

TEORIA E PRÁTICA EM  
CONVERGÊNCIA NA  
ADMINISTRAÇÃO  
(2019.1)

**TEORIA E PRÁTICA EM CONVERGÊNCIA NA  
ADMINISTRAÇÃO:  
TRABALHOS DE CONCLUSÃO DE ESTÁGIO  
DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO  
(2019.1)**

**ORGANIZAÇÃO DA COLETÂNEA**

Prof. Dr. Tauã Lima Verdán Rangel

Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

**EDITORAÇÃO E PADRONIZAÇÃO DA COLETÂNEA**

Prof. Dr. Tauã Lima Verdán Rangel

Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

**ISBN: 978-16-944-8616-5**

**FACULDADE METROPOLITANA SÃO CARLOS**

Avenida Governador Roberto Silveira, nº 910

Bom Jesus do Itabapoana-RJ

CEP: 28.360-000

Site: [www.famescbji.edu.br](http://www.famescbji.edu.br)

Telefone: (22) 3831-5001

**Projeto Gráfico da Capa: Tauã Lima Verdán Rangel**



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

A reprodução dos textos é autorizada mediante citação da fonte.

## FICHA CATALOGRÁFICA

Preparada pela Biblioteca Marlene Henriques Alves – Famesc

T314 Teoria e prática em convergência na administração : trabalhos de conclusão de estágio do curso de administração : 1. semestre de 2019 / Faculdade Metropolitana São Carlos ; organização Tauã Lima Verdán Rangel e Carla Maria de Almeida Moraes Bastos. – Bom Jesus do Itabapoana, RJ : [s.n.], 2019.  
157 p. : il. (algumas col.)

Inclui bibliografia.

Modo de acesso: World Wide Web: <http://www.famesc.edu.br/biblioteca/>.

ISBN 978-16-944-8616-5

1. FACULDADE METROPOLITANA SÃO CARLOS – CURSO DE ADMINISTRAÇÃO - TRABALHOS ACADÊMICOS 2. REDAÇÃO TÉCNICA I. Faculdade Metropolitana São Carlos II. Rangel, Tauã Lima Verdán (org.) III. Bastos, Carla Maria de Almeida Moraes IV. Título

CDD 378.8153

## PREFÁCIO

Prezado Leitor!

Com imensa alegria, prefaciamos o conjunto de produções oriundos do projeto *Teoria e Prática em Convergência na Administração: 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, o projeto *Teoria e Prática em Convergência na Administração: 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.....	8
Profª. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	
Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Braga Móveis Comércio Ltda .....	10
Discente: Andréa Pereira Pimentel de Azevedo	
Orientadora: Profª. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	
Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Creche e Pré-Escola Municipal Maria Izabel Correa Ribeiro Tia Belinha.....	23
Discente: Bianca Péres Gama	
Orientadora: Profª. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	
Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Romenique José Lopes da Silva – Vidraçaria Lopes ME.....	33
Discente: Daniel Moraes de Souza	
Orientadora: Profª. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	
Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Secretaria Municipal de Saúde de São José do Calçado.....	41
Discente: Fabiana de Matos	
Orientadora: Profª. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	
Análise da Empresa Concedente ao Estágio: C. Batista Confecções Ltda. – A Zebrinha.....	48
Discente: Giovanna Galdino Boechat Serra	
Orientadora: Profª. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	
Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Banestes S/A – Banco do Estado do Espírito Santo .....	58
Discente: Ingrid do Nascimento Costa	
Orientadora: Profª. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	
Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Instituto Federal Fluminense - RJ.....	71
Discente: Jonas Rocha Martins	
Orientadora: Profª. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	

Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Secretaria Municipal de Assistência Social de Bom Jesus do Norte - ES .....	84
Discente: Kawanna Lazarini Sant'ana Farias	
Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	
Análise da Empresa Concedente ao Estágio: MCM Combustíveis Ltda.....	92
Discente: Kenedy Coimbra Perciano Sueth	
Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	
Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Daniel Moraes Souza ME.....	101
Discente: Layla Gomes de Carvalho	
Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	
Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) .....	109
Discente: Matheus de Souza Borges	
Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	
Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Florestas Madeiras e Acessórios Ltda ME .....	119
Discente: Rhauêny Oliveira da Silva	
Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	
Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Secretaria Municipal de Educação de São José do Calçado - ES.....	127
Discente: Roberto Ferreira Borges	
Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	
Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Braga Móveis Comércio Ltda .....	139
Discente: Tiago Henrique da Silva Tavares	
Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	
Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Toninho Seguros ME.....	150
Discente: Vitor Hugo Teixeira de Aguiar	
Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	

## A P R E S E N T A Ç Ã O

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.

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:  
BRAGA MÓVEIS COMÉRCIO LTDA

Discente: Andréa Pereira Pimentel de Azevedo

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

## 1 INTRODUÇÃO

Nos dias atuais, qualquer organização passa por fortes mudanças, o que acarreta exigências no que diz respeito aos mecanismos rápidos, para que elas não desperdicem oportunidades de qualquer natureza, principalmente de crescimento e possam assim, se manterem no mercado. Para que essas organizações tenham capacidade de superar suas adversidades, seguindo a linha de pensamentos e técnicas da nova gestão administrativa, equipes preparadas e comprometidas com a instituição poderão desenvolver melhor toda a missão e serviços da organização. Neste contexto, as organizações têm procurado cada vez mais assumir estratégias bem-sucedidas na administração, já que o sucesso de uma organização é o conjunto natural das conquistas e realizações de cada um de seus colaboradores.

As organizações passaram a se preocupar mais com as condições de trabalho e o consentimento de benefícios a seus colaboradores, devido a essa nova força que vem acontecendo ao longo desses anos, nas mudanças administrativa. Também, passaram a achar indispensável à negociação com as entidades representativas dos trabalhadores. Este novo padrão de administração trata-se de uma nova competência no âmbito das relações interpessoais.

Preocupando-se com os novos desafios e diante das adversidades desse novo contexto, a maioria das organizações visa à busca de melhoria e a correção dos seus processos, e avalia sua atuação no ambiente organizacional.

Sendo assim, este estudo teve o objetivo de diagnosticar no departamento Administrativo da empresa Braga Móveis Com. LTDA, que identificou uma deficiência em relação à comunicação adequada com seus colaboradores, algumas dificuldades na contratação e manutenção de pessoal. Portanto, com a grande importância da nova gestão de pessoas que trouxe ao âmbito organizacional, torna-se indispensável um estudo aprofundado na forma de aperfeiçoamento e comunicação direta com seus colaboradores.

## 2 OBJETIVOS

Ter a oportunidade de pôr em prática os conhecimentos e experiência acadêmica adquirida ao longo do curso e a troca de experiências com profissionais que já atuam no mercado de trabalho. Podendo, assim, absorver melhor conhecimento sobre a profissão escolhida. O estágio permite a troca de experiência dentro da empresa.

## 3 JUSTIFICATIVA

O estágio me permite conviver com situações e problemas reais no dia a dia de uma empresa, podendo, assim, tomar ciência de que a prática é muito diferente a teoria. Desempenhar as funções tentando aplicar o conhecimento teórico adquirido ao longo do curso na prática, pois é preciso que se tenha tamanha oportunidade desse período de experiência para poder dar início a nossas atividades profissionais mais seguras.

O estagiário antecipa a preparação e a formação de um quadro qualificado de recursos humanos e permite a descoberta de novos talentos, preparando a empresa para o futuro, além de criar e manter um espírito de renovação permanente, proporcionando cumprimento de seu papel social, ajudando a formar as novas gerações de profissionais que o país necessita. Sem contar com a isenção de encargos sociais e trabalhistas, decorrentes da não vinculação empregatícia.

#### 4 METODOLOGIA

O objeto em estudo buscou o diagnóstico da empresa concedente ao estágio - Braga Móveis, a fim de elaborar um plano estratégico para a mesma. Para atingir os objetivos propostos, esta análise da empresa pretendeu apresentar os resultados dos levantamentos teóricos na empresa Braga Móveis.

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

#### 5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

A empresa Braga Móveis Comércio LTDA, situada em Bom Jesus do Itabapoana, atualmente no ramo varejista, conta com uma equipe de 65 colaboradores em diversas funções, vendedores, operadores de caixa, depósito, administrativo e compras.

##### Histórico

Em 01/07/1961, o Sr. Pedro Braga comprou um barracão e suas primeiras máquinas financiados pelo seu grande benfeitor, Sr. Luiz Mello. Continuou fazendo reformas e começou a fabricar algumas peças como: portas, janelas, venezianas, cachonetes e alguns móveis. Em 1962, deu início a compra e venda de móveis com apenas 2 grupos estofados e depois 2 conjuntos de copa. Cheio de animação e esperança deu continuidade à comercialização de móveis, em uma pequena loja.

Em 1980, deu início a ideia de ampliação da loja, então saudoso Mons. Francisco Apolinário, amigo particular do Sr. Jorge Pereira Pinto e conhecedor da intenção do Pedro em comprar o imóvel na qual se localiza hoje, fizeram uma carta de apresentação do Pedro ao Sr. Jorge, afirmando ser ele pessoa confiável, portadora de credibilidade a quem poderia vender

com tranquilidade. Ao receber a carta de apresentação, Sr. Jorge ofereceu não só a desativada fábrica de balas como o Posto Santa Rita, sendo fechada a compra. No mesmo ano de 1980 foi iniciada a obra do prédio com 5 andares: loja sobre loja e 18 apartamentos.

A empresa hoje conta com mais de 56 anos de mercado, sendo a maior loja de departamentos da região, gozando de uma credibilidade conquistada e mantida com grande empenho, tem orgulho de sua história, pois sabe que é capaz de ser melhor a cada dia.

#### Infraestrutura

A empresa consta com ambiente amplo em dois andares, com ambientes climatizados, uma equipe de 48 funcionários treinados para oferecer o melhor atendimento, sistemas de informação, logística, assistência técnicas, cozinha, salas de atendimentos, sala de gestores.

#### Estrutura Organizacional



Produtos e Serviços produzidos e/ou vendidos: Móveis - Roupeiros, cama, sofá, mesa, armários, etc.

Principais clientes: Almerinda Gomes Barreto, Ailton Mendes de Moraes, Julio Cesar Ribeiro.

### 5.1 Análises do ambiente

*Oportunidades:* A empresa conta com uma ótima localização e acesso a pessoas com deficiência física, oportunidade de emprego.

*Ameaças:* Combater a concorrência.

*Pontos Fortes:* Empresa responsável, com agilidade ao atendimento de seus clientes, produtos de qualidade.

*Pontos Fracos:* Logística, expedição.

*Missão da Empresa:* Focada na arte de comprar e vender e se dedicar ao cliente proporcionando aos seus consumidores atuais qualidade de serviços, presteza na concessão de crédito e assistência contínua no pós-venda. Para dar suporte de expansão e atendimento ao cliente, a empresa mantém uma estrutura logística que abrange, em um ritmo de entregas que chegou à marca de qualidade devido à dedicação.

*Visão da Empresa:* Buscar sempre inovação, para oferecer sempre serviço de qualidade aos seus clientes.

*Objetivos e Metas da Empresa:* A empresa tem como objetivo permanecer no mercado com produtos de qualidade, agilidade em atendimento, respeito aos consumidores, ampliar seus serviços como um site, para que seus clientes possam ter maior conforto.

## 6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Desenvolvimento treinamento de pessoal.
- Participação da execução da política salarial da organização.
- Planejamento em programas que visem à melhoria da qualidade de vida dos funcionários no ambiente de trabalho, escalas trabalhos externos.
- Contratação, transferência de funcionários, demissões, calculo salário e férias, advertência, planejamentos e estratégicas para melhorar o ambiente de trabalho e a integração entre setores da empresa.
- Entregas de uniformes dos colaboradores.
- Conta a pagar controla o vencimento dos compromissos da empresa, como contas de consumo e pagamento de fornecedores.
- Contas a receber, que inclui verificar se os clientes estão em dia com suas obrigações, se os boletos que a empresa emitiu foram pagos no prazo e, se necessário, acionar os mecanismos de cobrança.
- Conhecimento em extratos bancários, para conferências de transações bancárias, conferências de cartão de crédito, cartões de débito, boletos bancários, cheques.
- Recebimento dos dados prontos e projetados totalmente de entradas e saídas de caixa; Elaboração de análises sobre os principais dados fornecidos pelo fluxo de caixa.
- Fechamento diário do caixa.
- Recebimento da projeção de sobras de caixa gerada pelo fluxo de caixa. Definição do destino das sobras de caixa (antecipação de pagamentos a fornecedores, aplicações financeiras, pré-pagamento de dívidas etc.) realização de aplicação ou resgate.
- Auxílio na criação e acompanhamento de mídia digital e marketing digital.
- Atendimento ao cliente, processamento de pedido e caixa.
- Auxílio no recebimento e expedição de mercadoria.
- Elaboração de folha de pagamento.

- Controle de e-mail, faturamento de pedido, emissão de romaneio de entrega, acompanhamento de pedidos via e-commerce, abertura e acompanhamento de chamado em suporte técnico de sistema e verificação da funcionalidade do site, auxílio de cliente via chat online.
- Ponto eletrônico, com supervisão em horários de entrada, saída e intervalos, em conferências de relatórios.
- Lançamento das notas fiscais de Entrada, Saída e Serviços, Inventário (Estoque) e apuração de Impostos.
- Elaboração e entrega das Obrigações Acessórias mensais (DIME, Sintegra, DCTF, SPED Contribuições e SPED Fiscal).
- Apuração Trimestral do IRPJ E CSLL das empresas do Lucro Real e Presumido.
- Acompanhamento ao Processo de transferência de créditos acumulados.
- Assessoramento Tributário, Elaboração dos Livros Fiscais, fiscalizando Cálculo e emissão de tributos na área do ICMS, IPI, PIS, COFINS, Simples Nacional e ISS; Parcelamento de impostos e contribuições.
- Verificar a necessidade de comprar produtos solicitados pelos vendedores ou materiais requisitados pelos vários setores e departamentos.
- Atendimento aos fornecedores.
- Cadastro de fornecedores e Produtos.
- Fazer um planejamento das compras, reunindo as requisições vindas dos diferentes departamentos. Consultar o cadastro de fornecedores para identificar as empresas que fornecem os produtos solicitados. Comparar preços, condições de pagamento e prazos de entrega.
- Receber as mercadorias que solicitou, verificar se os itens relacionados conferem com os pedidos. Se tudo estiver certo, recebe nota fiscal e confirma a compra. Conferência de valores de fretes.

- Relacionar-se com os clientes na venda; ter comunicação, fazer contatos com clientes potenciais e existentes; criar de uma base de clientes; fornece serviço e atenção personalizada aos clientes; manter registros de todas as interações com os clientes.
- Manter-se atualizados sobre o conhecimento dos serviços; desenvolver técnicas de vendas; educar os clientes por meio de explicações detalhadas e/ou demonstrações.
- Acompanhar regularmente as preferências dos clientes.
- Negociação do preço do produto, negociação do prazo, das condições de pagamento e dos descontos da venda.
- Assegurar que o material adequado esteja, na quantidade devida, no local certo, quando necessário;
- Impedir que exista divergência de inventário e perda de qualquer natureza;
- Preservar a qualidade e as quantidades exatas.
- Assegurar que o material adequado esteja, na quantidade devida, no local certo, quando necessário.
- Atendimento ao cliente.
- Processamento de pedido e caixa.
- Auxílio no recebimento e expedição de mercadoria.
- Controle de e-mail.
- Faturamento de pedido.
- Emissão de romaneio de entrega.
- Acompanhamento de pedidos via e-commerce.
- Abertura e acompanhamento de chamado em suporte técnico de sistema e verificação da funcionalidade do site.
- Auxílio de cliente via chat online.
- Auxílio na criação e acompanhamento de mídia digital e marketing digital.
- Auxílio na expedição e entrega de mercadoria.
- Auxílio na definição de novo mix de produtos do e-commerce.
- Cadastro de novas mercadorias.

- Conferência na transferência de mercadoria.
- Abertura e acompanhamento de chamado referente ao sistema ERP.
- Pesquisa de produtos para alteração no mix de produtos do e-commerce.
- Levantamento de erros e possíveis melhorias em relação a navegação e funcionalidade do site.
- Análise de mídia digital.

### 6.1 Diagnósticos Situacionais

A falta de comunicação ainda é um problema recorrente dentro da empresa, devido à falta de comunicação entre gestor e os setores, assim acabam agregando grande desmotivação entre os colaboradores. A gestão de pessoas dentro da organização é um desafio diário que enfrenta, tanto com os colaboradores quanto com os próprios líderes da organização, todo esse transtorno causado pela falta de comunicação entre os gestores e colaboradores, devido a empresa ser familiar. Lidar com as subjetividades dos funcionários, compreender suas necessidades e conciliá-las aos objetivos organizacionais exige um trabalho constante de análise e busca de soluções.

Grandes desafios encontrados são: Regras não definidas; falta de planejamento; autoritarismo; falta de diálogo com os colaboradores; falta de organização: várias pessoas dando ordens; colaborador não seguindo as devidas obrigações, etc. Devido a tantos desafios a empresa encontra grandes consequências como falta de motivação entre seus colaboradores, fazendo, assim, com que as pessoas trabalhem insatisfeitas e sejam menos produtivas. Essa falta de comunicação e diálogo entre organização e colaboradores não são presentes somente no setor de RH, porém é visto nos demais setores da organização, tais como: administrativo, gerenciais, vendas, caixa e depósito.

