela pesquisa de avaliação da qualidade dos serviços oferecidos na própria loteria.

Inicialmente, foi feita uma pesquisa de campo seguida de relatórios semanais para melhor entendimento do assunto. Num momento posterior, análises da empresa concedente ao estágio foram realizadas a fim de diagnosticar problema(s) nos sistemas da empresa.

5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

A empresa iniciou suas atividades em 03/11/2005, em um cômodo anexo ao posto de gasolina que atende pela fantasia de posto Ipiranga onde também reside um dos proprietários - dois empresários entusiasmados com inovação. De lá para cá, graças as novidades que desenvolveram, totalmente adaptadas as necessidades do consumidor, cresceram e hoje ocupam uma ótima estrutura em um bairro de fácil acesso.

Infraestrutura da Instituição:

Nosso local de trabalho é dividido pelas partes interna e externa. Na parte externa, os clientes aguardam atendimento e os dois ambientes são separados por uma divisória onde comporta 3 caixas com três máquinas (computadores) específicas, para atendimento de caixa lotéricas, três cadeiras e ventiladores. Em uma pequena sala dentro da área interna temos duas mesas, um armário e duas cadeiras, um computador para acompanhamento do sistema de câmeras de segurança, e 2 cofres.

Produtos e serviços da Instituição:

Os serviços oferecidos são recebimentos de bloqu岸os bancários, faturas, contas simples, como água, luz e telefone. Realizamos depósitos, saques, recebimentos de impostos, jogos, entre outros.

Público alvo da Instituição:

No geral, os clientes são moradores do município e alguns comerciantes que nos enviam malotes como, por exemplo, Padaria Roque, Papelaria Itabapoana, prefeitura de BJI, entre outros.

5.1 Análise do ambiente

Oportunidades:

Pode influenciar positivamente o fato de está localizada em um dos maiores bairros da Cidade e por ser a única no mesmo, e por está localizada perto de supermercado, padaria, farmácia e posto de gasolina, proporcionando mais facilidade ao cliente e aumentando o fluxo de clientes.

Ameaças:

O fato de notícias de fraudes envolvendo jogos lotéricos fez diminuir o fluxo de jogadores em quase 60%, reduzindo o lucro da empresa. Essa seria uma das ameaças.

Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração

Período: 2016.2

Pontos Fortes:

Boa localização, o fato de não pagar aluguel, somos a única empresa que oferece esse tipo de serviço no bairro.

Pontos Fracos:

Poucos funcionários para atender a demanda que está aumentando a cada dia mais. Com isso, causa desconforto ao cliente.

Missão da empresa:

Atender a população com o intuito de diminuir o fluxo nos bancos para pequenas transações, facilitando a vida do cliente.

Visão da empresa:

Buscar sempre a excelência na qualidade do atendimento.

Objetivos e Metas da Empresa:

Oferece um serviço de qualidade visando aumentar o fluxo de clientes e aumentar os lucros fornecendo um serviço mais rápido para facilitar mais a vida dos clientes e sermos referência em melhor atendimento da cidade.

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

6.1 Diagnóstico Situacional

A empresa deveria oferecer treinamento aos funcionários com profissional da área e curso de atendimento ao cliente, ou seja, investir no atendimento. Assim, diminuiria grande parte do problema, pois os colaboradores teriam a noção de como manter a calma e agir sem que o cliente fique ainda mais nervoso. Se o colaborador não souber manter a calma para normalizar a situação, acaba saindo do controle.

Algumas matérias estudadas serviram de apoio para me orientar, tais como: gestão de projetos na implantação do projeto na empresa, tornando mais fácil o entendimento do sistema e o atendimento; Administração de vendas, onde os colaboradores deverão estar sempre cientes do produto que vendem, conhecer tudo sobre o produto ou serviço, bem como educados para com o cliente, pois ele sentirá segurança em comprar nosso produto ou serviço; e gestão de pessoas tem como objetivo de administrar e gerir o capital humano onde se encontra a situação problema da empresa.

6.2 Proposições

A empresa deveria oferecer treinamento aos funcionários com profissional da área e curso de atendimento ao cliente, ou seja, investir no atendimento. Assim, diminuiria grande parte do problema, pois os colaboradores teriam a noção de como manter a calma e agir sem que o cliente fique ainda mais nervoso. Se o colaborador não souber manter a calma para normalizar a situação, acaba saindo do controle.

Algumas matérias estudadas serviram de apoio para me orientar, tais como: gestão de projetos na implantação do projeto na empresa, tornando mais fácil o entendimento do sistema e o atendimento; Administração de vendas, onde os colaboradores deverão estar sempre cientes do produto que vendem, conhecer tudo sobre o produto ou serviço, bem como educados para com o cliente, pois ele sentirá segurança em comprar nosso produto ou

serviço; e gestão de pessoas que tem como objetivo administrar e gerir o capital humano onde se encontra a situação problema da empresa.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estágio é de extrema importância no período de formação do aluno na Universidade. Ele não só possibilita que o aluno coloque em prática no trabalho o que aprende dentro da sala de aula como também permite que haja um amadurecimento como futuro profissional.

Além desses fatores, o estágio durante o período acadêmico faz com que, ao formar-se, o aluno saia com uma ou mais experiências para o mercado de trabalho. Isso é valorizado tanto para que o aluno consiga um emprego efetivo após o término do seu curso, como também é um grande impulsionador para os programas de trainees (caso deseje realizá-lo).

Hoje as empresas são muito mais exigentes em relação aos seus colaboradores, principalmente aos entrantes no mercado. Elas querem funcionários efetivos já formados em relação a conhecimento, e o estágio durante o curso permite isso. Entregas profissionais com experiência tanto conceitual quanto profissional para essas empresas, muito mais preparado para esse competitivo mercado em que estão inseridos.

Os desafios ao longo do processo de estágio foram empolgantes, desde o momento em que se passa pelas entrevistas para entrar na empresa até o momento em que começa a caminhar sozinho e percorrer diferentes desafios. No momento em que se participa das entrevistas, pode haver um certo desconforto em sair de sua zona de segurança, pois será avaliado e pode ser negativado, essa experiência é um tanto desafiadora e uns dos momentos mais marcantes no processo de estágio.

8 REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6022**: Informação e documentação: Artigo em publicação periódica científica impressa: Apresentação. Rio de Janeiro, 2003, 15p.

Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração

Período: 2016.2

Disponível em:

<http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf> Acesso em: 20 jun. 2016.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520**: informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002. Disponível em:

<<https://www.usjt.br/arq.urb/arquivos/nbr10520-original.pdf>> Acesso em: 20 mai. 2016.

FAMESC. **Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC**. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2015. Disponível em:

<<http://www.famescbji.edu.br/famescbji/arquivos/manuais/Manual%20de%20Trabalhos%20Acad%C3%AAmicos%20-%20P%C3%B3s-Gradua%C3%A7%C3%A3o%20.pdf>> Acesso em: 13 jun. 2016.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral**. Disponível em:

<http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp> Acesso em: 13 jun. 2016.

**ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:
JS CONTABILIDADE EIRELI EPP**

Discente: Pedro Ivo Aguiar de Souza

Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem por objetivo descrever como funcionam as rotinas administrativas na prática.

O estágio foi realizado no escritório JS Contabilidade EIRELI EPP, onde foi possível observar vários métodos, processos e problemas que são enfrentados por um administrador de empresas, e através de um olhar crítico foi possível encontrar vários pontos a serem melhorados para que a organização alcance a efetividade e traga para os clientes um serviço contábil de excelência.

A JS Contadores presta serviços de contabilidade, especializada em empresas atacadista de produtos alimentícios, possuindo a grande maioria de seus clientes fora da região onde está localizada, e conta com um sistema de informação muito eficaz em relação a captação e transmissão de informações para seus clientes.

Dessa forma, no transcorrer do presente trabalho serão apresentados os objetivos, metas, pontos fortes, fracos, ameaças e oportunidades da organização, além de sugestões para a melhoria de processos internos e ideia para potencialização de suas qualidades, sempre buscando um maior crescimento profissional e a eficácia dos processos empresariais.

2 OBJETIVO

Proporcionar ao aluno uma visão de todos os processos organizacionais na prática e conhecimento de todas as rotinas da empresa, para permitir um melhor entendimento e

ajudar no aprimoramento no sistema organizacional e, com isso, alcançar melhores resultados.

3 JUSTIFICATIVA

Realizar um estágio que proporcione um aprendizado e estimule questionamentos, nos quais ajudam na formação do profissional de administração, bem como na melhoria dos processos da empresa. Através desse estágio surgiram ideias e sugestões que não são percebidas normalmente pelos que exercem esse trabalho todos os dias, viabilizando um melhor atendimento aos clientes e uma melhora significativa nos processos organizacionais a fim de maximizar o lucro com o menor investimento possível, mas claro, sem afetar a qualidade.

4 METODOLOGIA

A metodologia adotada foi a comparativa entre a prática e a teoria, buscando aplicar os conhecimentos teóricos no âmbito operacional.

5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

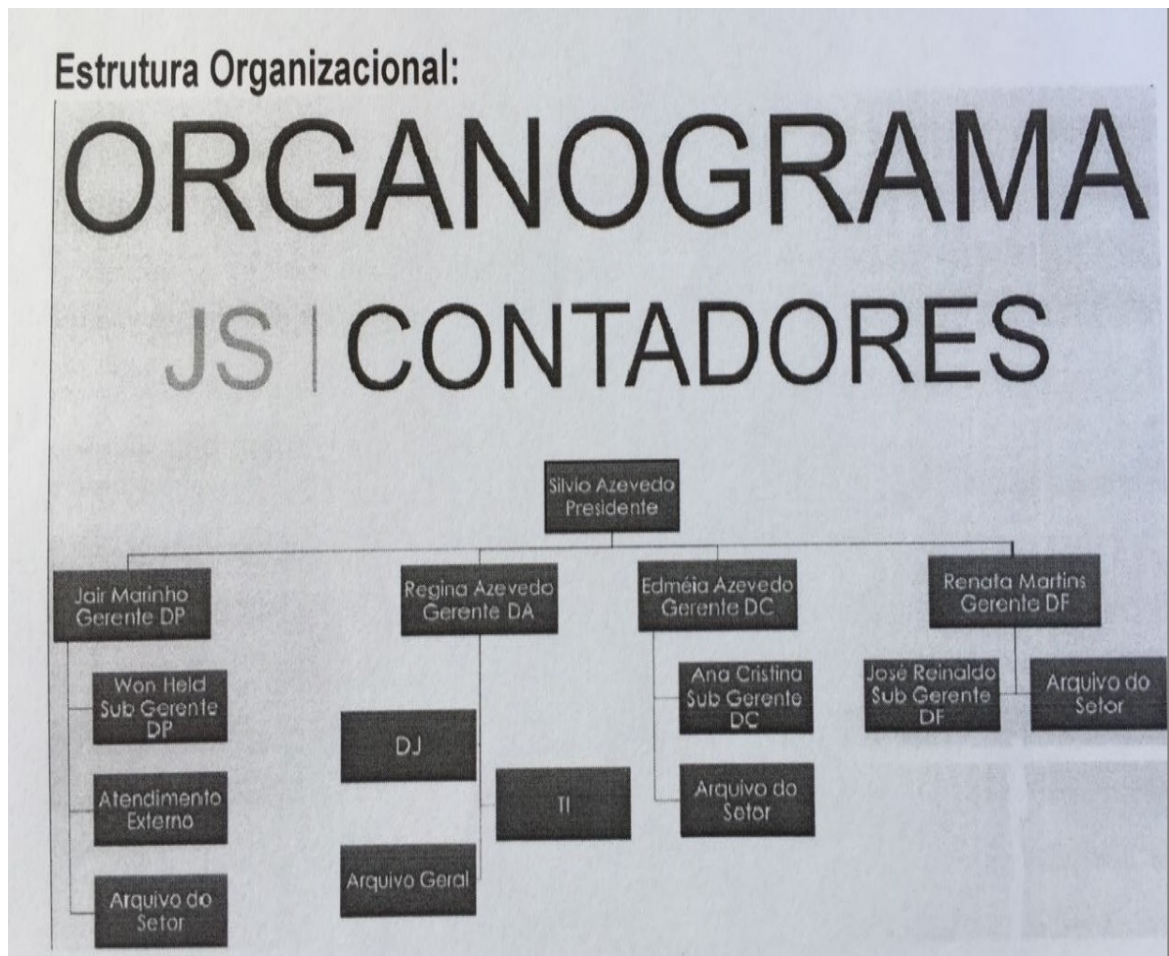
A JS deu início em 13-09-2006, em uma sala alugada no centro de Bom Jesus do Itabapoana com poucos funcionários e apenas um proprietário, Silvio de Azevedo e, ao longo desses anos, a empresa foi crescendo conquistando mais clientes até que surgiu a necessidade de ampliação, tanto na parte física com também no quadro de funcionários. Assim, atualmente a JS possui sua sede própria, além de ter aumentado significativamente seu quadro de funcionários.

Infraestrutura da Instituição:

A referida empresa conta com um prédio no bairro Jardim Valéria em Bom Jesus do Itabapoana, possuindo salas específicas para cada setor da empresa e computadores para cada funcionário exercer suas respectivas atividades, além de dispor de um setor de TI onde se dá a manutenção e conservação de todos os computadores e do sistema utilizado.

Estrutura organizacional da Instituição:

Pertinente a estrutura da empresa, segue organograma:



5.1 Análise do ambiente

Oportunidade:

Referente a oportunidade, a captação de cliente no noroeste fluminense pode ser melhor aproveitada, trazendo mais clientes dessa região e fortalecendo a empresa com clientes mais próximos de sua sede, uma vez que na região existem muitas empresas com carência de bons profissionais na área de tributação.