## 6.2 Proposições

Vimos que na matéria de Competências Gerenciais e Liderança, é importante saber que não é possível instaurar uma boa comunicação interna de uma hora para a outra: tudo é um processo, é preciso ter paciência e determinação para adotá-la na cultura da empresa. Para colocar todas essas ações em prática são fundamentais contar com o auxílio de uma boa comunicação e troca de informações.

A matéria de gestão de pessoas mostra que a ferramenta da comunicação com seus colaboradores deve ser capaz de integrar todos os funcionários de maneira organizada, permitir a comunicação de forma simples e segura, facilitar a execução de tarefas e planos, é mais importante, ser adotada com facilidade por todos os membros da empresa. Reuniões em que tudo combinado só fica na cabeça dos colaboradores, tarefas e pendências que só ficam no “boca a boca” são exemplos bastante comuns visto na falta de comunicação na empresa. Por isso, procurar ao documentar as ações tomadas e as ações futuras, dentro do registro de pauta e as decisões das reuniões, definindo metas e prazos de maneira clara para todos os envolvidos.

Na matéria de Psicologia Organizacional mostra que incentivar os colaboradores a interagirem de maneira mais frequente, seja durante reuniões e reflexões em grupo ou em momentos de descontração fora do ambiente de trabalho. Dessa maneira, a relação entre todos é reforçada e até os mais tímidos e inseguros passam a se sentir mais à vontade para emitir opiniões, propor e executar novas ações e, conseqüentemente, melhorar a produtividade na empresa.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho justifica-se pelo fato, que o setor Administrativo na empresa Braga Móveis, busca novas posturas, para estruturar-se frente aos desafios. O Administrativo vem sendo primordial para a obtenção de um bom ambiente organizacional, que além de

especialização necessita de qualidade nos seus serviços. Com esse entendimento, o estudo abordou a necessidade do diagnóstico do administrativo, para aperfeiçoar o desempenho da organização, visando um melhor desenvolvimento dos setores e aperfeiçoar na sua forma de gerenciamento, e relacionamento com os colaboradores.

Com uma rotina bastante frenética e dotada de imprevistos dentro do departamento, percebeu-se que para bem desempenhar as tarefas incumbidas, administrar o tempo é fundamental. Aprendeu-se que é necessário listar todos os compromissos e priorizar as atividades que possuem maior grau de urgência e importância.

O trabalho foi viável em razão de que a acadêmica teve livre acesso às informações e tempo apropriado para desenvolvê-lo. É importante, pois buscou beneficiar a instituição com as informações apuradas. Considerando que nesse setor nenhum estudo foi executado no sentido de diagnosticar o administrativo, caracterizou a sua originalidade.

Concluiu-se que o programa de estágio favoreceu a qualificação técnica, social, emocional e, principalmente, permitiu a prática de trabalhar em equipe, respeitando as diferenças e visualizando os benefícios que este exercício ocasiona.

## 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](http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf)> Acesso em: 09 abr. 2019.

FAMESC. Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2018. 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. 2019.

KANAANE, R. Comportamento Humano nas Organizações: o homem rumo ao século XXI. 2 ed: São Paulo: Atlas, 1999.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral. Disponível em:  
 <[http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva\\_Solicitacao.asp](http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp)>  
 Acesso em: 13 jun. 2019.

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

## 9 ANEXOS

13/06/2019

Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral

 <b>REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL</b> <b>CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA</b>			
NÚMERO DE INSCRIÇÃO <b>39.217.138/0001-82</b> MATRIZ	<b>COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO                      CADASTRAL</b>		DATA DE ABERTURA <b>14/08/1992</b>
NOME EMPRESARIAL <b>BRAGA MOVEIS COMERCIO LTDA</b>			
TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) <b>BRAGA MOVEIS</b>			PORTE <b>DEMAIS</b>
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL <b>47.54-7-01 - Comércio varejista de móveis</b>			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS 33.29-5-99 - Instalação de outros equipamentos não especificados anteriormente 45.41-2-03 - Comércio a varejo de motocicletas e motonetas novas 47.21-1-04 - Comércio varejista de doces, balas, bombons e semelhantes 47.51-2-01 - Comércio varejista especializado de equipamentos e suprimentos de informática 47.52-1-00 - Comércio varejista especializado de equipamentos de telefonia e comunicação 47.53-9-00 - Comércio varejista especializado de eletrodomésticos e equipamentos de áudio e vídeo 47.54-7-02 - Comércio varejista de artigos de colchoaria 47.54-7-03 - Comércio varejista de artigos de iluminação 47.55-5-03 - Comércio varejista de artigos de cama, mesa e banho 47.56-3-00 - Comércio varejista especializado de instrumentos musicais e acessórios 47.57-1-00 - Comércio varejista especializado de peças e acessórios para aparelhos eletroeletrônicos para uso doméstico, exceto informática e comunicação 47.59-8-01 - Comércio varejista de artigos de tapeçaria, cortinas e persianas 47.59-8-99 - Comércio varejista de outros artigos de uso pessoal e doméstico não especificados anteriormente 47.63-6-01 - Comércio varejista de brinquedos e artigos recreativos 47.63-6-03 - Comércio varejista de bicicletas e triciclos; peças e acessórios 47.83-1-01 - Comércio varejista de artigos de joalheria 47.83-1-02 - Comércio varejista de artigos de relojoaria 47.89-0-01 - Comércio varejista de suvenires, bijuterias e artesanatos 47.89-0-03 - Comércio varejista de objetos de arte 47.89-0-07 - Comércio varejista de equipamentos para escritório			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA <b>206-2 - Sociedade Empresária Limitada</b>			
LOGRADOURO <b>AV GOVERNADOR ROBERTO SILVEIRA</b>		NÚMERO <b>139</b>	COMPLEMENTO
CEP <b>28.360-000</b>	BAIRRO/DISTRITO <b>CENTRO</b>	MUNICÍPIO <b>BOM JESUS DO ITABAPOANA</b>	UF <b>RJ</b>
ENDEREÇO ELETRÔNICO		TELEFONE	
ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR) *****			
SITUAÇÃO CADASTRAL <b>ATIVA</b>			DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL <b>24/06/2005</b>
MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL			
SITUAÇÃO ESPECIAL *****			DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL *****

Aprovado pela Instrução Normativa RFB nº 1.863, de 27 de dezembro de 2018.

Emitido no dia 13/06/2019 às 19:25:15 (data e hora de Brasília).

Página: 1/2

13/06/2019

Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral

		<b>REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL</b>	
<b>CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA</b>			
NUMERO DE INSCRIÇÃO <b>39.217.138/0001-82</b> MATRIZ	<b>COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL</b>		DATA DE ABERTURA <b>14/08/1992</b>
NOME EMPRESARIAL <b>BRAGA MOVEIS COMERCIO LTDA</b>			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS <b>47.89-0-08 - Comércio varejista de artigos fotográficos e para filmagem</b> <b>47.89-0-99 - Comércio varejista de outros produtos não especificados anteriormente</b> <b>74.90-1-04 - Atividades de intermediação e agenciamento de serviços e negócios em geral, exceto imobiliários</b>			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA <b>206-2 - Sociedade Empresária Limitada</b>			
LOGRADOURO <b>AV GOVERNADOR ROBERTO SILVEIRA</b>	NUMERO <b>139</b>	COMPLEMENTO	
CEP <b>28.360-000</b>	BAIRRO/DISTRITO <b>CENTRO</b>	MUNICÍPIO <b>BOM JESUS DO ITABAPOANA</b>	UF <b>RJ</b>
ENDEREÇO ELETRÔNICO	TELEFONE		
ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR) *****			
SITUAÇÃO CADASTRAL <b>ATIVA</b>	DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL <b>24/06/2005</b>		
MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL			
SITUAÇÃO ESPECIAL *****	DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL *****		

Aprovado pela Instrução Normativa RFB nº 1.863, de 27 de dezembro de 2018.

Emitido no dia 13/06/2019 às 19:25:15 (data e hora de Brasília).

Página: 2/2

ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:  
CRECHE E PRÉ-ESCOLA MUNICIPAL MARIA IZABEL CORREA RIBEIRO TIA BELINHA

Discente: Bianca Péres Gama

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

## 1 INTRODUÇÃO

O mundo atual é formado por organizações, das mais variadas formas, e todas elas tem algo em comum que seria o desejo de alcançar os objetivos planejados, da melhor forma possível, através do conhecimento adquirido, pessoas, capital, tempo etc. Sendo assim, a administração torna-se um ponto essencial para atingir os objetivos de maneira efetiva, e a solucionar os principais problemas que as organizações possam se deparar, pois é por meio dela que torna-se possível identificar as necessidades e eventuais transformações que a empresa precisa, por meio de planejamento, organização, direção e controle.

A administração tem sua aplicação em diversas áreas, que vai desde a produção até ao marketing. Sendo assim, este estudo aborda os princípios administrativos empregados nos setores de atendimento, alimentação, administrativo, supervisão, financeiro e pedagógico, bem como a análise da organização feita através do levantamento de suas oportunidades, ameaças, pontos fortes e fracos; missão; visão; objetivos e metas referentes, ou seja fazendo todo um diagnóstico situacional expondo proposições referentes a Creche e Pré-Escola Municipal Maria Izabel Correa Ribeiro – Tia Belinha, situada no Município de Bom Jesus do Itabapoana – RJ.

O presente trabalho tem como principal objetivo alinhar o conhecimento acadêmico com a experiência vivencial do ambiente de trabalho, proporcionando uma melhor preparação para a inserção no mercado de trabalho. Dessa forma, o estudo nessa empresa se torna de extrema relevância para a acadêmica, de forma a adquirir maior conhecimento prático das questões estudadas durante todo o curso de administração.

## 2 OBJETIVOS

O objetivo do estágio é alinhar o conhecimento acadêmico com a experiência vivencial do ambiente de trabalho, pois complementa na prática os temas abordados em sala de aula. Dessa forma, consegue-se reter melhor o conhecimento sobre um administrador de empresas, através da experiência vivida durante o estágio, ou seja, o estágio proporciona uma preparação para a introdução e inserção no mercado de trabalho, mediante ambiente de aprendizagem adequada e acompanhamento pedagógico supervisionado pela professora orientadora.

## 3 JUSTIFICATIVA

O estágio nessa empresa foi relevante para mim, pois como futura administradora, eu aprendi a organização racional do trabalho; a aproveitar os talentos e motivações da equipe; a simplificar processos e métodos de trabalho; a aproximar do público antecipando suas necessidades; e a trabalhar com eficácia, reduzindo os desperdícios.

## 4 METODOLOGIA

O presente tópico destina-se aos aspectos metodológicos utilizados para a elaboração deste trabalho.

Com relação ao tipo de pesquisa, a abordagem que foi utilizada neste estudo foi predominantemente qualitativa, ou seja, descrevendo os métodos e técnicas dos dados coletados que, segundo Richardson (1999, p. 90), “pode ser caracterizada como tentativa de uma compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentada pelos entrevistados, em lugar da produção de medidas quantitativas de características ou comportamentos”.

Dessa forma, fica evidente que a escolha esteve diretamente relacionada com o propósito do trabalho, que foi alinhar o conhecimento acadêmico com a experiência vivencial

do ambiente de trabalho, pois complementa na prática os temas abordados em sala de aula. Sendo assim, consegue-se reter melhor o conhecimento sobre um administrador de empresas, através da experiência vivida durante o estágio, ou seja, o estágio proporciona uma preparação para a introdução e inserção no mercado de trabalho, mediante ambiente de aprendizagem adequada e acompanhamento pedagógico supervisionado pela professora orientadora.

## 5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

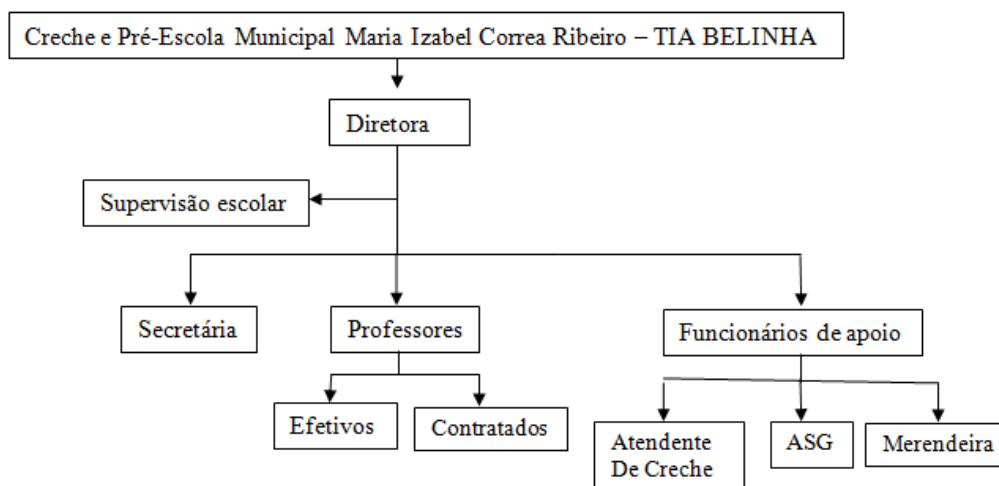
Histórico da Empresa:

A Creche e Pré-Escola Municipal Maria Izabel Correa Ribeiro - Tia Belinha foi criada pelo prefeito de Bom Jesus do Itabapoana, Miguel Ângelo Barbosa Motta, em 25 de março de 2002, que objetivou construir uma creche que atendesse as necessidades da comunidade desse bairro, na qual as mães precisavam trabalhar e não tinham com quem deixar seus filhos. Está localizada no alto de um morro chamado Monte Calvário, no qual está situado um dos pontos turísticos, mais conhecido da cidade, que é a capela "Cristo Rei".

Infraestrutura:

A referida Creche possui amplas instalações com a capacidade de oferecer conforto e qualidade aos alunos nela matriculados. Ocupa um terreno de 1.154,07m<sup>2</sup> com um total de 601,15m<sup>2</sup> de área construída, e sua estrutura física conta um hall de entrada para acolhimento do público e familiares, secretaria, salas de aula (04), berçário, sala de recursos montada e com plena capacidade de funcionamento, cozinha ampla e bem estruturada, despensa, refeitório, banheiros, vestiário, lavanderia e área de serviço, pátio interno e área externa.

**Estrutura Organizacional:**



Produtos e Serviços produzidos e/ou vendidos: Ensino de Creche e Pré-Escola.

Principais clientes: Alunos

### 5.1 Análise do ambiente

Oportunidades: Oferecer ensino fundamental e EJA devido a sua localização.

Ameaças: Número reduzido de funcionários.

Pontos Fortes: Única unidade escolar no local.

Pontos Fracos: Ponto de droga próximo.

Missão da Empresa: Oferecer uma Educação Infantil, integrando o Cuidar, o Brincar e o Educar, dentro de uma perspectiva Sócio-Interacionista Construtivista, onde o pensamento da criança e suas hipóteses sobre o mundo que a cerca são respeitados como parte fundamental no processo de construção da sua aprendizagem.

Visão da Empresa: Ser um Centro de Educação Infantil de referência, com práticas pedagógicas inovadoras, formando cidadãos autônomos, a partir dos princípios que solidificam a infância, do respeito à cultura e das relações sociais que se constituem no espaço escolar.

Objetivos e Metas da Empresa: Proporcionar o acolhimento individualizado das crianças num clima de segurança afetiva e física, criando condições adequadas ao seu desenvolvimento global (físico, social, emocional e intelectual).

## 6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Atendimento ao público para novas matrículas, declarações e transferência escolar;
- Finalização do Censo escolar (2017);
- Elaboração e envio do mapa da merenda;
- Conferência de diários;
- Início do livro de matrículas, organização das pastas de matrícula;
- Elaboração e envio de ofícios;
- Organização de eventos de sábados letivos;
- Solicitação de aumento de custeio do Programa Dinheiro Direto na Escola (PDDE) e finalização da prestação de contas do programa Dinheiro Direto na Escola (PDDE 2017);
- Elaboração e envio da ficha de controle e atestado de frequência;
- Conferência e recebimento dos alimentos e notas de recebimento;
- Conferência dos novos estoques de materiais didáticos e de limpeza, atualização do livro de almoxarifado (novos produtos) e conferência de entradas e saídas dos materiais;
- Conferência do livro de matrícula junto a supervisora escolar, e atualização dos bens patrimoniais da empresa;
- Conferência das pastas de matrículas, solicitação de uniformes para novos alunos e envio de contageiro;

- Cotação de impressora de tinta colorida e conferência e armazenamento de nota fiscal da impressora;
- Conferência do ponto diário e atestados médicos;
- Alteração no calendário escolar;
- Bilhete informativo de feriados e recessos;
- Reunião informativa sobre os pontos passados a diretos;
- Conferência junto a supervisora dos diários;
- Elaboração da ATA da assembléia geral extraordinária para alteração do estatuto social, elaboração do novo estatuto da unidade executora da associação de pais e mestres da C. P. E. M. Maria Izabel Corres Ribeiro (Tia Belinha);
- Elaboração do portfólio;
- Abertura do Censo Escolar;
- Finalização do censo escolar (2018);
- Finalização do PDDE (2018).

### 6.1 Diagnóstico Situacional

Um dos maiores problemas encontrados nesta instituição, é que nos anos anteriores a Creche e Pré Escola não tinha acesso à internet e, por consequência, não tinha um e-mail para recebimento de convites, avisos de reuniões entre outros, enviados diretamente dos setores da secretária de educação. Dessa forma, mesmo já tendo mais de um ano que a Creche possui internet e e-mail para esse tipo de serviço e que já foi passado diversas vezes para a secretaria de Educação, muitas das vezes não recebemos comunicados e avisos importantes, por parte dos funcionários responsáveis por estarem “acostumados” a não o ter os demais problemas encontrados, são pequenos e de fácil solução, como, por exemplo, a demora da reposição de papéis higiênicos nos banheiros. Também há o problema de “esquecimento” por parte da Diretora em repassar recados de serviços que a secretária terá que fazer.

As maiores e principais consequências negativas geradas por tais problemas, atraso na entrega de documentação, ou algum erro de digitação no documento por ter que fazer documentos às pressas podem ocasionar atraso na entrega de livros e materiais didáticos. Os setores que estão envolvidos e, conseqüentemente, ficam prejudicados por esse problema são os setores administrativos e de educação.

## 6.2 Proposições

Todas as soluções, para esses problemas podem ser relacionados ao fator humano, erros “bobos” que podem gerar grandes conseqüências. Uma solução para a demora da reposição de papéis higiênicos nos banheiros é informar que o funcionário responsável deve “passar” de tempo em tempo observando se há alguma falta no local, por exemplo, todos os dias de manhã.

Para o problema do não repasse de informações, por parte da diretora, para a secretária, a solução é deixar um caderno de bilhetes ao lado do telefone, para que a secretária fique sempre observando se há algum recado novo.

E, para o problema do esquecimento do e-mail da Creche e Pré-Escola a solução é enviar um ofício informando o e-mail da instituição para os departamentos importantes (que normalmente enviam avisos de extrema relevância) para que eles possam fixar em local de fácil visibilidade.

Uma pessoa observando periodicamente evitará que ocorra uma demora na reposição de papéis higiênicos, assim como um caderno de anotações de recados evita que haja um esquecimento de repasse de informações importantes, um cartaz fixado com o e-mail da instituição em local de fácil visualização evitará que o funcionário esqueça na hora de enviar algo.

As propostas apresentadas acima se relacionam com as seguintes disciplinas estudadas no curso: Comportamento Humano nas Organizações; Gestão Logística e Distribuição; e Gestão de Pessoas.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento deste trabalho exigiu total dedicação do estagiário, pois além de haver necessidade de comprovação da empresa, bem como seu desenvolvimento teórico, análises de dados e diagnóstico situacional, ocorreram diversas outras variáveis tais como tempo disponível para realização dos estágios, colaboração da empresa e a colaboração dos demais funcionários da mesma para o desenvolvimento do mesmo. Porém, a lição deixada deste trabalho para o acadêmico foi compensativa, pois o mesmo conseguiu alinhar o conhecimento acadêmico com a experiência vivencial do ambiente de trabalho, proporcionando uma preparação para a introdução e inserção no mercado de trabalho, através da experiência vivida durante o estágio.

Para o estagiário fica a satisfação de realizar um excelente trabalho e a perspectiva de satisfação da empresa em que atua, visto que o presente trabalho atingiu seus objetivos propostos.

## 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](http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf)> Acesso em: 09 abr. 2019.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. Metodologia científica. 4 ed. São Paulo: Makron Books, 1996.

CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à teoria geral da administração. 4 ed. São Paulo: Makro Books, 1994.

FACHIN, Odília. Fundamentos de metodologia. 1 ed. São Paulo: Atlas, 1993.

FAMESC. Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2018. Disponível em:

<<http://www.famescbji.edu.br/famescbji/arquivos/manuais/Manual%20de%20Trabalhos%20Acad%C3%A4micos%20-%20P%C3%B3s-Gradua%C3%A7%C3%A3o%20.pdf>> Acesso em: 23 jun. 2019.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. Fundamentos de metodologia científica. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1991.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral. Disponível em: <[http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva\\_Solicitacao.asp](http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp)> Acesso em: 19 jun. 2019.

RICHARDSON, Ribeiro Janny. Pesquisa social, métodos e técnicas. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1989.

## 9 ANEXO

			
<b>REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL</b>			
<b>CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA</b>			
NÚMERO DE INSCRIÇÃO <b>11.170.779/0001-00</b> MATRIZ	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL		DATA DE ABERTURA 17/09/2009
NOME EMPRESARIAL <b>CRECHE E PRE ESCOLA MUNICIPAL MARIA IZABEL CORREA RIBEIRO - TIA BELINHA</b>			
TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) *****			PORTE DEMAIS
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL <b>94.30-8-00 - Atividades de associações de defesa de direitos sociais</b>			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS Não informada			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA <b>399-9 - Associação Privada</b>			
LOGRADOURO <b>R ENEAS PRIMO DA SILVA</b>	NÚMERO SN	COMPLEMENTO <b>CONJ HAB ANT T OLIVEIRA</b>	
CEP <b>28.360-000</b>	BAIRRO/DISTRITO <b>MONTE CALVARIO</b>	MUNICÍPIO <b>BOM JESUS DO ITABAPOANA</b>	UF <b>RJ</b>
ENDEREÇO ELETRÔNICO		TELEFONE <b>(22) 3831-7074 / (22) 3831-3405</b>	
ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR) *****			
SITUAÇÃO CADASTRAL <b>ATIVA</b>		DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL 17/09/2009	
MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL			
SITUAÇÃO ESPECIAL *****		DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL *****	

**Consulta Quadro de Sócios e Administradores - QSA**

---

CNPJ: 11.170.779/0001-00  
NOME EMPRESARIAL: CRECHE E PRÉ ESCOLA MUNICIPAL MARIA IZABEL  
CORREA RIBEIRO - TIA BELINHA  
CAPITAL SOCIAL:

O Quadro de Sócios e Administradores(QSA) constante da base de dados do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) é o seguinte:

---

Nome/Nome Empresarial:	MARLENE DE OLIVEIRA LOPES SANTANA
Qualificação:	10-Diretor

---

ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:  
ROMENIQUE JOSE LOPES DA SILVA – VIDRAÇARIA LOPES ME

Discente: Daniel Moraes de Souza

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

## 1 INTRODUÇÃO

As mudanças sofridas pelas organizações atualmente, exigem cada vez mais das mesmas para que possam manter suas atividades presentes no mercado competitivo. É preciso admitir que para que o crescimento aconteça a organização deve estar amparada por uma equipe de pensamentos e técnicas bem estruturadas. Valorizar os colaboradores é um ato extremamente importante para o desenvolvimento da organização, afinal, um pessoal motivado e organizado faz com que a empresa decole no mercado competitivo.

Os serviços e a missão da empresa serão melhor desenvolvidos quando as equipes estiverem preparadas e absolutamente compromissadas com a organização. E, visto que o sucesso de uma organização é o resultado da soma natural de realizações e conquistas de cada um de seus colaboradores, as empresas têm, cada vez mais, procurado adotar estratégias bem-sucedidas na escolha e na preparação dos mesmos.

A maioria das organizações visa melhorias e correções para seus processos, avaliando sempre sua atuação no ambiente organizacional. Estão sempre preocupadas com os contratemplos. O espaço físico da organização também deve estar de acordo com a estrutura das atividades que a empresa realiza. Para que o desenvolvimento das atividades não seja prejudicado, desmotivando a equipe de realizar um trabalho de qualidade.

Sendo assim, este estudo teve o objetivo de diagnosticar na empresa Vidraçaria Lopes ME, que identificou uma grande deficiência em relação à logística, algumas dificuldades no espaço físico da empresa e com a organização dos funcionários, que por ter espaços limitados prejudicam o desenvolvimento das atividades a serem desenvolvidas.

## 2 OBJETIVOS

Ajudar a empresa a se desenvolver no mercado, analisando suas falhas e alcançado objetivos.

O estagiário é surpreendido com a troca de ideias, opiniões e estratégias. Oportunidades de conciliar conhecimentos teóricos e práticos.

## 3 JUSTIFICATIVA

Executar na prática de um ambiente organizacional todo conhecimento teórico adquirido na instituição de ensino, participando de forma direta da realidade diária da empresa, seus problemas e soluções.

## 4 METODOLOGIA

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

Posteriormente, foram feitas análises da empresa concedente ao estágio, a fim de propiciar um estudo em busca de um diagnóstico da mesma, possibilitando ao estagiário a elaboração de uma proposta como solução dos problemas identificados na empresa, caracterizando este trabalho como uma avaliação formativa, pois segundo Roesch (1999, p.67) “a avaliação formativa tem o propósito de melhorar ou aperfeiçoar sistemas ou processos, é um dos tipos mais escolhidos por alunos que trabalham e identificam problemas ou oportunidades de melhoria em sua organização”.

## 5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

A Vidraçaria Lopes ME, situada em Bom Jesus do Itabapoana, atualmente no ramo de vidraçaria, conta com uma equipe de 16 colaboradores em diversas funções, vendedor, administrativo, produção.

### Histórico

A empresa iniciou suas atividades em 1987, com o proprietário Daniel Nunes da Silva como autônomo, sem funcionários, trabalhando sozinho em um cômodo alugado apenas com serviços de vidraçaria. Em 2007, associou-se à empresa de seu filho Romenique José Lopes da Silva, agregou o serviço de serralheria a vidraçaria, ampliando o espaço físico e relacionamento com clientes, regularizando a situação da empresa. Hoje, a empresa está ativa registrada no SIMPLES NACIONAL e segue com produção de vidraçaria e serralheria em geral.

### Infraestrutura

O espaço físico da empresa hoje se constitui em uma sala de atendimento ao cliente, uma mesa para corte de vidros em sala específica e um galpão para produção de peças de serralheria.

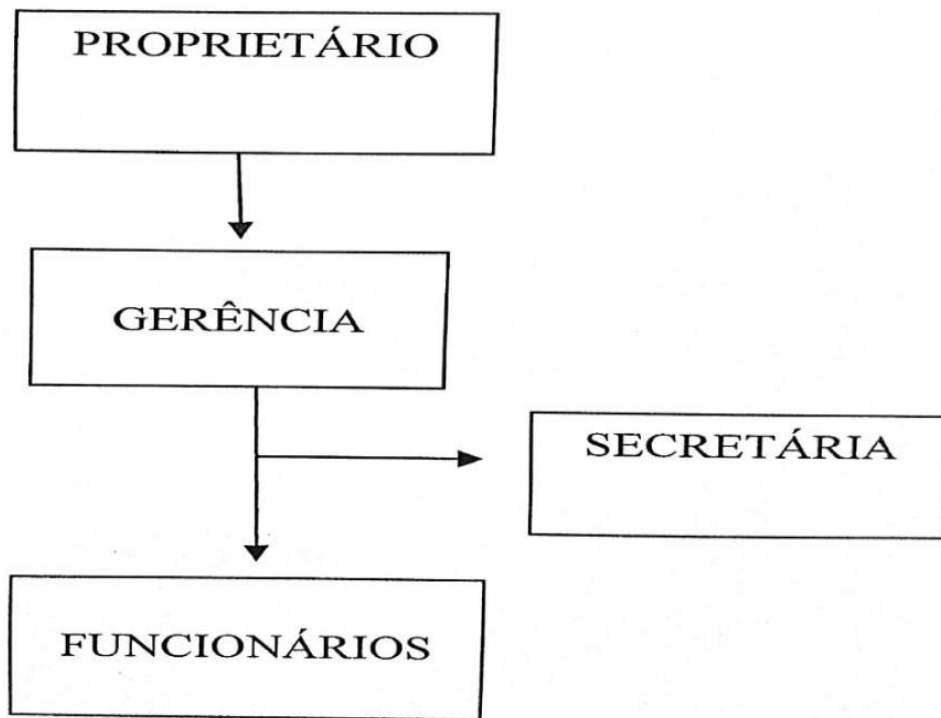
### Produtos e Serviços produzidos e/ou vendidos:

A empresa produz peças de alumínio em geral, vidros, espelhos e acessórios em geral.

### Principais clientes:

A população em geral.

Estrutura Organizacional:



### 5.1 Análises do ambiente

*Oportunidades:* Facilidades de empréstimos concedidos pelo governo através dos bancos no ramo da construção civil, onde o mercado se mantém aquecido e a procura pelos produtos produzidos pela nossa empresa é muito frequente.

*Ameaças:* Alta concorrência.

*Pontos Fortes:* Atendimento ao cliente e excelência em pós-vendas.

*Pontos Fracos:* Estrutura física compacta.

Missão da Empresa: Atender aos clientes com excelência, valorização dos seus colaboradores.

Visão da Empresa: Buscar sempre inovação, para oferecer sempre serviço de qualidade aos seus clientes.

Objetivos e Metas da Empresa: A empresa visa a satisfação dos clientes.

## 6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Atendimento ao público para protocolo de pedidos.
- Auxílio em mediações para orçamento.
- Auxílio em acabamento de espelhos.
- Auxílio no carregamento de produtos acabados para entrega.
- Recebimentos de mercadorias.
- Organização de vitrine.
- Organização de boletos bancários para pagamentos.

### 6.1 Diagnósticos Situacionais

Um grande problema detectado foi a logística do ambiente. A empresa é muito mal dividida, tanto em cômodos quanto em setores, assim fica difícil identificação de seus departamentos. Funcionários trabalham em um espaço físico estreito e divide o pouco espaço com materiais em uso e estoque. A sala do gestor, onde se recebe clientes mais específicos não oferece a mínima condição de atendimento, apertada e desorganizada. Na produção onde se encontra o maior espaço físico, ficam também estoque e produtos acabados. O número de funcionários é o suficiente para a produção, porém são prejudicados pela falta de espaço para executar as tarefas, criando gargalo na produção e atrasando a entrega do produto final ao cliente no prazo determinado.

Também não foi identificado um profissional designado a gerência, isso gera um enorme desconforto na solução de problemas, até mesmo os menores, pois o gestor, que também realiza as mesmas funções que seus colaboradores, por conta de orçamento e mediações de serviços, não se encontra presente em tempo integral na empresa.

## 6.2 Proposições

Vimos em Logística e Distribuição, que a organização do espaço físico de uma empresa é muito importante, visto que, uma logística bem distribuída evita atrasos na produção do produto ou na execução do serviço, auxilia na agilidade e até mesmo na aparência da empresa, tornando o ambiente mais limpo visualmente e de componente execução das tarefas estabelecidas. Criando um ambiente agradável e podendo atender sua demanda com qualidade do produto ou serviço prestado é o que mantém a empresa ativa, e gerando lucros, é claro.

Sobre a ausência de um gerente para soluções de problemas, as Competências Gerenciais, nos ensina que delegar funções a gerentes é muito interessante pelo fato de diminuir a carga sobre o gestor e resolver os problemas da organização mesmo em sua ausência.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho justifica-se pelo fato de que a logística da empresa Vidraçaria Lopes busca novas posturas para estruturar-se frente aos desafios. Com esse entendimento, o estudo abordou a necessidade do diagnóstico na logística, para aperfeiçoar o desempenho da organização, visando um melhor desenvolvimento dos setores e aperfeiçoar na sua forma de gerenciamento, e relacionamento com os colaboradores.

Pelo ritmo intenso de realização de suas atividades, a organização tem uma rotina agitada e com muitos contratempos diários. Notou-se que para bem desempenhar as tarefas

distribuídas, administrar o tempo é fundamental. Aprendeu-se que é necessário listar todos os compromissos e priorizar as atividades que possuem maior grau de urgência e importância.

O trabalho foi viável em razão de que a acadêmica teve livre acesso às informações e tempo apropriado para desenvolvê-lo. É importante, pois buscou beneficiar a instituição com as informações apuradas. Considerando que nesse setor nenhum estudo foi executado no sentido de diagnosticar a logística, caracterizou a sua originalidade.

## 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](http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf)> Acesso em: 09 abr. 2019.

FAMESC. Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2018. 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 2019.

KANAANE, R. Comportamento Humano nas Organizações: o homem rumo ao século XXI. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral. Disponível em:  
<[http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva\\_Solicitacao.asp](http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp)> Acesso em: 16 jun. 2019.

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

9 ANEXO

16/06/2019

Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral

 <b>REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL</b> <b>CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA</b>		
NÚMERO DE INSCRIÇÃO <b>10.280.665/0001-50</b> MATRIZ	<b>COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL</b>	DATA DE ABERTURA <b>06/08/2008</b>
NOME EMPRESARIAL <b>ROMENIQUE JOSE LOPES DA SILVA</b>		
TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) <b>VIDRACARIA LOPES</b>		PORTE <b>ME</b>
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL <b>47.44-0-99 - Comércio varejista de materiais de construção em geral</b>		
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS <b>47.43-1-00 - Comércio varejista de vidros</b> <b>25.99-3-01 - Serviços de confecção de armações metálicas para a construção</b> <b>47.44-0-01 - Comércio varejista de ferragens e ferramentas</b> <b>63.99-2-00 - Outras atividades de prestação de serviços de informação não especificadas anteriormente</b>		
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA <b>213-6 - Empresário (Individual)</b>		
LOGRADOURO <b>R JOSE MANSUR</b>	NÚMERO <b>09</b>	COMPLEMENTO
CEP <b>28.360-000</b>	BAIRRO/DISTRITO <b>CENTRO</b>	MUNICÍPIO <b>BOM JESUS DO ITABAPOANA</b>
		UF <b>RJ</b>
ENDEREÇO ELETRÔNICO		TELEFONE <b>(22) 3831-3640</b>
ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR) *****		
SITUAÇÃO CADASTRAL <b>ATIVA</b>		DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL <b>06/08/2008</b>
MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL		
SITUAÇÃO ESPECIAL *****		DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL *****

Aprovado pela Instrução Normativa RFB nº 1.863, de 27 de dezembro de 2018.