Ameaça:

Já no que concerne a ameaça, pode-se inferir que o crescimento de muitos escritórios de contabilidade na região está ofuscando um pouco o trabalho da referida empresa, uma vez que seu foco não é voltado para a o noroeste fluminense. Contudo, é um ponto que precisa ser levado em consideração já que enfraquece o nome da empresa na localidade, tornando assim mais difícil a captação de clientes.

Pontos Fortes:

Dentre os pontos fortes caracterizadores da empresa JS Contadores é possível verificar a capacitação dos colaboradores, já que traz confiança e credibilidade para os clientes, sendo, porém, um ponto que pode ser mais potencializado através de treinamentos, dentre outras medidas.

Pontos Fracos:

Outro assim, o ponto fraco que a empresa apresenta é a distância entre os principais clientes, essa distância física traz muitas dificuldades, tais como: captação de documentos, envio de documentos entre outros. Esse ponto pode ser minimizado com uma expansão da

empresa para a região de atuação de seus principais clientes, além de uma maior captação de clientes próximos à sede da empresa.

Objetivos e Metas:

O principal objetivo da empresa é de se tornar referência no setor de contabilidade e assessoria tributária nos estados do Rio de Janeiro e Espírito Santo, expandindo seus serviços para outras regiões dentro desses estados, buscando sempre a ampliação de seu quadro de clientes com um serviço de qualidade e, conseqüentemente, aumentando a lucratividade.

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Setor Administrativo – elaboração de contratos de prestação de serviço; controle de materiais de uso do escritório; controle de contas a pagar e a receber e responsável pela manutenção das instalações.
- Setor Atendimento – atendimento de clientes ao telefone e transferir ligações para os setores responsáveis; atendimento aos clientes pessoalmente recolhendo documentos e encaminhando para os setores responsáveis e recebimento de documentos dos mesmos para seus respectivos setores.
- Setor Financeiro – controle de contas a pagar e receber; pagamento de contas; fechamento de caixa interno diário; recebimento de contas e emissão de boletos de cobrança.
- Setor Jurídico – emissão de certificados digitais para clientes.

6.1 Diagnóstico Situacional

A JS Contadores possui vários setores que exercem trabalhos diferentes, mas que constituem um todo, e que dependem um do outro para a satisfação total do cliente. Por isso, todos os setores devem estar em harmonia e funcionando perfeitamente. Mas, muitas

das vezes, o trabalho fica parado por falta de orientação técnica, quando o contador não se encontra na empresa ou quando está resolvendo outros assuntos.

Esse problema se caracteriza pela centralização, uma vez que quase todos os processos não podem ser feitos antes que o dono da empresa autorize, e muita das vezes essas decisões devem ser tomadas com rapidez e não dependem do contador para serem decididas, assim acabam sendo atrasadas para que ele autorize. Por só possuir o dono da empresa como contador responsável, combinado com o fato de a empresa ter um nível de operações muito alto, acaba atrasando os trabalhos ou sendo feitos muito em cima da hora.

Esse problema afeta todos os setores, principalmente os departamentos fiscal, contábil, jurídico e administrativo. Com isso, a empresa perde tempo para exercer as tarefas, bem como qualidade, já que os colaboradores têm que paralisar suas tarefas e esperar autorização.

6.2 Proposições

Tal problema ocorre pelo fato da empresa possuir apenas um contador especializado e também pela centralização do próprio dono da empresa, que não possibilita a tomada de decisão por outros níveis hierárquicos. Esse problema poderia ser resolvido com uma distribuição de tarefas para cada nível dentro da organização, assim daria mais autoridade para os gerentes tomarem as decisões que precisão de uma certa urgência e não necessitem de um aval técnico para isso.

Do mesmo modo, a questão técnica poderia ser facilmente resolvida com a contratação de outro especialista na área, tornando o trabalho mais eficiente e melhor distribuído.

Assim, para que possa ser feito um trabalho mais efetivo é necessário que haja planejamento e, nesse caso, a empresa deverá fazer investimento, como a contratação de um contador especializado.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através de todas as ponderações acima descritas é possível afirmar que os processos desenvolvidos pela JS Contadores devem ser melhorados para que as metas e objetivos da empresa possam ser alcançados. Potencializando seus pontos fortes e aproveitando as oportunidades externas o escritório certamente irá atingir seus objetivos de disponibilizar um serviço contábil de excelência.

Tive a oportunidade de conhecer as rotinas administrativas na prática e colocar os conhecimentos adquiridos no meio acadêmico em exercício no organizacional. Essa experiência do estágio traz uma preparação para a vida profissional, pois muitos dos processos só se vivenciam em meio ao dia a dia empresarial.

8 REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6022**: Informação e documentação: Artigo em publicação periódica científica impressa: Apresentação. Rio de Janeiro, 2003, 15p. Disponível em: <http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf> Acesso em: 17 jun. 2016.

FAMESC. **Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC**. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2015. Disponível em: <<http://www.famescbji.edu.br/famescbji/arquivos/manuais/Manual%20de%20Trabalhos%20Acad%C3%AAmicos%20-%20P%C3%B3s-Gradua%C3%A7%C3%A3o%20.pdf>> Acesso em: 21 ago. 2016.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral**. Disponível em: <http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp> Acesso em: 9 jul. 2016.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio do curso de administração**-3ª ed- São Paulo: Atlas SA,1999.

**ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:
PIMENTEL CURCIO CONTABILIDADE E CONSULTORIA LTDA - ME**

Discente: Rafael Oliveira da Silva Chaves

Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

1 INTRODUÇÃO

O presente estágio teve por objetivo mostrar a relevância da administração no meio do trabalho do dia a dia, principalmente no âmbito profissional. Tendo como foco a importância de um bom planejamento, em todos os seus níveis, a indispensabilidade da organização é fundamental.

O estágio realizado na empresa Contabilidade Pimentel foi de muito planejamento, onde foram aplicadas técnicas para poder desenvolver um trabalho digno e eficaz.

Devido a importância que o arquivamento tem para a referida empresa, podemos afirmar que sem uma estrutura e sem conhecimento fica mais difícil de se ter sucesso, pois o conjunto tem que estar conectado, colaboradores buscando a melhoria do ambiente para poder ter um local de trabalho mais correto.

Esse estágio trouxe ampla efetividade nos setores, abordando um novo método de trabalho em que todos têm o pensamento de poder melhorar com o planejamento implantado. Houve melhoria na relação da empresa com os funcionários e dos clientes com a empresa, mostrando para os clientes que a Contábil está apta a desenvolver o trabalho de sua empresa, sem deixar qualquer dúvida para trás, deixando, assim, os clientes satisfeitos.