Emitido no dia **16/06/2019** às **13:58:11** (data e hora de Brasília).

Página: 1/1

ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO JOSÉ DO CALÇADO

Discente: Fabiana de Matos

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

## 1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho discorre sobre o cotidiano da organização Secretaria Municipal de Saúde de São José do Calçado, a fim de levantar os principais serviços realizados na mesma e diagnosticar quais deles têm sido realizados de maneira errônea, impedindo o melhor fluxo do processo administrativo.

Para isso, foi realizada uma análise da organização, a partir do ambiente de trabalho, evidenciando as oportunidades, ameaças, pontos fracos e fortes que a organização apresenta, assim como uma análise e interpretação das atividades desenvolvidas.

A partir de todos os pontos definidos com relação à organização em estudo foi possível realizar um diagnóstico da situação encontrada e propor métodos eficazes para aperfeiçoar os serviços prestados visando economia e eficiência.

## 2 OBJETIVOS

Análise e participação nas atividades desenvolvidas na Secretaria Municipal de saúde de São José do Calçado, a fim de fornecer uma assessoria nas ações estratégicas e, à partir de então, estabelecer um diagnóstico da situação encontrada, propondo melhorias à organização a partir dos conhecimentos adquiridos no curso superior de Administração.

### 3 JUSTIFICATIVA

O estágio proporciona o conhecimento prático nas atividades de uma empresa, independente do ramo de atuação, aproximando-o da realidade empresarial, além de ser um requisito necessário para conclusão do Curso de Bacharelado em administração. O estagiário com olhar crítico com uma visão diferenciada nos processos de diversas áreas da instituição, pode colaborar positivamente com a empresa, pois pode apresentar propostas de intervenção nos processos, objetivando melhor resultado. Dessa forma ele tem a oportunidade de demonstrar suas habilidades e conhecimento na área.

### 4 METODOLOGIA

Acompanhamento e participação em todas as atividades desenvolvidas na Secretaria Municipal de saúde de São José do Calçado no que tange os aspectos gestacionais e administrativos, como: atendimento ao público, gestão de contratos, fluxo de serviços, recebimento e despacho de processos de compra e planejamento das ações municipais nas unidades pertencentes à secretaria.

### 5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

A Secretaria Municipal de Saúde de São José do Calçado, fundada em 02 de janeiro de 1991 e tem como atividade, a prestação de serviço em saúde, à secretaria atende pelo Sistema Único de saúde, com a assistência básica em saúde para população Calçadense.

Essa instituição possui 140 (cento e quarenta) funcionários, sendo 61 (sessenta e um) contratados, 63 (sessenta e três) efetivos e 16 (dezesesseis) comissionados, e é composta por quatro unidades de ESF – Estratégia de Saúde da Família, uma unidade de saúde especializada, Farmácia Básica e um Centro de Atendimento Psíquico Social I, além da SEDE, com vigilância sanitária, ambiental e epidemiológica, na SEDE são realizados atendidos a pacientes para

agendamento de procedimento que não são ofertados pelo município (atendimento de média e alta complexidade), e regulados pelo Estado do Espírito Santo.

Tem como Missão, promover a saúde de seus clientes, com humanização e qualidade, buscando a satisfação de suas necessidades e o aprimoramento do conhecimento, em um processo de melhoria contínua.

A visão da empresa é, torna-se referência em humanização e qualidade na prestação de serviços de saúde.

Seu objetivo é servir a população com atendimento de qualidade e humanizado.

#### 5.1 Análise do ambiente

Oportunidades:

Apoio técnico Estadual e Federal, tanto para capacitação da equipe de assistência, quanto para questões administrativas.

Ameaças:

Demandas imprevistas que são impostas ao serviço por meio de ordem judicial, e que, na maioria das vezes, não se trata de serviço de competência da esfera Municipal.

Pontos Fortes:

Podem ser criados protocolos e rotinas nos processos de trabalho, como meios de controle de insumos para manter todas as unidades com insumos disponíveis para executar seu trabalho de forma adequada.

Pontos Fracos:

Falta de comprometimento e motivação dos colaboradores, falta de qualificação dos profissionais que atuam na liderança e nos cargos de coordenação.

## 6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Assessorar a Secretária de saúde nas ações estratégicas;
- Atendimento ao público;
- Gestão de contratos;
- Auxiliar no fluxo de serviços;
- Receber e despachar processos de compras e outros;
- Assessorar no Planejamento das ações municipais de saúde das unidades da US II, ESF, CAPS e CEO.

### 6.1 Diagnóstico Situacional

Secretaria Municipal de Saúde tem como atividade, a prestação de serviços de saúde aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), sendo de responsabilidade do Gestor Municipal, disponibilizar insumos, Recursos Humanos, espaço físico adequado para a prestação dos serviços de saúde, além de gerir os recursos financeiros disponibilizados pelas esferas, Federal, Estadual para financiar a promoção em saúde.

Devido a diversidade de responsabilidades do Gestor em garantir assistência com qualidade, este conta com uma equipe técnica, sendo dimensionada a cada área de atuação, porém um dos complicadores para o Gestor Público desta Secretaria, é a falta de autonomia em contratar profissionais capacitados para ocupar os cargos técnicos e de coordenação, pois os profissionais que ocupam estes cargos, possuem vínculos efetivos ou são contratados por indicação política, que, na maioria das vezes, tais contratações são feitas sem que haja uma

avaliação da capacidade técnica do profissional que vai desenvolver as atividades, o que compromete a eficácia dos resultados.

## 6.2 Proposições

Conforme demonstrado na disciplina de Gestão Pública, o Gestor Público tem o dever de prezar pela economicidade e eficiência, dessa forma, após analisar o cenário de trabalho na Secretaria Municipal de São José do Calçado, verifico a necessidade de capacitação dos coordenadores para que estes consigam liderar a equipe de forma mais técnica, definir as funções e as atividades delegadas a cada profissional, pois, de acordo com o que foi apresentado na disciplina de Gestão de Pessoas, é de extrema importância identificar o perfil e a qualificação do profissional para cada cargo, a fim de obter melhor resultado e desenvolvimento da empresa, “a pessoa certa no lugar certo”.

Além de capacitar os coordenadores, é necessário que seja implantado a educação continuada para toda a equipe, pois estes profissionais devem estar totalmente engajados no fluxograma dos processos de trabalho. De acordo com a disciplina Gestão da qualidade, a organização do trabalho e os processos bem definidos, reduzem as falhas e, conseqüentemente, o desgaste físico e mental da equipe, que com o melhor desempenho, evitam a falta de insumos, além de melhorar a qualidade do serviço prestado a população.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Concluiu-se que, a partir do estágio realizado que as organizações públicas de saúde prestadoras de serviços à população a partir do Sistema Único de Saúde (SUS), como a Secretaria Municipal de Saúde de São José do Calçado têm uma grande responsabilidade social com a população.

Apesar disso, como se trata de um órgão público municipal, a contratação dos profissionais é realizada por indicação política e, na maioria das vezes, o profissional contratado

não tem capacidade técnica para desenvolver as atividades do seu cargo, comprometendo assim a eficiência do processo de gestão.

Além disso, é necessário que o gestor da organização saiba exercer sua liderança, principalmente no que diz respeito à definição das funções delegadas a cada profissional, para que o mesmo possa estar no serviço correto, sem haver desvio de função.

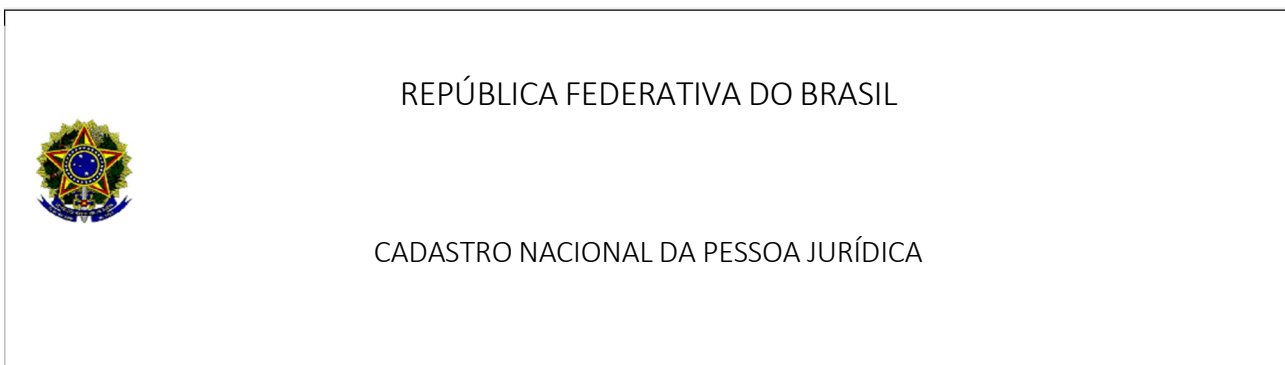
## 8 REFERÊNCIAS

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](http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf)> Acesso em: 09 abr. 2019.

FAMESC. Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2018. 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. 2019.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral. Disponível em:  
<[http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva\\_Solicitacao.asp](http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp)> Acesso em: 01 jul. 2019.

## 9 ANEXO



Teoria e Prática em Convergência na Administração  
Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração  
Período: 2019.1

---

NÚMERO DE INSCRIÇÃO 27.167.402/0001-31 MATRIZ	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DE ABERTURA 30/12/1974	
NOME EMPRESARIAL MUNICÍPIO DE SAO JOSE DO CALCADO			
TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) SAO JOSE DO CALCADO PREF GABINETE DO PREFEITO		PORTE DEMAIS	
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL 84.11-6-00 - Administração pública em geral			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS Não informada			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA 124-4 - Município			
LOGRADOURO PC PEDRO VIEIRA	NÚMERO 80	COMPLEMENTO	
CEP 29.470-000	BAIRRO/DISTRITO	MUNICÍPIO SAO JOSE DO CALCADO	UF ES
ENDEREÇO ELETRÔNICO	TELEFONE		
ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR) MUNICÍPIO DE SAO JOSE DO CALCADO			
SITUAÇÃO CADASTRAL ATIVA		DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL 23/10/2004	
MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL			
SITUAÇÃO ESPECIAL *****		DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL *****	

Aprovado pela Instrução Normativa RFB nº 1.863, de 27 de dezembro de 2018.

## ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:

### C. BATISTA CONFECÇÕES LTDA – A ZEBRINHA

Discente: Giovanna Galdino Boechat Serra

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

## 1 INTRODUÇÃO

Este relatório tem por finalidade apresentar meu desenvolvimento no estágio curricular e descrever minhas atividades desempenhadas na empresa de Vestuário feminino, na loja A Zebrinha.

Apresento inicialmente, a empresa e seus objetivos, sua história e estrutura organizacional. Posteriormente, discorro as análises apontadas do ambiente organizacional, citando os pontos positivos e negativos da empresa, e pontuando as ameaças e possíveis melhorias para um desempenho mais qualitativo, sugerindo de forma construtiva, um melhor desempenho da empresa, tendo como finalidade beneficiar tanto a organização quanto seus clientes.

Por fim, analiso minha atuação na empresa como estagiária, através dos métodos que aprendi dentro de sala de aula e pude transformá-los em ação no decorrer dos dias do estágio. Coloco em prática os meus conhecimentos acadêmicos, atuando de forma positiva e eficaz na colaboração do crescimento e estabilidade da organização.

## 2 OBJETIVOS

- Aprendizado pessoal, saber como agir ao resolver problemas e trazer soluções criativas e dinâmicas, explorando a minha criatividade e comprometimento.
- Desenvolver o meu contato com as pessoas, com o intuito de evoluir como ser humano e buscar novas experiências e troca de conhecimento.

### 3 JUSTIFICATIVA

O estágio é importante para mim com o intuito de melhorar a comunicação com as pessoas, seja no trabalho ou com o cliente, e o trabalho em equipe. Saber das responsabilidades a serem cumpridas e dar sempre o meu melhor para ajudar a conquistar as metas da empresa.

### 4 METODOLOGIA

Como forma metodológica adotada nas atividades feitas durante o estágio, aponto principalmente o apoio e a observação em forma de análise construtiva nos dias em que foram realizadas as tarefas no estágio. A atuação com os clientes, servindo de ponte para que tivesse uma troca harmônica e qualitativa a atender de forma que beneficiasse ambas as partes, consequentemente visando a satisfação do cliente como alvo. Nas atividades internas da empresa era preciso atenção e organização para que o trabalho segue seu cronograma diário e alcançando com êxito as tarefas propostas.

### 5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

A empresa fundada no ano de 1966 teve o seu primeiro proprietário Sr. Jorge Correa Soares (Sr. Totinho, como todos o conheciam). Nesta época trabalhava com os artigos masculino, feminino e infantil. Após três décadas, no ano de 1996, a loja passou a ter como proprietário Marcos José Cerqueira Batista, começando o seu trabalho na A Zebrinha, mantendo o nome já vindo do fundador e continuando assim o comércio de vestuário. Tendo um nome incomum e sendo localizada no centro da cidade, a A Zebrinha passa a ser referência. Com os anos de mercado e clientes que vêm seguindo sua trajetória, a loja se estabelece no comércio bom-jesuense. Marcos falece no ano de 2017 deixando a loja para suas herdeiras. Que vem assumindo desde então. Com uma pegada mais jovem a loja vem passando por várias

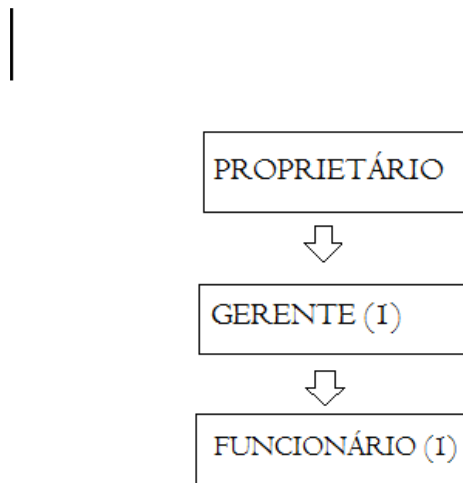
mudanças e posicionamento. Trazendo novas ideias e conceito a loja se moderniza sem perder a essência.

#### Infraestrutura

Situada no centro da cidade, a loja possui uma instalação com sala ampla, duas vitrines laterais na entrada da loja. Um provador. Um estoque e banheiro.

O salão composto de araras ao redor da estrutura e espelhos. Um cantinho para bate papo com as clientes com sofás e mesinha de centro. No fundo da loja, um balcão grande delimitando a área do caixa e entrada somente de funcionários.

#### Estrutura Organizacional



#### 5.1 Análise do ambiente

##### Oportunidades:

Saber trabalhar com os lançamentos da área da moda. Estando sempre atualizada nas tendências e trazendo como novidade para loja.

Ameaças:

Colocar-se no mercado competitivo. Crise no poder de compra. A falta monetária em circulação.

Pontos Fortes:

Qualidade do produto, marcas exclusivas, estampas que chamam a atenção do cliente e modelagem impecável, juntamente com o bom gosto nas escolhas dos produtos para a venda. O espaço traz uma pegada mais descontraída e estilo único da loja.

Pontos Fracos:

Trabalham com a equipe reduzida. Não distribuindo perfeitamente as funções, deixando de ganhar melhores resultados.

Missão da Empresa:

Tem como missão preservar seus produtos de qualidade. Trazendo para a mulher uma maneira de se vestir com sofisticação e originalidade. Preocupada com as mudanças e evoluções no mundo da moda, está sempre atenta a mudanças do mercado para inovar e ir ao encontro das preferências de suas consumidoras. Trabalhando com a beleza e o vestir bem, visamos em atender com excelência a satisfação do cliente.

Visão da Empresa:

Ser uma empresa competitiva no mercado. Trazendo sua singularidade ao modo de se vestir. Representada por marcas fortes, características e propostas únicas.

Objetivos e Metas da Empresa:

Fazer com que a empresa cresça com ética e respeito. Trazer o que há de melhor em cada mulher, ressaltando sua beleza e expondo seu estilo e jeito único de ser e vestir.

## 6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Atendimento ao público.
- Serviço Bancário.
- Conferência de Nota Fiscal.
- Entrada de Nota Fiscal no Sistema.
- Conferência e Recebimento de Mercadoria.
- Etiquetagem, Organização das Mercadorias.
- Organização de Estoque.
- Arrumação das araras, vitrines e manequins.
- Marketing Digital via rede social.

### 6.1 Diagnóstico Situacional

Observa-se que a equipe de vendas é reduzida, tendo assim, uma sobrecarga no funcionário, sendo também, uma carga maior e pressão na gerência, onde delega em todos os setores. Possivelmente deixando de ganhar novos clientes e vendas. Detecta-se também, uma falta de controle com saída de mercadoria do estoque, onde tal fato impossibilita o controle do número real de peças que saem para vendas, deixando, também, vaga a reposição de mercadoria no salão, sendo supervisionado apenas pela gerência. Uma área também importante é a de melhorias no comercial da loja, tendo em vista que a divulgação da loja junto de suas marcas não abrange um público que poderia, por falta de incentivo a publicidade, e uma ação mais massiva da propaganda da loja.

## 6.2 Proposições

Visto que os problemas são de fácil resolução, precisa-se de uma melhor distribuição de tarefas e delegações entre a pirâmide de hierarquia. Onde o Diretor/Gerente esteja mais apto a delegar e distribuir as funções aos seus colaboradores, de forma que não sobrecarregue a si próprio. Deixando de atuar em todas as áreas e delegando as funções por competência e segurança no trabalho do seu subordinado, como foi visto e estudado em Gestão da Criatividade.

Importante também, conforme estudado na matéria de Produção de Materiais, fazer as análises periodicamente de controle e fluxo de saída e entrada de mercadorias. Podendo solucionar eventuais problemas de estoque e controvérsias em números de mercadoria. Buscando um melhor desempenho na hora de futuras compras, sabendo qual tipo de mercadoria teve mais saída, em qual determinado tempo, e em qual grade de tamanhos. Facilitando uma melhor visão do funcionamento do estoque e controle de saídas.

Focar no trabalho de manter sempre o marketing da empresa atualizado para que seus clientes estejam sempre recebendo novidades como: mercadorias novas, promoções, eventos e parcerias que ocorrem na loja, podendo atingir um maior público e cativando para que venham até o estabelecimento. Uma boa opção também é elaborar uma boa propaganda e inserir em algum meio de comunicação de melhor acesso e que possa ter um resultado positivo para a empresa. Manter uma comunicação em via de redes sociais também faz com que o número de pessoas seja mais alcançado e com forma direta de comunicação com o público, podendo expor os produtos com mais frequência e eventuais promoções. Deixando, assim, uma boa dinâmica de interação com os clientes e criando chances para conquistar novos clientes.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ter realizado esse estágio foi de uma experiência ímpar. Pois coloquei em prática todo o conhecimento adquirido dentro de sala de aula, e pude aprimorar tudo o que aprendi com dinâmica e tomada de decisões que me confiaram. Ver a minha evolução e dedicação a algo que me foi retornado com gosto e êxito.

Com a observação entre estudo e prática, cada dia aprendia alguma coisa e com essa observação, percebi como o curso de Administração tem suma importância para com uma empresa, desde o planejamento, as tomadas de decisões, a prática diária e o futuro da organização.

Na empresa em que atuei como estagiária, durante estes períodos, pude contribuir com ideias e novas formas de realizar diversas tarefas do cotidiano. Esta empresa que, apesar de pequena e com poucos funcionários, tem sua dinâmica de trabalho levada muito a sério e com total comprometimento para com os clientes, os seus fornecedores e tudo o que engloba a sua atmosfera comercial. Poder ver no dia a dia como funciona os altos e baixos de dentro de uma organização foi fundamental para que pudesse ampliar e explicar a minha visão de mercado. Ver ideias se transformarem em ação, diversas maneiras para a captação de um novo cliente e toda a dedicação e amizade para com aqueles que já fazem parte do corpo da empresa, tudo foi muito significativo e enriquecedor para a minha conclusão de estágio, e poder colaborar com o ensino didático e todo o conhecimento que adquiri nos dias trabalhados dentro da empresa, foram de total crescimento para mim, tanto quanto pessoa como profissional.

Conclui-se que a prática do programa de estágio favoreceu a qualificação técnica, social e principalmente emocional, permitindo o aprimoramento de trabalho em equipe e o respeito das diferenças, visando o exercício comum e benefício da organização.

## 8 REFERÊNCIAS

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

Teoria e Prática em Convergência na Administração  
Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração  
Período: 2019.1

---

Disponível em:

<[http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR\\_14724\\_atualizada\\_abr\\_2011.pdf](http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf)> Acesso em: 09 abr. 2019.

FAMESC. Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2018. Disponível em:

<<http://www.famescbji.edu.br/famescbji/arquivos/manuais/Manual%20de%20Trabalhos%20Acad%C3%A3micos%20-%20P%C3%B3s-Gradua%C3%A7%C3%A3o%20.pdf>> Acesso em: 23 jun. 2019.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral. Disponível em: <[http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva\\_Solicitacao.asp](http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp)> Acesso em: 17 jun. 2019.

9 ANEXO

### Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral

**Contribuinte,**

Confira os dados de Identificação da Pessoa Jurídica e, se houver qualquer divergência, providencie junto à RFB a sua atualização cadastral.

A informação sobre o porte que consta neste comprovante é a declarada pelo contribuinte.

		<b>REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL</b>	
<b>CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA</b>			
<b>NÚMERO DE INSCRIÇÃO</b> 28.811.313/0001-49 MATRIZ	<b>COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO</b> CADASTRAL		<b>DATA DE ABERTURA</b> 09/09/1966
<b>NOME EMPRESARIAL</b> C BATISTA CONFECÇÕES LTDA			
<b>TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA)</b> A ZEBRINHA			<b>PORTE</b> ME
<b>CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL</b> 47.81-4-00 - Comércio varejista de artigos do vestuário e acessórios			
<b>CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS</b> Não informada			
<b>CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA</b> 206-2 - Sociedade Empresária Limitada			
<b>LOGRADOURO</b> R TENENTE JOSE TEIXEIRA	<b>NÚMERO</b> 108	<b>COMPLEMENTO</b>	
<b>CEP</b> 28.360-000	<b>BARRIO/DISTRITO</b> CENTRO	<b>MUNICÍPIO</b> BOM JESUS DO ITABAPOANA	<b>UF</b> RJ
<b>ENDEREÇO ELETRÔNICO</b>		<b>TELEFONE</b>	
<b>ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR)</b> *****			
<b>SITUAÇÃO CADASTRAL</b> ATIVA		<b>DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL</b> 04/10/2003	
<b>MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL</b>			
<b>SITUAÇÃO ESPECIAL</b> *****		<b>DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL</b> *****	

Aprovado pela Instrução Normativa RFB nº 1.863, de 27 de dezembro de 2018.

Emitido no dia 17/06/2019 às 15:23:53 (data e hora de Brasília).

Página: 1/1



ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:  
BANESTES S/A - BANCO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Discente: Ingrid do Nascimento Costa

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

## 1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho foi elaborado no âmbito da disciplina de Estágio Supervisionado, com vista à conclusão do Curso de Graduação em Administração de Empresas da Faculdade Metropolitana São Carlos/BJI.

O estágio desenvolveu-se no BANESTES S/A BANCO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, no atendimento a clientes e no auxílio no setor de Recursos Humanos, na cidade de São José do Calçado - ES, durante dois anos, oportunidade de entrar em contato com o mercado de trabalho, de forma a complementar e aperfeiçoar as competências sócio profissionais, através de uma ligação entre o sistema educativo e o contato com o mundo laboral.

Faz-se necessário ressaltar que o relatório de estágio se destinou não só a descrever as atividades desenvolvidas ao longo do estágio, mas também, apresentar um enquadramento do trabalho realizado com todo o conhecimento adquirido durante a licenciatura. Sendo assim, a licenciatura em Administração e o estágio no Banco, serviram de suporte para este trabalho final.

Durante o desenvolvimento deste estágio foram atingidos alguns objetivos pessoais, tais como: obter contato com o mundo do trabalho, que é cada vez mais competitivo e exigente; aprimorar os conhecimentos em relação aos princípios da Administração e aos procedimentos de atendimento ao cliente numa sociedade anônima estadual; e perceber a questão da aceitação do serviço no mercado de trabalho.

## 2 OBJETIVOS

### 2.1 Objetivo Geral

O objetivo geral do trabalho consiste em diagnosticar o atendimento e suas melhorias no BANESTES S/A BANCO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO.

### 2.2 Objetivos Específicos

- ✓ Agregar valores ao conhecimento adquirido no curso de Administração;
- ✓ Aproveitar a oportunidade de expandir a network;
- ✓ Aumentar o relacionamento e crescimento pessoal dentro da empresa, visando o Mercado de trabalho futuro.

## 3 JUSTIFICATIVA

Este trabalho justifica-se pelo fato, que o atendimento do Banestes busca novas posturas para estruturar-se frente aos desafios que se apresentam para maioria das organizações, que são supervisionadas e dirigidas pelo Estado, ou seja, são do âmbito público. O atendimento vem sendo primordial para a obtenção de um bom desempenho organizacional, tornando-se, a cada dia, mais importante para as organizações que, além de especialização, necessita de qualidade nos seus processos.

Com esse entendimento, o estudo abordou a necessidade do diagnóstico de gestão de pessoas, para aperfeiçoar o desempenho organizacional, visando um melhor desenvolvimento dos funcionários e a melhoria na sua forma de gerenciamento, e relacionamento com os servidores.

O trabalho foi viável em razão de que a acadêmica teve livre acesso às informações e tempo apropriado para desenvolvê-lo, e foi importante, pois buscou beneficiar a instituição

com as informações apuradas. Considerando que nesse setor nenhum estudo foi realizado no sentido de diagnosticar a gestão de pessoas, caracterizou a sua originalidade.

#### 4 METODOLOGIA

O trabalho foi caracterizado como uma avaliação formativa, que segundo Roesch (1999, p. 67) “avaliação formativa tem o propósito de melhorar ou aperfeiçoar sistemas ou processos, é um dos tipos mais escolhidos por alunos que trabalham e identificam problemas ou oportunidades de melhoria em sua organização”. Com relação ao tipo de pesquisa, a abordagem que foi utilizada neste estudo, foi qualitativa. “Pesquisa qualitativa é apropriada para a avaliação formativa, quando se trata de melhorar a efetividade de um programa” (ROESCH, 1999, p.146).

Sendo que, para identificar a percepção dos servidores com relação aos procedimentos de atendimento da empresa, e dos gestores a respeito da qualidade dos serviços prestados, foi utilizada a pesquisa exploratória e, posteriormente, a pesquisa descritiva com abordagem qualitativa, onde o estagiário apenas registrou, analisou e observou os fatos, sem interferir no ambiente.

A escolha esteve diretamente relacionada com o propósito do trabalho, que foi de diagnosticar a gestão de pessoas no setor de atendimento do Banestes e as perspectivas dos clientes.

#### 5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

O BANESTES S/A BANCO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, situado em São José do Calçado, atualmente um banco regional do varejo, conta com uma equipe de 10 colaboradores em diversas funções, tais como, gerentes, operadores de caixa, atendimento, administrativo, compras e segurança.

## Histórico

O Banestes S.A., Banco do estado do Espírito Santo, foi iniciado em 1935, com funções rotineiras como qualquer outro banco, operações de crédito agrícola, crédito fundiário, depósitos, empréstimos, cobranças e ordens de pagamento, o Instituto de Crédito Agrícola do Espírito Santo. Em 1937, o Instituto passa a se chamar Banco de Crédito Agrícola do Espírito Santo (Rural bank), uma sociedade anônima com sede na Capital.

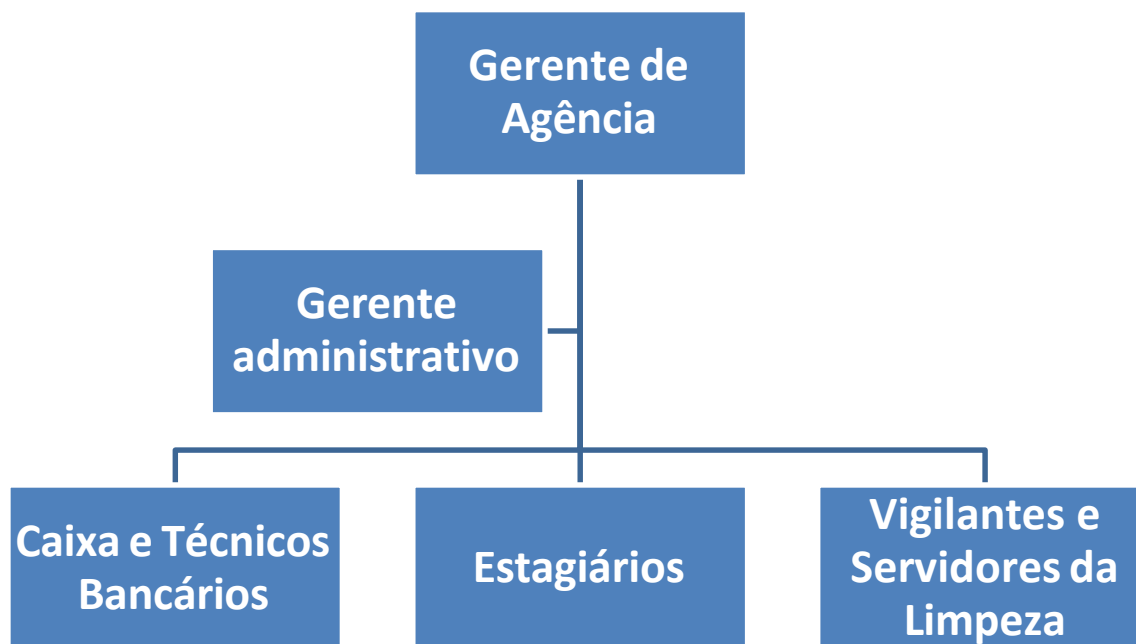
Sua primeira sede própria foi inaugurada em 24 de Janeiro de 1942, sob a responsabilidade do engenheiro José Tarquínio da Silva e o empreiteiro Manoel Antônio José de Brito, situada na Praça Oito, esquina do Beco do Douto. Os municípios de Cachoeiro de Itapemirim e Colatina ganharam dois escritórios nos dias 1 e 2 jun. 1938, Alegre em 1 de Março de 1939 e São Mateus em 15 abr. 1939, todos esses escritórios em pouco tempo, foram transformados em agências. Outras agências foram abertas ao longo de sua história, entre elas, a Agência São José do Calçado, criada em 14 de setembro de 1971, localizada na Praça Theófilo Lobo, no centro da cidade, com facilidade de acesso e mobilidade.

No final da década de 60, o Banco Central uniformizou a denominação dos bancos estaduais, e o Banco de Crédito Agrícola do Espírito Santo (Rural bank) passou a se chamar Banco do Estado do Espírito Santo S.A. (Banestes).

## Infraestrutura

Imóvel Grande, amplo, com repartições de determinados departamentos.  
Acessibilidade para cadeirantes.

### Estrutura Organizacional



Produtos e Serviços produzidos e/ou vendidos:

Banestes SMS, Banestes celular, Previdência privada, Seguros, Cartões de crédito.

Principais clientes: Protegido pelo sigilo bancário (sigilo profissional).

#### 5.1 Análise do ambiente

*Oportunidades:* No caso do Banco, há oportunidades por conta da confiança do cliente em um banco público e sólido que está presente em todos os Municípios do Espírito Santo. A melhoria do mercado financeiro dando oportunidades de novas formas de pagamento e preços. Além disso, existem os incentivos fiscais do Governo Estadual e Federal, que libera recursos para os setores da indústria, agropecuária, habitacional, através de fomentadores como recursos do

BNDES. Também há a redução de taxas, como a Selic, que proporcionam a queda das taxas nos bancos, ocasionando maior demanda por créditos e financiamentos.

*Ameaças:* Crise econômica, acordo de renegociação de dívida do Estado e a política de privatização adotada por Hartung ameaçam a continuidade do Banestes público e estadual. O objetivo é alcançar um gerenciamento integrado dos principais riscos financeiros, para permitir que o Banco atinja suas metas mediante um nível aceitável de exposição a riscos, sem comprometer o bom desempenho dos negócios, tendo uma alocação de capital mais eficiente de forma a otimizar o capital dos stakeholders com a melhor relação risco/retorno.

*Pontos Fortes:* Entre os pontos positivos do Banestes, destacados pela agência classificadora de riscos, estão o modelo de negócios do banco, considerado estável oferecendo produtos diversificados; a qualidade da administração, avaliada como adequada e experiente; e a governança corporativa, classificada como neutra para os ratings.

*Pontos Fracos:* A inflação, algumas taxas de juros, entre outros.

*Missão da Empresa:* Garantir a satisfação de clientes e acionistas, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do Estado do Espírito Santo.

*Visão da Empresa:* Ser o melhor banco regional do varejo.

*Objetivos e Metas da Empresa:* O objetivo é promover a inclusão econômica e social de empreendedores capixabas, formais e informais, por meio da concessão de crédito produtivo e orientado (micro e pequenos empreendedores). As metas são os investimentos de valores em Crédito Rural.