2 OBJETIVOS

Desenvolver um trabalho estratégico em todos os setores para melhorar o desempenho, ajudar a organizar as obrigações e resolver os problemas burocráticos.

3 JUSTIFICATIVA

Este estágio foi importante para a minha vida profissional, onde o estudo fez a diferença, podendo melhorar a situação de um modo geral da instituição e, também, ampliar meus conhecimentos.

4 METODOLOGIA

Os dados foram buscados na vivência prática diária na Contabilidade Pimentel, durante o desenvolvimento das funções a mim cabíveis.

5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

Um escritório formado pela família CURCIO, onde os sócios são irmãos e sobrinho, vindo de um grande crescimento ao decorrer dos anos, pelo trabalho honesto e competente de seus funcionários capacitados, onde se presta serviços de contabilidade para diversas empresas, entre elas, Securyti, Camil, Posto Curcio, Posto Diniz, Auto Truck e Mercado São Matheus.

Infraestrutura da Instituição:

Sua infraestrutura conta com 2 salas, sendo uma para o arquivo e outra onde acontece o trabalho, com 15 computadores.

Estrutura organizacional da Instituição:

A estrutura organizacional é composta de 2 sócios (donos), 12 auxiliares de contabilidade, exercendo a mesma função, e 3 Office boys.

5.1 Análise do ambiente

Oportunidades:

Começando como Office Boy, as oportunidades vão aparecendo de acordo com o empenho de cada funcionário.

Ameaças:

Hoje a Contábil tem muitos concorrentes, vários escritórios espalhados pela cidade, não podemos dar margem para erros, resultando em perda de clientes.

Pontos Fortes:

Honestidade e competência no trabalho desenvolvido.

Pontos Fracos:

Falta de trabalho em grupo.

Missão da Empresa:

Visar sempre o bem-estar da empresa, com as funções a serem exercidas, e cumprindo com suas obrigações perante a lei.

Visão da Empresa:

Ter as melhores empresas como clientes, procurando sempre o trabalho mais compacto.

Objetivos e Metas da Empresa:

Ajudar nossos clientes a crescerem perante o mercado, dando apoio e fornecendo o nosso conhecimento.

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

A análise desenvolvida foi baseada na administração estratégica, contribuindo para a melhoria do trabalho e eficiência da empresa.

6.1 Diagnóstico Situacional

Uma situação problema identificada é a falta de organização com os documentos, pois o escritório não tem setores para cada documento, cada empresa, ou funcionário. Um funcionário jogou a empresa na justiça cobrando direitos que não foram pagos a ele no período do contrato, ele assinou a rescisão concordando com o que ia receber, a empresa pediu a rescisão para provar o funcionário, e tivemos dificuldades para encontrá-la, causando um mal-estar no ambiente de trabalho e uma desconfiança com nosso trabalho. Achamos o documento e entregamos para provar que o funcionário tinha aceito todos os termos ali estabelecidos.

Com isso, temos perdas. Empresas podem querer ir para outros escritórios, decorrente da demora para achar o documento. A empresa passa a não confiar no trabalho ofertado por nós, causando um mal-estar entre as partes.

Todos os setores são envolvidos, uma vez que os documentos não estão organizados para o trabalho do dia a dia.

6.2 Proposições

Fizemos um trabalho muito complexo. Criamos departamentos para cada setor, para cada documento ser arquivado em seu devido lugar. Com isso, a organização melhorou e a demora que existia foi acabando com o decorrer dos dias, com o pessoal trabalhando em grupo, cada um ajudando um pouco a organização dos documentos. Foi muito difícil o começo, muitos documentos antigos, espalhados, misturados, foi um trabalho demorado, que no final valeu a pena, todos gostaram, ninguém questionava sobre a organização do arquivo de documentos.

A organização é fundamental para qualquer instituição. Ter um trabalho organizado, um trabalho de qualidade, sem erros ou demora, é fundamental para qualquer empresa atingir o sucesso no mercado. Implantei um sistema organizado e simples, de fácil acesso, onde todos podem mexer, e sem desorganizar os seus setores. Tivemos muitos elogios dos nossos clientes, elogiaram a eficiência de atendimento com rapidez e eficácia, uma ferramenta que não tínhamos implantado em nosso setor de trabalho.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A quantidade de informações obtidas ao término deste trabalho proporcionou ao escritório uma ampla visão sobre o problema estudado, visto que o mesmo não se interessava muito por esta função de arquivamento, o que permitiu o aprimoramento de seus conhecimentos.

Pôde ser observado e identificado no setor do departamento pessoal problemas que possibilitaram a empresa a adoção de medidas para a redução de perda de documentos no setor. A partir dos resultados obtidos pelo trabalho constatou-se que a empresa possui um índice de perda de documentos acima da média dos outros escritórios da cidade, necessitando uma atenção especial da empresa pelo assunto abordado.

Contudo, a implementação das sugestões propostas está sendo analisada pela organização, que pretende verificar as reais necessidades dos ajustes e os benefícios que

Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração

Período: 2016.2

essas sugestões podem refletir em resultados significativos para a melhoria do problema da empresa. Para concluir, pode-se afirmar que o trabalho foi altamente significativo, pois possibilitou a experiência e o aprendizado, com o alcance do objetivo geral do trabalho, superando as expectativas, inicialmente atribuídas.

8 REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6022**: Informação e documentação: Artigo em publicação periódica científica impressa: Apresentação. Rio de Janeiro, 2003, 15p. Disponível em:
<http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf> Acesso em: 20 jun. 2016.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520**: informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002. Disponível em:
<<https://www.usjt.br/arq.urb/arquivos/nbr10520-original.pdf>> Acesso em: 20 mai. 2016.

FAMESC. **Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC**. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2015. Disponível em:
<<http://www.famescbji.edu.br/famescbji/arquivos/manuais/Manual%20de%20Trabalhos%20Acad%C3%AAmicos%20-%20P%C3%B3s-Gradua%C3%A7%C3%A3o%20.pdf>> Acesso em: 13 jun. 2016.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral**. Disponível em:
<http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp> Acesso em: 13 jun. 2016.

**ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:
LUZIMAC COMERCIAL ELÉTRICA LTDA**

Discente: Rafaela de Oliveira Panis

Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

1 INTRODUÇÃO

Com a concorrência enfrentada por todas as empresas, e a procura pela qualidade da prestação de serviços e na oferta de produtos, o sistema organizacional da empresa deve ser permeado com o objetivo de alcançar o máximo de eficiência. Verifica-se que qualquer fator deficiente pode acarretar em uma grande queda de produtividade, haja vista que a logística da empresa se inicia com o pedido do cliente até a finalização com a entrega do produto ou serviço.

A organização administrativa vem sendo a cada dia mais essencial para as organizações, posto que através dela, busca-se cada vez mais a satisfação do cliente e a redução de custos e despesas.