## 6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Desenvolvimento de treinamento pessoal.
- Participação da execução da política salarial da organização.
- Planejamento em programas que visem à melhoria da qualidade de vida dos funcionários no ambiente de trabalho, escalas trabalhos externos.
- Contratação, transferência de funcionários, demissões, calculo salário e férias, advertência, planejamentos e estratégicas para melhorar o ambiente de trabalho e a integração entre setores da empresa.
- Entregas de uniformes dos colaboradores.
- Conta a pagar, controla o vencimento dos compromissos da empresa, como contas de consumo e pagamento de fornecedores.
- Contas a receber, que inclui verificar se os clientes estão em dia com suas obrigações, se os boletos que a empresa emitiu foram pagos no prazo e, se necessário, acionar o mecanismos de cobrança.
- Conhecimento em extratos bancários, para conferências de transações bancárias, conferências de cartão de crédito, cartões de débito, boletos bancários, cheques.
- Recebimento dos dados prontos e projetados totalmente de entradas e saídas de caixa; Elaboração de análises sobre os principais dados fornecidos pelo fluxo de caixa.
- Fechamento diário do caixa.
- Recebimento da projeção de sobras de caixa gerada pelo fluxo de caixa. Definição do destino das sobras de caixa (antecipação de pagamentos a fornecedores, aplicações financeiras, pré-pagamento de dívidas etc.) realização de aplicação ou resgate.
- Auxílio na criação e acompanhamento de mídia digital e marketing digital.
- Atendimento ao cliente, processamento de pedido e caixa.
- Auxílio no recebimento e expedição de mercadoria.
- Elaboração de folha de pagamento.
- Controle de e-mail, faturamento de pedido, emissão de romaneio de entrega,

- acompanhamento de pedidos via e-commerce, abertura e acompanhamento de chamado em suporte técnico de sistema e verificação da funcionalidade do site, auxílio de cliente via chat online.
- Ponto eletrônico, com supervisão em horários de entrada, saída e intervalos, em conferências de relatórios.
  - Lançamento das notas fiscais de Entrada, Saída e Serviços, Inventário (Estoque) e apuração de Impostos.
  - Elaboração e entrega das Obrigações Acessórias mensais (DIME, Sintegra, DCTF, SPED Contribuições e SPED Fiscal).
  - Apuração Trimestral do IRPJ E CSLL das empresas do Lucro Real e Presumido.
  - Acompanhamento ao Processo de transferência de créditos acumulados.
  - Assessoramento Tributário, Elaboração dos Livros Fiscais, fiscalizando Cálculo e emissão de tributos na área do ICMS, IPI, PIS, COFINS, Simples Nacional e ISS; Parcelamento de impostos e contribuições.
  - Verificar a necessidade de comprar produtos solicitados pelos vendedores ou materiais requisitados pelos vários setores e departamentos.
  - Atendimento aos fornecedores.
  - Cadastro de fornecedores e Produtos.
  - Fazer um planejamento das compras, reunindo as requisições vindas dos diferentes departamentos. Consultar o cadastro de fornecedores para identificar as empresas que fornecemos produtos solicitados. Comparar preços, condições de pagamento e prazos de entrega.
  - Receber as mercadorias que solicitou, verificar se os itens relacionados conferem com os pedidos. Se tudo estiver certo, recebe nota fiscal e confirma a compra. Conferência de valores de fretes.
  - Relacionar-se com os clientes na venda; ter comunicação, fazer contatos com clientes potenciais e existentes; criar de uma base de clientes; fornece serviço e atenção personalizada aos clientes; manter registros de todas as interações com os clientes.

- Manter-se atualizados sobre o conhecimento dos serviços; desenvolver técnicas de vendas; educar os clientes por meio de explicações detalhadas e/ou demonstrações.
- Acompanhar regularmente as preferências dos clientes.
- Negociação do preço do produto, negociação do prazo, das condições de pagamento e dos descontos da venda.
- Assegurar que o material adequado esteja, na quantidade devida, no local certo, quando necessário;
- Impedir que exista divergência de inventário e perda de qualquer natureza; Preservar a qualidade e as quantidades exatas.
- Assegurar que o material adequado esteja, na quantidade devida, no local certo, quando necessário.
- Atendimento ao cliente.
- Processamento de pedido e caixa.
- Auxílio no recebimento e expedição de mercadoria.
- Controle de e-mail.
- Faturamento de pedido.
- Emissão de romaneio de entrega.
- Acompanhamento de pedidos via e-commerce.
- Abertura e acompanhamento de chamado em suporte técnico de sistema e verificação da funcionalidade do site.
- Auxílio de cliente via chat online.
- Auxílio na criação e acompanhamento de mídia digital e marketing digital.
- Auxílio na expedição e entrega de mercadoria.
- Auxílio na definição de novo mix de produtos do e-commerce.
- Cadastro de novas mercadorias.
- Conferência na transferência de mercadoria.
- Abertura e acompanhamento de chamado referente ao sistema ERP.
- Pesquisa de produtos para alteração no mix de produtos do e-commerce.

- Levantamento de erros e possíveis melhorias em relação a navegação e funcionalidade do site.
- Análise de mídia digital.

### 6.1 Diagnóstico Situacional

A falta de comunicação ainda é um problema recorrente dentro da empresa, devido à falta de comunicação entre gestor e os setores. Assim, acabam agregando grande desmotivação entre os colaboradores. A gestão de pessoas dentro da organização é um desafio diário que enfrento, tanto com os colaboradores quanto com os próprios líderes da organização, todo esse transtorno causado pela falta de comunicação entre os gestores e colaboradores, devido a empresa ser familiar. Lidar com as subjetividades dos funcionários, compreender suas necessidades e conciliá-las aos objetivos organizacionais exige um trabalho constante de análise e busca de soluções. Grandes desafios encontrados são: regras não definidas; falta de planejamento; autoritarismo; falta de diálogo com os colaboradores; falta de organização: várias pessoas dando ordens; colaborador não seguindo as devidas obrigações, etc. Devido a tantos desafios, a empresa encontra grandes consequências, como falta de motivação entre seus colaboradores, fazendo, assim, com que as pessoas trabalhem insatisfeitas e sejam menos produtivas. Essa falta de comunicação e diálogo entre organização e colaboradores não são presentes somente no setor de RH, porém é visto nos demais setores da organização, tais como: administrativo, gerenciais, vendas, caixa e depósito.

### 6.2 Proposições

Vimos que na disciplina de Competências Gerenciais e Liderança, é importante saber que não é possível instaurar uma boa comunicação interna de uma hora para a outra: tudo é um processo, e é preciso ter paciência e determinação para adotá-la na cultura da

empresa. Para colocar todas essas ações em prática são fundamentais contar com o auxílio de uma boa comunicação e troca de informações.

A gestão de pessoas mostrou que a ferramenta da comunicação com seus colaboradores deve ser capaz de integrar todos os funcionários de maneira organizada, permitir a comunicação de forma simples e segura, facilitar a execução de tarefas e planos, e o mais importante, ser adotada com facilidade por todos os membros da empresa. Reuniões em que tudo combinado só fica na cabeça dos colaboradores, tarefas e pendências que só ficam no “boca a boca” são exemplos bastante comuns visto na falta de comunicação interna na empresa. Por isso, deve-se documentar as ações tomadas e as ações futuras, dentro do registro de pauta e as decisões das reuniões, definindo metas e prazos de maneira clara para todos os envolvidos.

Na matéria de Psicologia Organizacional registrou que é necessário incentivar os colaboradores a interagirem de maneira mais frequente, seja durante reuniões e reflexões em grupo ou em momentos de descontração fora do ambiente de trabalho. Dessa maneira, a relação entre todos é reforçada e até os mais tímidos e inseguros passam a se sentir mais à vontade para emitir opiniões, propor e executar novas ações e, conseqüentemente, melhorar a produtividade na empresa.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento deste trabalho, desde a escolha do tema, uma necessidade de comprovação para a empresa, bem como seu desenvolvimento teórico, a realização das pesquisas, as análises dos dados, foram fatores que requereram força de vontade e dedicação do estagiário. Algumas variáveis, tais como, tempo disponível para realização das pesquisas, colaboração dos gerentes e de toda a equipe da organização, foram fatores que realmente exigiram do estagiário muita persistência. Porém, a lição deixada para o acadêmico foi compensativa, pois ele conseguiu identificar que o sucesso de uma empresa depende muito da satisfação dos seus clientes.

Na verdade, nenhuma organização consegue sobreviver, atualmente, sem ter uma política de atuação no mercado flexível para satisfazer por completo seus consumidores. Dessa forma, a preocupação com opiniões, tendências e exigências dos clientes deve ser fator que realmente preocupa as empresas e façam com que elas invistam em melhorias relacionadas à satisfação dos consumidores.

No decorrer da pesquisa, pôde-se observar que a organização detém mesmo a força e a presença de mercado que é de conhecimento interno. Contudo, deve-se observar que sua percepção é superior à dos clientes, devendo, neste caso, reavaliar suas atitudes e ações.

Para o estagiário, fica a satisfação de realizar um excelente estágio e a perspectiva de satisfação da empresa em que atua, visto que o presente trabalho atingiu seus objetivos propostos. Fica a lição de melhoria constante que se fala no mercado globalizado e que se deve aplicar no cotidiano da vida.

## 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](http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf)> Acesso em: 20 jun. 2019.

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. 2019.

COUTINHO JUNIOR, João. A origem do Banestes. 2015. Disponível em: <<http://www.morrodomoreno.com.br/materias/a-origem-do-banestes.html>> Acesso em: 25 jun. 2019.

FAMESC. Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2018. 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. 2019.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral. Disponível em: <[http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva\\_Solicitacao.asp](http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp)>  
Acesso em: 19 jun. 2019.

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

9 ANEXO

			
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL			
CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA			
NÚMERO DE INSCRIÇÃO <b>28.127.603/0001-78</b> MATRIZ	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL		DATA DE ABERTURA <b>08/08/1966</b>
NOME EMPRESARIAL <b>BANESTES SA BANCO DO ESTADO DO ESPIRITO SANTO</b>			
TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) <b>BANESTES</b>			PORTE <b>DEMAIS</b>
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL <b>64.22-1-00 - Bancos múltiplos, com carteira comercial</b>			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS <b>64.40-9-00 - Arrendamento mercantil</b> <b>82.99-7-02 - Emissão de vales-alimentação, vales-transporte e similares</b>			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA <b>203-8 - Sociedade de Economia Mista</b>			
LOGRADOURO <b>AV PRINCESA ISABEL</b>	NÚMERO <b>574</b>	COMPLEMENTO <b>EDIF PALAS CENTER BLOCO B ANDAR 9</b>	
CEP <b>29.010-930</b>	BAIRRO/DISTRITO <b>CENTRO</b>	MUNICÍPIO <b>VITORIA</b>	UF <b>ES</b>
ENDEREÇO ELETRÔNICO <b>SECRE@BANESTES.COM.BR</b>		TELEFONE <b>(27) 3383-1588</b>	
ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR) <b>ES</b>			
SITUAÇÃO CADASTRAL <b>ATIVA</b>		DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL <b>03/11/2005</b>	
MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL			
SITUAÇÃO ESPECIAL <b>*****</b>		DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL <b>*****</b>	

ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:  
INSTITUTO FEDERAL FLUMINENSE – RJ

Discente: Jonas Rocha Martins

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

## 1 INTRODUÇÃO

O presente estudo expõe a importância bem como o impacto que o estágio que foi prestado no Instituto Federal Fluminense teve na vida deste autor, no tempo que trabalhei foi como subir em uma montanha e observar de cima as várias opções que o curso de administração me oferece e tive a grande oportunidade de me habituar com meu possível ambiente de trabalho, podendo, assim, observar tamanha importância que o estágio tem na vida de um acadêmico do curso de Administração, não só na questão profissional como, também, na vivência.

Também será aqui apresentado o contexto histórico da instituição em que foi prestado o estágio para podermos ter uma melhor compreensão do propósito da mesma, bem como os serviços que o instituto presta, público alvo, faixa etária e os pontos fortes e fracos da instituição. Nesta perspectiva o autor também faz uma breve intervenção a respeito de pontos fracos com o intuito de melhorá-los sanando essas mazelas.

## 2 OBJETIVOS

O estágio no setor administrativo do Instituto Federal de Ciências e Tecnologia Fluminense campos Bom Jesus do Itabapoana, foi importante pois ele não me trouxe apenas experiência prática na área em que atuarei futuramente, como, também, ele me presenteou com a enriquecedora oportunidade de fazer parte de um ambiente extremamente agradável, composto por inúmeros profissionais brilhantes das mais diversas áreas, níveis hierárquicos e

faixas etárias, de promissores estagiários até mesmo ao reitor da instituição. Pessoas especiais que levarei sempre em meu coração e que servirão de modelo para que eu possa me tornar a cada dia um profissional melhor.

### 3 JUSTIFICATIVA

A realização do estágio é uma atividade de extrema importância, pois nos possibilita ser orientado por profissionais extremamente capacitados e que possui uma larga experiência na área em questão, além do mais, a realização do estágio nos garante um leque valioso de novas experiências, interações sociais e culturais que são vivenciadas ao longo do dia a dia na futura área almejada para atuação profissional.

### 4 METODOLOGIA

O trabalho foi desenvolvido com base nas informações expressas no mais recente Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) divulgado pelo instituto federal fluminense no ano de 2015 através do seu site oficial, além do PDI.

### 5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

O Instituto Federal de Ciência e Tecnologia Fluminense é um órgão federal vinculado ao Ministério da Educação. Atualmente, o IFF campos Bom Jesus é responsável por diversos projetos sociais no município e na região, um deles é a parceria de extensão rural entre IFF Campos e a comunidade filantrópica Bethânia, O referido projeto é coordenado pelo servidor Heliton Pinheiro e tem como objetivo principal auxiliar dependentes químicos na luta contra dependência.

## Histórico

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Fluminense foi criado pelo então presidente Nilo Peçanha através do decreto nº 7566 de 23 de setembro de 1909, como escola de aprendizes e artífices com o propósito de educar e proporcionar oportunidades de trabalho para os jovens das classes menos favorecidas, a princípio a ideia era implantar as escolas nas capitais dos estados, mas no dia 23 de janeiro de 1910 entrou em funcionamento a nona escola de aprendizes e artífices na cidade de Campos dos Goytacazes-RJ com cinco cursos: alfaiataria, marcenaria, tornearia, sapataria e eletricidade.

Com a crescente industrialização do país, tornava-se cada vez mais importante a formação de profissionais para suprir as demandas do mercado e doze anos depois as Escolas de Aprendizes e Artífices de nível primário são transformadas em Escolas Industriais e Técnicas, equiparando-se às de ensino médio e secundário.

Com tantas mudanças, no ano de 1942, a sede da escola em Campos fica pequena e novas instalações se tornam urgentes. Assim, a escola obteve o terreno no parque Dom Bosco, onde atualmente funciona o campus Campos Centro do IFFluminense.

Em meados da década de 60, novos cursos são criados na Escola Técnica Federal de Campos no começo da década de 90, as Escolas Técnicas Federais são transformadas em Centros Federais de Educação Tecnológica, porém, só em 1999, depois de um longo período de avaliação institucional, seis unidades da Rede Federal são autorizadas a oferecer cursos em nível de terceiro grau.

Em 2009, já como Instituto Federal Fluminense, foi inaugurado o campus Cabo Frio, na Região dos Lagos, e entrou em funcionamento o campus Itaperuna, no Noroeste Fluminense. Também neste ano, o Colégio Técnico Agrícola Ildefonso Bastos Borges foi incorporado ao Instituto como campus Bom Jesus do Itabapoana.

No final do ano de 2009, o Ministério da Educação autorizou a transformação do Núcleo Avançado Quissamã. A partir do ano de 2010, o núcleo passou a ser o campus Avançado Quissamã.

Mais recentemente, o IFFluminense passou a contar com outras unidades, tais como: campus Avançado São João da Barra (fruto da parceria firmada em 2002 com a prefeitura municipal); campus Avançado Cambuci; Centro de Referência em Tecnologia, Informação e Comunicação na Educação; campus Avançado Maricá; e campus Santo Antônio de Pádua.

#### *Estrutura Organizacional*

##### *DIREÇÃO GERAL*

Carlos Antônio Araújo de Freitas

##### *- Chefia de Gabinete*

Vinicius Ferreira Velasco

##### *- Chefe de Protocolo*

Paulo Sergio Lettiere Martins

##### *DIRETORIA DE ENSINO*

Emily Rita Maria de Oliveira

##### *- Coordenação Pedagógica*

Valéria dos Santos Julho

##### *- Coordenação do Ensino Médio*

##### *- Coordenação do Curso Técnico em Agropecuária*

Sebastiana Claudia Correa de Azevedo

- *Coordenação do Curso Técnico em Alimentos/Agroindústria*

Kátia Yuri Fausta Kawase

- *Coordenação do Curso Técnico em Informática*

Fabricio Barros Gonçalves

- *Coordenação do Curso Técnico em Meio Ambiente*

Felipe Ambrósio Loures

- *Coordenação do Curso Técnico em Química*

Leandro Pereira Costa

- *Coordenação do Curso Superior em Ciência e Tecnologia de Alimentos*

Alcides Ricardo Gomes de Oliveira

- *Coordenação de Educação Física*

- *Coordenação de Registros Acadêmicos*

Sandra Marcia Gonçalves de Souza

- *Coordenação de Biblioteca*

Lília William Gonçalves

*DIRETORIA DE ASSISTÊNCIA INTEGRAL NA FORMAÇÃO DO ESTUDANTE*

Maria Marcia Gomes Ramos

- *Coordenação de Alimentos e Nutrição*

Rita de Cássia Carreiro DegliEsposti

*- Coordenação da Residência Estudantil*

Erdelina Maria de Lima

*- Coordenação do NAPNEE*

Erika David Barbosa

*DIRETORIA DO DEPARTAMENTO DE PESQUISA, INOVAÇÃO E EXTENSÃO*

Daniel Coelho Ferreira

*- Coordenação do centro de Memória*

*- Coordenação de Integração Escola e Comunidade*

Kelly Ribeiro Lamônica

*DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO*

Nayana Caetano Tavares

*- Coordenação de Execução Financeira e Orçamentária*

Dejair Gonçalves Campos

*- Coordenação de Licitações e Compras*

Jefferson da Silva Mineiro

*- Coordenação de Vigilância e Segurança*

Heliton Carlos Pinheiro

*- Coordenação de Tecnologia de Informação*

Rafael Ferreira de Almeida

- *Coordenação de Almoxarifado e Patrimônio*

- *Coordenação de Infraestrutura e Manutenção*

Alcênio Lamão Nazarino

- *Subcoordenação de Projetos e Obras*

Felipe Ambrósio Loures

*DIRETORIA DE GESTÃO DE PRODUÇÃO AGROINDUSTRIAL*

Adriano Costa da Silva

- *Coordenação dos Laboratórios de alimentos*

- *Coordenação dos Laboratórios de Animais*

Columbino Teixeira de Oliveira

- *Coordenação dos Laboratórios de Vegetais*

José Adilson Gonçalves

*DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS*

*Simone Rosa da Silva Souza*

*Serviços Realizados:*

No Instituto Federal são realizados cursos de educação técnica profissional nas áreas de agropecuária, alimentos, química, informática, meio ambiente, ciência e tecnologia de alimentos. Esses cursos abrangem um público entre 14 e 48.

*Principais clientes:*

- Alunos entre 14 e 48 anos;
- Pais de alunos.

5.1 Análise do ambiente

*Oportunidades:*

- 
- Surgimento de Programas federais de fomento a educação.

*Ameaças:*

- Possíveis cortes orçamentários por parte do governo federal que por sua vez poderá afetar a instituição como um todo.

*Pontos Fortes:*

- Ser uma autarquia pública federal, o que por sua vez traz um certo “status” a instituição, que por sua vez resulta em uma maior facilidade de retenção de novos alunos;
- Local possui acessibilidade fazendo com que alunos e servidores que possuem algum tipo de necessidade possa se locomover facilmente por todo campus da instituição;
- Profissionais extremamente qualificados em todos os setores.

*Pontos Fracos:*

- Falta de motivação por parte de alguns servidores, que trazem como consequência uma enorme sobrecarga aos setores;

- Falta de disciplina por parte de alguns alunos que pode causar uma certa “resistência” por parte dos pais dos futuros alunos da instituição.

*Missão da instituição:*

Formar e qualificar profissionais no âmbito da educação tecnológica nos diferentes níveis e modalidades de ensino para os diversos setores da economia com ênfase no desenvolvimento socioeconômico local, regional e nacional.

*Visão da instituição:*

Ter uma formação humanística-social integral e integradora que não apresenta uma percepção segmentada do conhecimento

*Objetivos e Metas do órgão:*

- Ministrar uma educação profissional técnica de nível médio, prioritariamente na forma de cursos integrado, para os concluintes do ensino fundamental e para o público da educação de jovens e adultos;
- Realizar pesquisas aplicadas, estimulando o desenvolvimento de soluções técnicas e tecnológicas, estendendo seus benefícios a toda comunidade.

## 6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Atendimento ao público interno e externo;
- Acompanhamento das atividades de licitação;
- Serviço de banco;
- Acompanhamento de execução administrativa do setor;

- Organização de documentos;
- Preenchimento de Guia de Recolhimento da União (GRU);
- Auxílio na conferência de fiscalização de contratos trabalhistas;
- Controle de planilha de receita própria.

### 6.1 Diagnóstico Situacional

Ao longo de todo estágio pude observar duas questões que poderiam ser aprimoradas dentro do IFF Campos Bom Jesus do Itabapoana. A primeira questão observada por mim e que considero a mais ostensiva foi a falta de mão de obra, uma vez que o setor sofreu com duas importantes baixas no setor nos últimos 1 ano e 6 meses e não foram postas novas pessoas para ocupar esses cargos.

A segunda adversidade que observei foi a constante ameaças de possíveis cortes orçamentários, provocada pela grave recessão econômica que nosso país vem passando ao longo dos últimos 3 anos.

### 6.2 Proposições

1ª Proposta: Em relação ao primeiro problema evidenciado em meu setor, a proposta apresentada por mim aos diretores do campus visa potencializar a produtividade da instituição como um todo, a melhora na produtividade se dará através do método tríade do tempo.

Esse Método foi desenvolvido pelo brasileiro Christian Barbosa e é utilizado nas maiores empresas do Brasil e do mundo, essa técnica de produtividade consiste em fazer um levantamento de todas as tarefas feitas pelo setor e depois dividi-las em 3 grupos.

#### Grupo 1

Tarefas importantes: São tarefas indispensáveis para o progresso de uma pessoa ou organização.

#### Grupo 2

Tarefas urgentes: são tarefas importantes que estão com prazo de entrega expirando ou expirados.

#### Grupo 3

Tarefas circunstanciais: São tarefas desnecessárias, que devem ser eliminadas ou delegadas.

Ao dividir as tarefas nesses três grupos os gestores terão a oportunidade de enxergar se ele e sua equipe estão realmente sendo produtivos, se as atividades desenvolvidas por eles são atividades que uma vez concluídas trarão um grande impacto a organização ou se ao longo de uma jornada de trabalho eles estão apenas apagando incêndios.

2ª Proposta: Desenvolver uma reserva financeira para evitar que a instituição seja pega de surpresa caso aconteça algum corte por parte do governo federal.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estágio foi uma experiência muito importante, pois, ele me deu a oportunidade de adquirir experiência prática e constatar se realmente é essa profissão que eu gostaria de seguir ao longo da minha vida. Logo, posso afirmar que toda essa jornada de um ano e meio como estagiário do Instituto Federal de Ciências e Educação Fluminense me transformou em uma pessoa melhor.

Diante das adversidades presenciadas no setor de estágio conforme foi evidenciado ao longo deste trabalho, envolvendo alegações relacionadas a softwares e, conseqüentemente, ao mal funcionamento ou a não renovação de concessão dos serviços prestados pelo mesmo pela administração, infelizmente nem todas preposições foram atendidas.

Como já descrito, sendo o primeiro deles responsável pela gestão de protocolos internos, dessa forma, possibilitando a todas secretarias da municipalidade de São José do

Calçado realizar um acompanhamento preciso de todos trâmites processuais, ou seja, sendo preponderante em nossas atividades. Infelizmente, a administração não entrou em consenso com a empresa contratada, e o referido software continua a apresentar problemas recorrentes.

Já o segundo software intitulado como Banco de Preços, é uma ferramenta e um avançado banco de dados desenvolvido para auxiliar em todas as fases da contratação pública: preparação, licitação e execução do contrato, além de contribuir fortemente pela transparência em sua consecução. O alerta passado ao Secretário responsável pela Secretaria Municipal de Educação (meu superior) foi o suficiente para que outros responsáveis pelas demais secretarias também alertassem o Secretário de administração da importância do referido programa para as atividades que propunha. Dessa forma, foi renovada a concessão da licença do referido software por mais um ano.

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

## 8 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASCOM REITORIA. Lei sobre a história centenária do IFFluminense. 2016. Disponível em: <<http://portal1.iff.edu.br/conheca-o-iffuminense/historico>> Acesso em: 18 mar. 2019.

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](http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf)> Acesso em: 09 abr. 2019.

FAMESC. Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2018. 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. 2019.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral. Disponível em:  
<[http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva\\_Solicitacao.asp](http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp)>  
Acesso em: 10 mai. 2019.

## 9 ANEXO

24/05/2019



MINISTÉRIO DA FAZENDA  
Secretaria da Receita Federal do Brasil  
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional

### CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS RELATIVOS AOS TRIBUTOS FEDERAIS E À DÍVIDA ATIVA (DA UNIÃO)

Nome: INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FLUMINENSE  
CNPJ: 16.779.511/0001-87

Resolvido o direito de a Fazenda Nacional cobrar e inscrever quaisquer débitos de responsabilidade do sujeito passivo acima identificado que venham a ser apurados, é certificado que não constam pendências em seu nome, relativas a créditos tributários administrados pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e a inscrições em Dívida Ativa da União (DAU) junto à Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN).

Esta certidão é válida para o estabelecimento matriz e suas filiais e, no caso de ente federativo, para todos os órgãos e fundos públicos da administração direta a ele vinculados. Refere-se à situação do sujeito passivo no âmbito da RFB e da PGFN e abrange inclusive as contribuições sociais previstas nas alíneas "a" a "v" do parágrafo único do art. 11 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

A aceitação desta certidão está condicionada à verificação de sua autenticidade na Internet, nos endereços <<http://rfb.gov.br>> ou <<http://www.pgfn.gov.br>>.

Certidão emitida gratuitamente com base na Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751, de 2/10/2014.  
Emitida às 09:15:28 do dia 10/05/2019 (hora e data de Brasília).  
Válida até 06/11/2019.  
Código de controle da certidão: 3FD9.2D8A.01A3.F161  
Qualquer rasura ou emenda invalidará este documento.

ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:  
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE BOM JESUS DO NORTE - ES

Discente: Kawanna Lazarini Sant'ana Farias

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

## 1 INTRODUÇÃO

O presente Trabalho de Conclusão de Estágio tem por objetivo apresentar a análise feita perante as rotinas administrativas da Secretaria Municipal de Assistência Social do município de Bom Jesus do Norte-ES. Tal análise tende a buscar conceitar os pontos fortes e fracos da gestão organizacional, com intuito principal de buscar melhorias da gestão e execução das tarefas rotineiras do setor, para seja prestado atendimento, com mais eficácia e eficiência, a toda a população que necessita de resposta desta Secretaria.

As demandas do setor público tendem a crescer de forma acentuada, ainda mais visível perante a Secretaria Municipal de Assistência Social do município, pois a cada dia o número de pessoas que buscam as políticas de assistencialismo do Governo só aumenta. Com isso, o fluxo de procedimentos administrativos também tende a crescer e, se não houver uma gestão efetiva das rotinas administrativas, o fluxo de resposta pode até parar.

Com esse objetivo busca-se melhorias na gestão e execução das atividades rotineiras do setor analisado. Com análise do ambiente organizacional consegue-se identificar os pontos vulneráveis da rotina administrativa que devem ser mudados, de forma a trazer mais eficiência ao tramitar os procedimentos administrativos.

## 2 OBJETIVOS

### 2.1 Objetivos Gerais

Considerando a demanda da rotina administrativa do setor público onde visa o aprimoramento das atividades para que se busque maior abrangência de suas ações perante o público que dele necessita, busca-se a otimização e melhoramento do atendimento, gestão e execução das rotinas administrativa da Secretaria Municipal de Assistência Social de Bom Jesus do Norte.

### 2.2 Objetivos Específicos

- Melhorar o atendimento ao público necessitado.
- Otimizar a gestão de processos.
- Padronizar o atendimento ao público necessitado de benefícios eventuais.
- Sugerir as melhorias necessárias para um bom ambiente organizacional.

## 3 JUSTIFICATIVA

Este trabalho justifica-se pelo fato que a Secretaria Municipal de Assistência Social de Bom Jesus do Norte, busca novas posturas para estruturar-se frente aos desafios que se apresentam para maioria instituições do âmbito público. A Secretaria Municipal de Assistência Social de Bom Jesus do Norte vem apresentando um trabalho de grande importância junto a população no município, com isso sua demanda organizacional tende a crescer de forma rápida, objetivando a busca por melhorias no atendimento ao público prioritário, facilitando ao seu acesso ao assistencialismo promovido pela Esfera Municipal, Estadual e Federal no tocante às práticas sociais.

O trabalho foi valido em razão que a acadêmica teve livre acesso às informações, com a autorização e acompanhamento do Gestor responsável e tempo justo para desenvolver, pois se busca o aprimoramento das rotinas administrativa do setor para melhor execução de suas atividades.

#### 4 METODOLOGIA

A metodologia utilizada foi através de coletas de informações diárias obtidas através da execução das atividades que foram desempenhadas e atribuídas pela acadêmica diariamente pelo Gestor responsável.

#### 5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

A Secretaria de Assistência Social começou seu funcionamento em 1997 no município de Bom Jesus do Norte, com o tempo foi se adequando as normativas e demandas do Estado do Espírito Santo e, de acordo com o Ministério do Desenvolvimento Social (MDS), sua sede está localizada na Praça Astphol Lobo nº 145, prédio próprio no município de Bom Jesus do Norte – Es. Conforme a demanda da população carente no município foi implantado o CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) localizado no Bairro Belvedere onde é composto por duas equipes técnicas, sendo uma equipe do CRAS e outra do Programa, incluindo dois Psicólogos e duas Assistentes Social, um Coordenador de Programa, um Operador do Cadúnico do Programa Bolsa Família e um Administrativo. Com isso, as equipes de referência do programa desenvolvem atividades e oficinas com as famílias inseridas no CRAS.

O CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social) está localizado no Centro do município o composto por uma equipe de referência como uma assistente Social, uma Psicóloga, uma advogada, uma Coordenadora de Programa e um Administrativo. Na sede na secretaria é composto pela Vigilância Socioassistencial e o setor administrativo, ao qual é responsável pelas prestações de contas dos recursos Estaduais e Federais. O seu quadro de

funcionários é composto de alguns servidores contratados, efetivos e para os programas como CRAS e CREAS é através de processo seletivo.

A Secretaria Municipal de Assistência Social de Bom Jesus do Norte oferece serviço para a população de vulnerabilidade social, tais como: atendimento com a Assistente Social, Oficinas de Fortalecimento de Vínculos, Auxílio Funeral, Aluguel Social, Cesta Básica e Grupo de Gestante, onde é ofertado o kit de bebê.

O seu público alvo é a população em geral do município, mas sempre dando prioridade as famílias mais carentes e em situação de vulnerabilidade social.

#### 5.1 Análise do ambiente

##### Oportunidades:

Recursos repassados do Governo Federal e Estadual para o Fundo Municipal de Assistência Social para desenvolver as atividades nos programas como CRAS e CREAS e aprimorando da Gestão e do Cadastro único.

##### Ameaças:

Corte de Recursos repassados para o Fundo Municipal de Assistência Social do Governo Federal e Estadual.

##### Pontos Fortes:

Oficinas ofertadas no CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) a população carente do município.

Pontos Fracos:

Falta de servidores efetivos perante a Secretaria Municipal de Assistência Social.

Missão da Empresa:

Promover o assistencialismo a toda a população carente do município.

Visão da Empresa:

Ter menos famílias em situação de vulnerabilidade social no município.

Objetivos e Metas da Empresa.

Diminuir o número de famílias no município em situação de vulnerabilidade social.

## 6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Fornecer informações, identificar e resolver as soluções dos servidores;
- Fazer pedido de mercadorias para os programas de Assistência;
- Recebimento de nota fiscal para o pagamento de Oficineiros do CRAS;
- Atendimento ao público e direcionando ao serviço da Assistência que necessita;
- Preparar, organizar, analisar, arquivar documentos, organizar e localização de arquivos físicos e digitalizados;
- Desenvolver planilhas de acompanhamento dos contratos de oficineiros no CRAS (Centro de Referência da Assistência Social);;
- Fornecer informações aos usuários dos programas de assistência e passar informações aos servidores da secretaria;

- Providenciar dotação orçamentárias para pagamento aos fornecedores;
- Acompanhar processos administrativos no setor de licitação da prefeitura;
- Informações aos usuários dos programas da assistência;
- Providenciar CI das demandas de pagamentos de pedidos para os programas da assistência;
- Fornecer informações aos usuários dos programas de assistência e passar informações aos servidores da secretaria;
- Providenciar CI das demandas de pagamentos de pedidos para os programas da assistência;
- Planilhas de cálculos das contas da assistência para prestação de contas Estadual e Federal;
- Prepara Plano de Aplicação do FUNCOP recurso para os programas da Assistência Social;
- Preparando prestação de contas dos recursos Estaduais e Federais.

#### 6.1 Diagnósticos Situacionais

Na Secretaria Municipal de Assistência Social é complicado no que diz respeito à comunicação direta com a Secretaria de Trabalho Assistência e Desenvolvimento Social (SETADES), devido ao fato de estar localizada na capital do estado do Espírito Santo e, com isso, dificulta os trabalhos relacionados aos recursos repassados pelo Estado para o Município. A secretária municipal juntamente com sua equipe faz o seu melhor para o que for solicitado seja entregue no prazo previsto, mas algumas vezes acaba entregando documentação fora do prazo devido as dúvidas que não são esclarecidas rapidamente com a equipe técnica do Estado.

Com a perda de prazo estabelecido pelo estado às vezes o município fica com os repasses de recursos atrasado.

#### 6.2 Proposições

Como solução de partes da problemática desta secretaria, seria cabível uma comunicação mais rápida com a Setades, e mais capacitação junto a equipe do Estado com a equipe da Gestão Municipal.

O estágio está diretamente relacionado com as disciplinas de:

- Gestão de Pessoas, visando atender a população de vulnerabilidade social dentro da política social que o município oferece.
- Administração Geral, tendo oportunidade de colocar em prática as técnicas de análise, de elaboração de planos e de controle visando a atingir um objetivo específico.
- Administração Financeira e Orçamentária, envolvendo áreas de decisões de levantamento de recursos (financeiros), aplicação de recursos (investimentos) e destinação ou utilização dos resultados.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o período de análise do ambiente organizacional pôde-se concluir a grande necessidade dos pontos considerados relativamente fracos e sua adaptação das rotinas administrativas perante as grandes demandas em relação às políticas públicas de assistencialismo da população deste município. Em contrapartida, existem pontos fortes que podem continuar o seu aprimoramento de execução para que não deixe de atender suas demandas.