Nesta atual instabilidade mundial, as empresas com maior poder econômico são mais privilegiadas em detrimento das empresas de médio e pequeno porte, que para se manterem firmes nos seus objetivos de conservar e melhorar sua cartela de clientes, devem passar por atualizações a fim de aprimorar e melhorar sua qualidade de serviço. Somente assim será possível ser competitivo e sobreviver ao mercado.

Neste contexto, o trabalho desenvolvido buscou descrever e analisar o sistema administrativo organizacional da empresa PONTO ELÉTRICO - LUZIMAC COMERCIAL ELÉTRICA LTDA, buscando verificar quais os pontos fracos e fortes, bem como aqueles que estão interferindo em sua produtividade.

2 OBJETIVOS

Colaborar com conhecimentos, com isso avançando o aprendizado dos alunos para com a empresa.

3 JUSTIFICATIVA

O que motiva a realização do estágio é a maneira pelo qual se aprende a lidar com as situações que aparecem no trabalho, proporcionando ao estagiário um aprendizado constante.

Esse estágio é importante para ajudar o aluno a ter uma visão mais ampla sobre como lidar com os clientes no seu dia a dia e, sobretudo, da importância da organização administrativa dentro da empresa. O trabalho desenvolvido na prática do estágio permite ao estagiário ter experiência com a gestão estratégica, afinal nada se resolve em uma empresa sem um plano estratégico antes.

A importância desse trabalho se justifica pela relevância do atendimento aos clientes que buscam melhores produtos de qualidade e preço no mercado.

4 METODOLOGIA

À metodologia aplicada, registre-se que foi utilizado cadastro de funcionários, programa da loja, bem como método de pesquisa bibliográfica e pesquisa em *sites* da internet.

5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

5.1 Histórico da empresa

A empresa se iniciou em um cômodo com apenas uma porta no centro de Bom Jesus do Itabapoana/RJ, e, a princípio, eram dois sócios que tinham como objetivo renovar a cidade com novos produtos elétricos. Passado alguns anos, um dos sócios comprou a parte do outro, que é o atual dono e sócio gerente da empresa até os dias atuais.

Desde então, a empresa vem crescendo e se tornou referência no ramo de atuação dentro da cidade e adjacências, tudo isso, claro, contando com a ajuda de excelentes colaboradores.

Há alguns anos mudaram o ponto para o bairro José Lima, em um lugar maior e espaçoso tanto para loja, por se tratar de um espaço amplo e arejado, quanto para o estoque de mercadorias, além de ser um local de fácil acesso para os clientes, possibilitando ainda maior facilidade para estacionamento dos veículos dos mesmos.

5.2 Infraestrutura

Possui instalações adequadas, contando com balcão para os vendedores fazerem atendimento dos clientes, caixa onde se efetuam os pagamentos e, ainda, sala de estoque nos fundos da loja.

5.3 Estrutura Organizacional

- Empresário
- Gerente
- Vendedores
- Caixa

5.4 Produtos e Serviços Produzidos e/ou Vendidos

A empresa trabalha com todos os tipos de produtos de material elétrico e hidráulico.

5.5 Principais Clientes

A empresa atende a maior demanda de clientes da cidade de Bom Jesus do Itabapoana, e seus respectivos distritos e cidades vizinhas.

5.6 Análise do ambiente

Oportunidades:

Vendas de materiais de qualidade, com garantias e preço bom; atendimento físico e também, por rede social, durante todo horário comercial.

Ameaças:

Concorrente. O concorrente conseguir preço melhor com os fornecedores e, com isso, vender para os clientes mais barato.

Pontos Fortes:

Melhor atendimento atraindo clientes para a loja, retorno às solicitações dos clientes, bem como o devido acompanhamento dos pedidos dos mesmos.

Pontos Fracos:

Dificuldade da administração da loja.

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

6.1 Diagnóstico Situacional

O primeiro problema detectado foi a forma de lidar com os clientes: saber como lidar corretamente, a forma de se comunicar, ou seja, saber o que falar na hora certa, evitar falar muito e sim dar mais tempo para o cliente falar o que deseja.

Observa-se, também, que o balanço na empresa não é feito de maneira adequada, isso é muito importante, pois nele que você vai saber o que falta na loja, mantendo o controle de estoque, sabendo o que entra e sai na sua empresa. Fazendo com que a contabilidade entre em pauta, colocando tudo na ponta no lápis.

6.2 Proposições

Para que solucione o problema acima detectado, a empresa deverá fazer reuniões com frequência com seus funcionários.

Deverá, também, proporcionar treinamentos e/ou cursos de como lidar com cada situação que aparece no seu dia a dia.

Buscar e promover soluções simples, mas que auxiliem na melhoria das vendas, quer seja readequando a empresa, através de projetos desenvolvidos com os funcionários, gerente e até mesmo o dono da empresa, ou elaborando metas que terão início este ano e cujos resultados virão em médio prazo, com sucesso, aplicando o que se aprende em TGA (Teoria Geral da Administração).

Como soluções para o segundo problema apresentado, foram aplicados conhecimentos adquiridos nas disciplinas de Administração de Materiais e Contabilidade, pois utilizando-se de controle de estoque a empresa terá estoque na medida certa para atender aos clientes, e fazendo a contabilidade da empresa, como fechamento de caixa, fechamento do mês e entre outros, saberá a disponibilidade de capital de giro para investir em estoque.

Inclui-se também o que é aplicado em Tecnologia da Informação, executando serviços feitos pelo programa instalado no computador da empresa, procurando aperfeiçoar o trabalho.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A forma como as empresas são administradas e organizadas, as oportunidades de negócio, o método de trabalho, tudo isso influencia e traz um diferencial no resultado final da empresa. A organização administrativa é uma importante estratégia que diferencia e destaca a empresa de seus concorrentes, utilizada nas organizações para definir a ciência de gerenciar o fluxo de informações e o fluxo de produtos e serviços, desde os funcionários até o consumidor final.

Verificou-se que o fator organizacional humano é fundamental e imprescindível para o sucesso da empresa, e funcionários profissionalizados e bem treinados são fatores determinantes para o sucesso da empresa. Como acadêmica, o trabalho desenvolvido foi de grande valia e aprendizagem, visto que trouxe a experiência de uma pesquisa aplicada na área de atuação com aplicação de dados teóricos.

8 REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6022**: Informação e documentação: Artigo em publicação periódica científica impressa: Apresentação. Rio de Janeiro, 2003, 15p. Disponível em:
<http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf> Acesso em: 10 jul. 2016.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520**: informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002. Disponível em:
<<https://www.usjt.br/arq.urb/arquivos/nbr10520-original.pdf>> Acesso em: 15 jun. 2016.

FAMESC. **Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC**. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2015. Disponível em:
<<http://www.famescbji.edu.br/famescbji/arquivos/manuais/Manual%20de%20Trabalhos%20>

Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração

Período: 2016.2

Acad%C3%AAmicos%20-%20P%C3%B3s-Gradua%C3%A7%C3%A3o%20.pdf> Acesso em: 13 jun. 2016.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral**. Disponível em: <http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp> Acesso em: 15 jun. 2016.

**ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:
CENTRO ODONTOMÉDICO FREITAS MUZI**

Discente: Thatiany Nascimento

Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

1 INTRODUÇÃO

O estágio tem por objetivo desenvolver nos alunos a instrução adquirida, anteriormente, através das disciplinas lecionadas, com a vivência dos alunos na parte prática. Além de amplificar os conhecimentos adquiridos nas disciplinas abordadas, o estágio supervisionado oferece a prerrogativa de conhecer e entender o processo realizado na Empresa. A informação adquirida com a vivência no âmbito da empresa permite propor possíveis soluções, sendo útil ao desenvolvimento organizacional.

No decorrer do estágio apresentado foi possível observar como funciona a dinâmica da empresa e como se dá o processo de funcionamento e a tomada de decisões.

O estágio permite analisar os pontos cruciais e desenvolver possíveis propostas, trazendo para empresa um impacto financeiro.

Este trabalho tem por objetivo a análise interna e externa da empresa Centro Odontomédico Freitas Muzi, localizada na Rua Bonfino Cardoso de Melo, 50, no Bairro Belvedere, no município de Bom Jesus do Itabapoana, com a utilização da Matriz SWOT, chegando ao entendimento das possíveis alternativas, de acordo com as capacidades da empresa, que poderão facilitar a sua permanência e fortalecimento no mercado.

Estas proposições são resultadas do cruzamento das forças e fraquezas com as oportunidades e ameaças, já que estas atuarão nas suas dificuldades, de forma a potencializar seus pontos favoráveis perante o ambiente no qual se encontra, sendo utilizada para tal visualização a Matriz SWOT.

2 OBJETIVOS

O estágio tem como objetivo desenvolver habilidades e competências de conteúdo do curso, permitindo uma interação com o universo de atuação profissional.

3 JUSTIFICATIVA

A oportunidade de desenvolver e descobrir novas habilidades e qualidades profissionais, como autoconfiança, responsabilidade, iniciativa e determinação; a troca de novos conceitos e estratégias apreendidos através de vivência diária; e a construção de uma rede de contatos com pessoas influentes do meio corporativo, permitindo angariar referências profissionais para o currículo, motivou a realização deste estágio.

4 METODOLOGIA

O objeto de estudo compreende o diagnóstico com fins de elaboração de um plano estratégico para uma empresa do ramo de odontologia, Centro Odontomédico Freitas Muzi, localizada no município de Bom Jesus do Itabapoana, no Bairro Belvedere.

Este TCE tem caráter exploratório, pois os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados. Portanto, será divulgada a própria realidade de acordo com a descrição das informações obtidas através de pesquisas de campo, conversa com funcionários e observações in loco.

Algumas interpretações foram baseadas no desenvolvimento das atividades propostas pelo estágio, sendo: pagamentos e recebimentos diversos, serviços de banco, serviços de marketing, negociação de financeiro, conferência de caixas diários, controle de pagamentos da equipe, controle de recebimentos de planos odontológicos, envio de Guias de Tratamento Odontológico para faturamento e emissão de notas fiscais.

5 ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

5.1 Histórico da Empresa

No dia 04 de maio de 2007, Dr. Mayson Gardenio Freitas Muzi inaugurou o seu primeiro consultório odontológico no Bairro Lia Marcia em Bom Jesus do Itabapoana/RJ. Em 2011, para maior conforto dos clientes, reinaugurou o consultório no Centro Clínico Dr. Winston, que conta com salas amplas, equipamentos modernos e profissionais especializados, disponibilizando as principais especialidades da odontologia e conciliando as mais modernas tecnologias com exigente padrão de qualidade acessível a todos.

5.2 Infraestrutura

A clínica possui três consultórios, uma ampla sala de espera climatizada com sistema bactericida e internet wireless disponível para pacientes, administração, uma cozinha para os funcionários, sala de esterilização e um estoque para materiais de consumo.

5.3 Produtos e Serviços

- Tratamento odontológico como:
- Periodontia (Tratamento de gengivas);
- Endodontia (Tratamento de canal);
- Cirurgias (Bucamaxilofacial);
- Implantodontia;
- Estética;
- Pediatria;
- Prótese;
- Dor Orofacial.

Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração

Período: 2016.2

5.4 Análise SWOT

Oportunidades:

Apresentações de palestras em escolas, movimentos comunitários com aplicações de flúor, orientações de higiene oral, atendimento a comunidade.

Ameaças:

Concorrência desleal/problemas econômicos no município.

Pontos fortes:

Horários de atendimento flexíveis, carisma da equipe, várias especialidades atuando juntas, pró-atividade da equipe gestora, linha de contato direto com os clientes e facilidade de pagamento.

Pontos fracos:

Ausência de comunicação com os clientes, e entre a equipe.

Missão da empresa:

Atender a comunidade com o máximo de precisão e qualidade possível, trazendo o máximo de avanço tecnológico e teórico para a empresa e clientes.

Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração

Período: 2016.2

Visão da empresa:

Que a empresa seja identificada pela população do município, como uma empresa de qualidade na prestação de serviços da saúde oral.

Objetivos e metas:

A saúde oral da população e o bom atendimento ao cliente, no sentido eficaz (qualidade e atendimento das necessidades).

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- pagamentos e recebimentos diversos;
- serviços de banco;
- serviços de marketing;
- negociação de financeiro;
- conferência de caixas diários;
- controle de pagamentos da equipe;
- controle de recebimentos de planos odontológicos;
- envio de Guias de Tratamento Odontológico para faturamento;
- emissão de notas fiscais.

6.1 Diagnóstico Situacional

Durante o período de estágio foram observados alguns problemas na organização como: não saber cobrar da equipe de forma correta; não saber administrar o tempo, durante o dia, semana ou mês; não saber priorizar tarefas; não reservar horário semanal para planejar e administrar; oferta de preços melhores pela concorrência; falta de Planejamento Estratégico; ausência da comunicação correta com os pacientes; não reconhecer e não

valorizar o serviço realizado pela equipe; não saber delegar, concentrando tarefas simples; ter um livro caixa único, com as contas particulares e as do consultório.

Conseqüentemente há uma perda de pacientes e, com isso, a disseminação de propagandas negativas, tanto dos serviços, quanto da equipe, ocasionando a diminuição do lucro e prejudicando todos os setores e, conseqüentemente, toda a equipe.

6.2 PROPOSIÇÕES

A fim de resolver os problemas detectados, destaco algumas propostas e soluções como: encontrar o tom certo para a cobrança, entender qual é o estilo de seus subordinados para cobrá-los de maneira mais eficiente, pois é preciso diferenciar os perfis e se adaptar e ser claro sobre as metas; contratar o serviço de um administrador eficiente para a clínica; contratar o serviço de um consultor ou uma empresa de consultoria, assistir a palestras, cursos e eventos que falem sobre gestão na saúde; listar as atividades, identificar a linha de precedência, identificar o custo e benefício, calcular o benefício-custo e prioridade; curso e consultoria: planejamento estratégico para profissionais de saúde; curso e consultoria: plano de Marketing na saúde; curso e consultoria: empreendedorismo na saúde; reconhecer os valores da equipe, por mais que seja um simples elogio; ter um Líder-coach para estimular a equipe a mostrar as competências e qualidades, hierarquizar as tarefas que devem ser executadas pela equipe e assumir para si apenas aquelas que são mais importantes, analisar cada um da equipe e relacioná-los às necessidades de cada posição e, assim, desenvolver um plano de desenvolvimento; conta pessoal é conta pessoal, por isso não pode misturar contas particulares com as do consultório, devendo assim separar, por exemplo, contas correntes e planilhas de caixa.

As propostas aqui apresentadas podem melhorar o desempenho da empresa, das pessoas e dos setores envolvidos, desenvolvendo a cultura do espírito de equipe, o crescimento planejado e mudança organizacional contínua, introduzindo um novo estilo de liderança e motivando a equipe.

Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração

Período: 2016.2

Para o aprimoramento da solução apresentada foram envolvidas algumas áreas da administração, tais como: Administração estratégica, Gestão de projeto, Empreendedorismo, Comportamento humano nas organizações, Gestão de pessoas e Marketing geral.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho tem por objetivo a análise interna e externa da empresa Centro Odontomédico Freitas Muzi, localizada no município de Bom Jesus do Itabapoana, no Bairro Belvedere, utilizando a análise SWOT. Assim, esse estudo poderá ser implementado para contribuir com a empresa, a fim de expandir seus negócios, chegando ao entendimento de possíveis alternativas, de acordo com as capacidades e os anseios de cada um, que facilitarão a permanência no mercado.

8 REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14724**: Informação e documentação: Artigo em publicação periódica científica impressa: Apresentação. Rio de Janeiro, 2003, 15p. Disponível em: <http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf> Acesso em: 09 abr. 2016.

FAMESC. **Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC**. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2015. Disponível em: <<http://www.famescbji.edu.br/famescbji/arquivos/manuais/Manual%20de%20Trabalhos%20Acad%3%AAmicos%20-%20P%3%B3s-Gradua%3%A7%3%A3o%20.pdf>> Acesso em: 23 jun. 2016.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral**. Disponível em: <http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp> Acesso em: 13 jun. 2016.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio do curso de administração**. 3 ed. São Paulo: Atlas S.A., 1999.

**ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:
CENTRO ODONTOMÉDICO FREITAS MUZI**

Discente: Vanessa Ferreira Schuwartz Tannus

Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho de conclusão de Estágio foi realizado em uma Clínica de Medicina de Trânsito credenciada ao DETRAN, órgão responsável pela fiscalização, normatização, informação, leis e diretrizes de seu funcionamento e atribuições.

Desta forma, a Clínica MEDTRAN, é uma prestadora de serviços credenciada e autorizada pelo DETRAN a oferecer serviços para aquisição, renovação, mudança e acréscimo de categoria na CNH de seus usuários, oferecendo toda a infraestrutura, tecnologia e serviços de qualidade no atendimento que lhe é proposto.

Por se tratar de um estágio, onde o aprendizado é constante, verifica-se dentro da rotina do fluxo de funcionamento da Clínica, que é possível a otimização de condutas para um resultado mais eficaz. Todo processo pode e deve ser melhorado, esse é um dos princípios básicos do administrador. Neste contexto é desafiador descobrir, propor, resolver e inovar soluções e atitudes para alcançar melhores resultados.

2 OBJETIVO DO ESTÁGIO

Conhecer a rotina da empresa, seus processos e demandas dos serviços ofertados para o entendimento e aprimoramento do fluxo organizacional com o intuito de alcançar melhores resultados e satisfação dos clientes.

Com o estudo dos processos operacionais e as observações realizadas durante a rotina de atendimento; fica proposto o desafio de melhoria e ajustes no fluxo do setor em estudo, tendo como princípios os ensinamentos já adquiridos nas disciplinas acadêmicas.

3 JUSTIFICATIVA

Proporcionando um aprendizado constante e os questionamentos que ele oferece, a importância deste trabalho se justifica pela relevância do atendimento ao público, fato reconhecido pelos gestores que buscam melhores resultados. Desta forma, há a necessidade de aprimoramento constante em seu fluxo organizacional e treinamento de colaboradores envolvidos nos processos. Nesta visão encontram-se os *stakeholders*, clientes e empresários satisfeitos.

Este trabalho/estágio nos proporcionou a observar e poder apresentar ideias, sugestões, soluções para falhas dentro do sistema operacional, que no dia a dia se passa despercebido por quem está realizando o trabalho/ processo operacional.

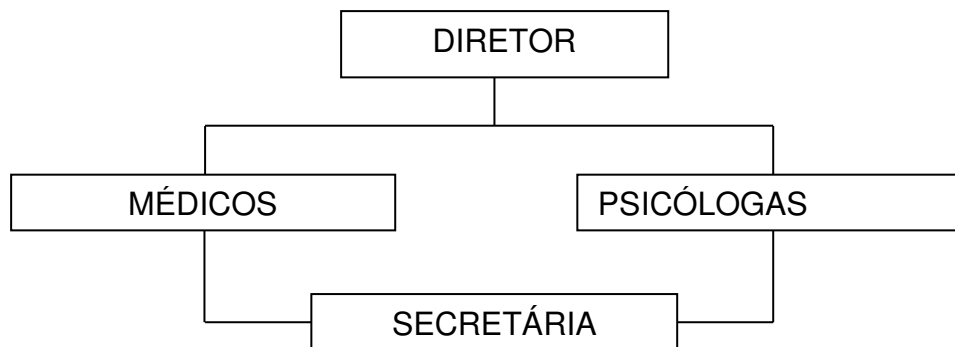
4 METODOLOGIA

A metodologia utilizada foi de um estudo comparativo entre a literatura e a realidade na rotina das ações dentro das organizações.

5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

A MED-TRAN Clínica de Medicina do Trânsito LTDA é uma clínica credenciada ao DETRAN que presta serviços aos cidadãos que necessitam adquirir a CNH (Carteira Nacional de Habilitação), bem como modificar e acrescentar tipos na carteira.

É uma empresa que vem agregar serviço de qualidade aos seus usuários, utilizando do profissionalismo e da tecnologia para melhor atender os candidatos. Está credenciada nesta cidade desde 2000, nestes 16 anos oferece atendimento de excelência, em constante aperfeiçoamento de suas atividades, aos seus usuários de Bom Jesus e região. Sua Estrutura Organizacional é composta por:



Oferecem aos seus candidatos serviços de aquisição, renovação e mudança de categorias da CNH.

5.1 Análise do ambiente

Oportunidade:

É a única Clínica a prestar este serviço em Bom Jesus.

Ameaça:

Abrir uma nova Clínica oferecendo o mesmo serviço.

Pontos Fortes:

Oferece serviço de qualidade, onde recebe sempre as qualificações do órgão que a regulamentariza, DETRAN.

Pontos fracos:

É um órgão prestador de serviços, que se limita a cumprir normas do DETRAN, não possuindo autonomia para melhorar o fluxo do atendimento.

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- *Agendamento do candidato, por telefone ou pessoalmente.* Esta pode ser a primeira etapa do processo de aquisição e ou renovação da CNH. Desta forma as informações devem ser transmitidas de forma clara e objetiva, deixando o candidato com todas as dúvidas esclarecidas para que o mesmo siga as orientações a serem seguidas.
- *Se for categoria profissional, encaminhar o candidato para realizar o exame toxicológico, aquisição de CNH.* Esta informação deve ser orientada no primeiro contato do candidato, pois este exame demora cerca de 60 dias para ficar pronto e o mesmo tem prazo de validade. Desta forma as datas de agendamento devem estar dentro deste período.
- *Atendimento telefônico para orientações e retirada de dúvidas no processo de aquisição de CNH.* Neste momento a linguagem deve ser a mais simples e clara possível, pedir para que o candidato repita o que foi dito, para que não haja mal entendimentos, e sempre dizer que em caso de dúvidas ele pode retornar a ligação. Desta forma evita-se contra tempos e o candidato se sente bem recebido pela presteza da secretária.
- *Verificar o RENACH para entregar as fichas a serem preenchidas pelo candidato: exame psicotécnico e exame médico. 1ª Habilitação, Renovação, Carteira profissional, Inclusão de categoria. Conferir os campos preenchidos. E assinatura.* Etapa a ser realizada com atenção, por conter informações com particularidades de preenchimento, bem como formulários distintos para cada seguimento de CNH.
- *Receber o valor dos referidos exames.* Atenção e conferência das informações para o recebimento dos valores, que são específicos para cada tipo de procedimentos e prazos que possam ser expirados.
- *Candidato aprovado no exame psicotécnico é encaminhado para o exame médico.* Neste momento de aprovação do candidato ele é encaminhado para o exame, caso contrário deverá ocorrer o reagendamento com as particularidades de cada caso.

6.1 Diagnóstico Situacional

A referida Clínica é um órgão prestador de serviços do DETRAN do estado do Rio de Janeiro. Desta forma, apresenta algumas limitações de melhorias no seu atendimento. Visto que existem regras e procedimentos ligados ao Sistema do DETRAN, que a Clínica não tem gerência ou qualquer autonomia para realizar ajustes em seus processos.

O que acontece é que todos os procedimentos são realizados on-line por auto escolas e agentes do DETRAN. Para isso, o usuário fica dependendo desses setores para prosseguir nos processos referentes à CNH.

A estrutura física também segue padrões predeterminados pelo DETRAN. Fiscalizações e auditorias acontecem em períodos aleatórios, sendo que estas ocorrem após 72 horas o comunicado do DETRAN. Nestas visitas são observados desde a luminosidade (tipo de lâmpada e watts) posicionamento das cadeiras, aferições de aparelhos entre outros.

6.2 Proposições

Como descrito, anteriormente, o processo para se obter a CNH é totalmente informatizado. Sendo assim, este se limita aos imprevistos que ocorrem no Sistema, pois quando o Sistema fica fora do ar, por algum impedimento técnico ou administrativo esse inviabiliza o funcionamento da Clínica, causando um transtorno quando ocorre tal acontecimento. Neste caso, propõe a realização de algumas etapas dos procedimentos, para que estas sejam armazenadas na memória do computador e, após o estabelecimento do Sistema, serem inseridas on-line. Para que o cliente não perca o agendamento bem como prazos e agilidade em ter sua CNH.

No que se refere à estrutura física e ao melhoramento do layout, foi sugerido a instalação de uma TV na sala de espera, pois dependendo do tipo de exame e de habilitação a ser solicitado, o candidato permanece por um longo período na clínica. Porém, a fiscalização não permite tal conforto ao cliente. Sofás também são proibidos, tem que ser cadeiras tipo longarina. Apenas água é permitida na sala de espera, onde foi instalado um bebedouro tipo

torre com água gelada. Mediante o exposto fica inviável oferecer conforto aos candidatos enquanto aguardam para a realização das etapas a serem cumpridas.

Na sala de agendamento e coleta de digital é necessária uma melhor estrutura de marcenaria/armários/mesa/prateleiras/gavetas, para facilitar a organização do setor, oferecendo desta forma, maior agilidade e qualidade no atendimento. Ambiente organizado é um lugar de maior rendimento e otimização no fluxo de processos. Para tal melhoria se faz necessário um levantamento de custos para viabilizar a nova estrutura/layout, verificando a possibilidade de ser incluída no orçamento do vigente período.

Pode-se observar que para o aprimoramento dos serviços ofertados algumas áreas dentro do segmento da administração serão envolvidas como: Administração Estratégica, Qualidade, Projetos, Orçamento, Gestão de Pessoas.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como observações e aprendizado do referido estágio, verifica-se que todo processo pode e deve ser melhorado e que apesar da qualidade reconhecida da prestação dos serviços por esta Clínica oferecidos, a adequação e aprimoramento do fluxo operacional e o layout dos setores devem estar em constante ajuste com a demanda ofertada.

Desta forma, o conhecimento adquirido nas disciplinas relacionadas, foram de suma importância para analisar, avaliar, questionar e apontar possíveis soluções para as intercorrências que surgem na rotina operacional dos processos.

Flexibilidade, inovação, Benchmarking e atitudes de tomadas de decisão são umas das características necessárias para que todos os seguimentos permaneçam em suas atividades com resultados positivos. Sendo assim, torna-se necessária a realização das propostas sugeridas com o intuito de continuidade de melhorias dos serviços oferecidos.

8 REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14724**: Informação e documentação: Artigo em publicação periódica científica impressa: Apresentação. Rio de Janeiro, 2003, 15p. Disponível em:

<http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf> Acesso em: 19 jul. 2016.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520**: informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002. Disponível em:

<<https://www.usjt.br/arq.urb/arquivos/nbr10520-original.pdf>> Acesso em: 15 jun. 2016.

FAMESC. **Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC**. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2015. Disponível em:

<<http://www.famescbji.edu.br/famescbji/arquivos/manuais/Manual%20de%20Trabalhos%20Acad%C3%AAmicos%20-%20P%C3%B3s-Gradua%C3%A7%C3%A3o%20.pdf>> Acesso em: 7 de julho de 2016.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral**. Disponível em:

<http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp> Acesso em: 25 jun. 2016.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio do curso de administração**. 3 ed. São Paulo: Atlas S.A., 1999.