Com a análise, constata-se que para melhoria da gestão das rotinas administrativas são necessárias capacitação da equipe da Gestão Municipal através da equipe do Estado, e algumas melhorias no ambiente organizacional que foram propostas no decorrer do dia a dia de trabalho, buscando sempre o melhor atendimento a população que necessita.

## 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.ufrjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR\\_14724\\_atualizada\\_abr\\_2011.pdf](http://site.ufrjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf)> Acesso em: 09 abr. 2019.

FAMESC. Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2018. 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: 14 mai. 2019.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral. Disponível em:  
<[http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva\\_Solicitacao.asp](http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp)> Acesso em: 08 jul. 2019.

## 9 ANEXO

08/07/2019 Receita Federal do Brasil

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL		
CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA		
NÚMERO DE INSCRIÇÃO 17.505.830/0001-73 MATRIZ	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DE ABERTURA 01/01/2013
NOME EMPRESARIAL FUNDO MUNICIPAL DE ASSISTENCIA SOCIAL		
TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) *****		PORT DEMAIS
CÓDIGO DE INSCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL 88.00-6-00 - Serviços de assistência social sem alojamento		
CÓDIGO DE INSCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS Não Informada		
CÓDIGO DE DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA 133-3 - Fundo Público da Administração Direta Municipal		
LOGRADUO PC ASTOLPHO LOBO	NÚMERO 240	COMPLEMENTO
CEP 29.460-000	BARRIO, DISTRITO CENTRO	MUNICÍPIO BOM JESUS DO NORTE
UF ES		TELEFONE (28) 3562-1186
ENDEREÇO ELETRÔNICO ACAOSOGIALBJN@HOTMAIL.COM		
ENTE FEDERATIVO DE RESPONSABILIDADE MUNICÍPIO DE BOM JESUS DO NORTE		
SITUAÇÃO CADASTRAL ATIVA	DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL 01/01/2013	
MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL		
SITUAÇÃO ESPECIAL *****		DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL *****

Aprovado pela Instrução Normativa RFB nº 1.603, de 27 de dezembro de 2016.  
Emitido no dia 08/07/2019 às 09:51:29 (data e hora de Brasília).  
Página: 1/1

ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:  
MCM COMBUSTIVEIS LTDA

Discente: Kenedy Coimbra Perciano Sueth

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

## 1 INTRODUÇÃO

O estágio supervisionado tem como propósito integrar o conhecimento adquirido pelo acadêmico durante sua formação na graduação, concedendo uma experiência vivencial no mercado de trabalho contextualizando assim sua grade curricular adquirida, com a realidade que o mesmo irá exercer após concluir o curso. O estágio supervisionado, apresenta amparo legal no art. 2º, § 1º da Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008, e faz parte das matérias obrigatórias do curso de administração da faculdade metropolitana São Carlos (FAMESC).

A partir das afirmações anteriores o presente trabalho apresentará as experiências vividas pelo aluno Kenedy Coimbra Perciano Sueth no decorrer do período de estágio, a fim de relacionar o conteúdo teórico aprendido, com a prática ocorrida na empresa MCM Combustíveis Ltda, na cidade de Bom Jesus do Itabapoana-RJ.

Em resumo, tais experiências estão principalmente ligadas ao setor financeiro fazendo balanço financeiro, fluxo de caixa, controle monetário etc., e ao setor de compras, exercendo análise de estoque, conferência de preço, realização de compra mediante ao fornecedor, entre outros. Para tais práticas fez-se necessário analisar o ambiente identificando os principais clientes, produtos e serviços produzidos e/ou vendidos, observar suas oportunidades e ameaças bem como conhecer a história da empresa para melhor compreensão da missão, visão, objetivos e metas da empresa.

Sendo assim, o presente trabalho tem como objetivo adquirir aprendizado e conhecimentos práticos do cotidiano de uma empresa, colocando também todo conhecimento que foi adquirido na faculdade em prática na empresa, apresentando todo o conteúdo

documentado, das atividades realizadas durante o período de estágio na empresa já citada anteriormente. Sendo justificada sua importância para o acadêmico adquirir conhecimento prático, saindo um pouco da sala de aula, onde o mesmo intensifica seu conhecimento teórico alinhado a prática, necessário para o engrandecimento profissional.

Toda informação contatada no decorrer desse trabalho foram obtidas através da experiência do graduando nas atividades realizadas no setor financeiro e de compras.

## 2 OBJETIVOS

Adquirir aprendizado e conhecimentos práticos do cotidiano de uma empresa, colocando também todo conhecimento que adquiri na faculdade em prática na empresa, ou seja, complementar na prática os temas abordados em sala de aula, alinhando, assim, o conhecimento acadêmico através de uma experiência vivencial no ambiente de trabalho capaz de proporcionar uma preparação para a inserção no mercado de trabalho.

## 3 JUSTIFICATIVA

Esse trabalho justifica-se por sua importância para o acadêmico em adquirir conhecimento prático, saindo um pouco da sala de aula, onde o mesmo intensifica seu conhecimento teórico alinhado a prática, necessário para o engrandecimento profissional.

## 4 METODOLOGIA

O presente item destina-se aos aspectos metodológicos aplicados à pesquisa desenvolvida, que tem caráter predominante qualitativo, que diferente do quantitativo, evidencia informações de variáveis não quantificáveis ligadas a interpretação de dados do setor financeiro e de compras da empresa MCM Combustíveis Ltda. Segundo Richardson (1999, p.90): "(...) pode ser caracterizada como tentativa de uma compreensão detalhada dos

significados e características situacionais apresentada pelos entrevistados, em lugar da produção de medidas quantitativas de características ou comportamentos”.

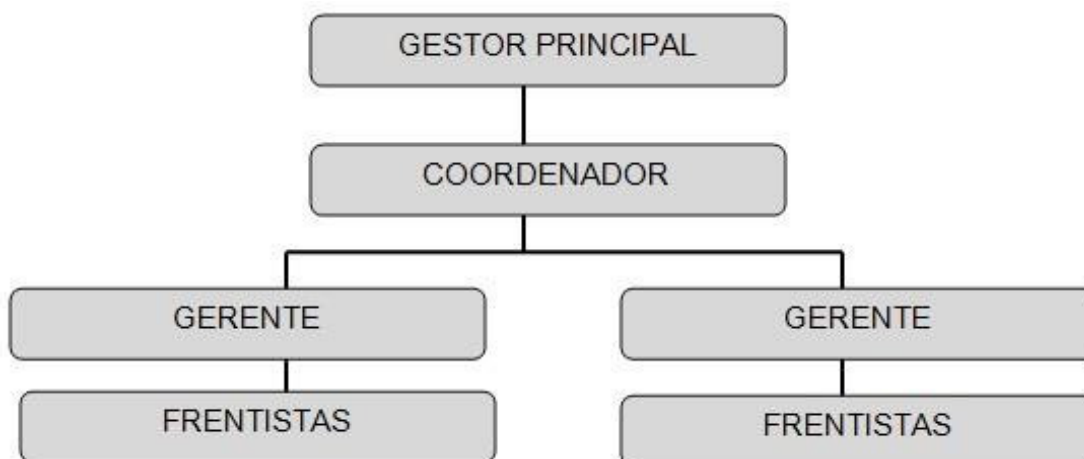
Sendo assim, fica claro que a metodologia qualitativa adotada em determinadas análises, possibilita um entendimento detalhado de determinadas questões observadas no decorrer do estágio. A escolha esteve diretamente relacionada com o propósito do trabalho, que foi complementar na prática os temas abordados em sala de aula, alinhando conhecimento acadêmico através de uma experiência vivencial no ambiente de trabalho capaz de proporcionar uma preparação para a inserção no mercado de trabalho.

## 5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

Histórico da Empresa: Empresa que atua no ramo de abastecimento automotivo a mais de 20 anos, que se instalou a 3Km fora da cidade, porém em uma rodovia que leva a inúmeros lugares, ao lado de uma parada de ônibus que atua a mais de 30 anos.

Infraestrutura: Concreta, Estrutura de concreto, ilha para se colocar as bombas de abastecimento, bombas de abastecimento, pavimentação, tanque subterrâneos.

### Estrutura Organizacional



Produtos e serviços produzidos e/ou vendidos: Comércio de combustível (Etanol, Gasolina, Diesel, Diesel S10, Gnv, Óleos lubrificantes).

Principais clientes: Supermercados Varejão, Ferbox, Cofil, Drogeria São Pedro, Transportador Prime, JD Moreira Serralheria, Auto-Truck e Borges Grill Churrascaria.

#### 5.1 Análise do ambiente

Oportunidades: Carros movidos a outro tipo de combustível não serão realidade próxima para o país. Tendo em vista que a maior empresa estatal do país é uma petrolífera.

Ameaças: Crise, aumento desgovernado do preço do combustível, Estado (RJ) em que atua virou uma algazarra tendo a maior alíquota de imposto estadual do país.

Pontos Fortes: Longo período de atividade, empresa consolidada no mercado de abastecimento automotivo, única na cidade que também abastece carro movido a gás natural,

parada de ônibus, atua 24 horas por dia e conhecida por trabalhar com o melhor preço da região.

Pontos Fracos: Não é completamente automatizada, colaboradores com muito tempo de casa e estrutura antiga.

Missão da Empresa: Vender combustível de qualidade por um preço melhor que os concorrentes sempre atendendo o cliente amigo da melhor forma possível.

Visão da Empresa: Estar dentro das maiores varejistas de combustível da região.

Objetivos e Metas da Empresa: Abrir duas novas filiais em 2020.

## 6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Análise de balanço financeiro;
- Controle de fluxo de caixa;
- Análise de estoque;
- Conferência de preço mediante ao fornecedor;
- Realização de compra de produtos diversos;
- Conferência de preço;
- Outros serviços internos;
- Serviço e atividade de rua;
- Previsão de demanda.

## 6.1 Diagnóstico Situacional

Ao iniciar meu estágio na empresa, percebi que a mesma trabalhava com muito estoque de produtos agregados, sub-produtos e que não tinha previsão de demanda para os mesmos. O fluxo de caixa estava bagunçado e não era levado muito a sério, e o quadro de funcionários não era condizente com a atual situação econômica do país, e os funcionários mais antigos estavam desmotivados.

## 6.2 Proposições

Iniciei contabilizando o estoque de produtos, sub-produtos e produtos agregados e analisando os que tem maior solvência, então passei a numerar e fazer compras pequenas, pois não existe necessidade de muito estoque para esse tipo de produto (Administração de Materiais).

Implementei previsão de demanda mensal e variável, a fim de sanar compras desnecessárias, deixando meu estoque mais enxuto e com maior facilidade para controle (Contabilidade de Custo, Gestão Financeira e Orçamentária).

Comecei a registrar todos recebimentos (vendas à vista e a prazo), todos pagamentos (compras, pagamentos de duplicatas, pagamento de despesa operacional, etc...) até o menor pagamento e recebimento conhecido, abrindo, assim, o máximo de horizonte para eu poder ter uma visão de presente e futuro da empresa. Com o fluxo de caixa sendo monitorado diariamente pude antecipar algumas decisões importantes sem afetar diretamente no meu lucro, além de abrir melhor o leque de investimento uma vez que ficou mais claro o quanto eu tinha de lucro líquido. (Gestão financeira e Orçamentária, Contabilidade, Contabilidade de Custos).

Mudança na escala de funcionários inserindo um final de semana de folga no esquema de rodízio para que o mesmo goze de um final de semana por completo de folga, uma vez que no posto se trabalha no período de 12/24. (Gestão de pessoas, Recursos humanos). Foi

implementado também um ranking de vendas para produtos agregados a fim de motivar o funcionário a vender produtos. (Recursos Humanos, TGA).

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apesar da crise vivenciada atualmente no Brasil, a prestação de serviço em postos de abastecimento ainda é uma realidade oportuna, visto que carros movidos a outro tipo de combustível não serão realidade próxima para o país, tendo em vista que a maior empresa estatal do país é uma petrolífera. Pode-se perceber através da empresa analisada que apesar de ser consolidada no mercado de abastecimento automotivo, (única na cidade que também abastece carro movido a gás natural), também apresenta alguns pontos negativos, tais como, não ser completamente automatizada e ter estrutura antiga. A mesma possui uma visão ambiciosa de estar dentro das maiores varejistas de combustível da região.

Em suma, o estágio foi de extrema importância para o acadêmico, permitindo-o realizar atividades relevantes para sua futura carreira profissional, como administrador de empresas, tal experiência resultou em um conhecimento para o referido aluno aproveitará em toda sua vida profissional.

## 8 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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](http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf)> Acesso em: 09 abr. 2019.

BRASIL. Lei Nº 11.788, de 25 de setembro de 2008. Dispõe sobre o estágio de estudantes; altera a redação do art. 428 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>> Acesso em: 20 mai. 2019.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. Metodologia científica. 4 ed. São Paulo: Makron Books, 1996

FAMESC. Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2018. 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. 2019.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral. Disponível em:  
<[http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva\\_Solicitacao.asp](http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp)> Acesso em: 19 jun. 2019.

RICHARDSON, Ribeiro Janny. Pesquisa social, métodos e técnicas. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1989.  
<[http://www.fucape.br/premio\\_excelencia\\_academica/upld/trab/5/alan\\_01.pdf](http://www.fucape.br/premio_excelencia_academica/upld/trab/5/alan_01.pdf)> Acesso em: 20 mai. 2019.

9 ANEXO

 <b>REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL</b> <b>CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA</b>		
NÚMERO DE INSCRIÇÃO 07.614.047/0002-75 FILIAL	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DE ABERTURA 14/09/2005
NOME EMPRESARIAL MCM COMBUSTIVEIS BJI-ITA EIRELI		
TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) POSTO RODOCE	PORTE DEMAIS	
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL 47.31-8-00 - Comércio varejista de combustíveis para veículos automotores		
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS 47.32-6-00 - Comércio varejista de lubrificantes 49.30-2-03 - Transporte rodoviário de produtos perigosos 56.11-2-03 - Lanchonetes, casas de chá, de sucos e similares		
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA 230-5 - Empresa Individual de Responsabilidade Limitada (de Natureza Empresári		
LOGRADOURO AV GERALDO MAGELA RODRIGUES	NÚMERO 3600	COMPLEMENTO
CEP 28.360-000	BAIRRO/DISTRITO JORGE ASSIS DE OLIVEIRA	MUNICÍPIO BOM JESUS DO ITABAPOANA
UF RJ		TELEFONE (22) 3824-6196
ENDEREÇO ELETRÔNICO		
ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR) *****		
SITUAÇÃO CADASTRAL ATIVA	DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL 14/09/2005	
MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL		
SITUAÇÃO ESPECIAL *****	DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL *****	

ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:

DANIEL MORAES SOUZA ME

Discente: Layla Gomes de Carvalho

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

## 1 INTRODUÇÃO

As organizações na atualidade vivem uma grande mudança no dia a dia, devido a essas mudanças, o mecanismo aumenta cada vez mais sua exigência, para que não desperdicem oportunidades de qualquer natureza, e se mantenham no mercado.

Para que essas organizações tenham capacidade de superar suas adversidades, seguindo a linha de pensamentos e técnicas, é preciso reconhecer que todo esse crescimento se dá por uma equipe bem estruturada e valorizada, visto que, o pessoal da organização é um diferencial competitivo intenso. Equipes preparadas e totalmente comprometidas com a empresa poderão desenvolver melhor, toda a missão e, serviços da organização. Neste contexto, as organizações têm procurado cada vez mais assumir estratégias bem-sucedidas, já que o sucesso de uma organização é o conjunto natural das conquistas e realizações de cada um de seus colaboradores.

Preocupando-se com os novos desafios e diante das adversidades desse novo contexto, a maioria das organizações visa à busca de melhoria e a correção dos seus processos, e avalia sua atuação no ambiente organizacional.

Sendo assim, este estudo teve o objetivo de diagnosticar a empresa Danycel, onde identificou uma deficiência em seguir a hierarquia da empresa.

## 2 OBJETIVOS

O estágio tem como objetivo desenvolver a aprendizagem prática do aluno e como consequência ajudar a empresa a se desenvolver no mercado, analisando suas falhas e alcançando objetivos.

## 3 JUSTIFICATIVA

Aplicar na prática todo conhecimento teórico adquirido na instituição de ensino, vivenciando a realidade no dia a dia da empresa, participando de seus erros e acertos de forma direta. A empresa ganha em atualização e conhecimento de mercado, visando o aumento financeiro e de marketing.

## 4 METODOLOGIA

O trabalho foi desenvolvido no ambiente da empresa onde se realizou o estágio, através de observações e análises do funcionamento da organização.

Com relação ao tipo de pesquisa, a abordagem que foi utilizada neste estudo para levantar os procedimentos administrativos da empresa, foi qualitativa. Que ainda segundo Roesch (1999, p.146). A escolha esteve diretamente relacionada com o propósito do trabalho, que foi de diagnosticar a problemas na empresa Danycel.

## 5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

A empresa Danycel, situada em Bom Jesus do Itabapoana, atualmente no ramo de telefonia, manutenção e acessórios, conta com uma equipe de 12 colaboradores em diversas funções, vendedor, administrativo, manutenção.

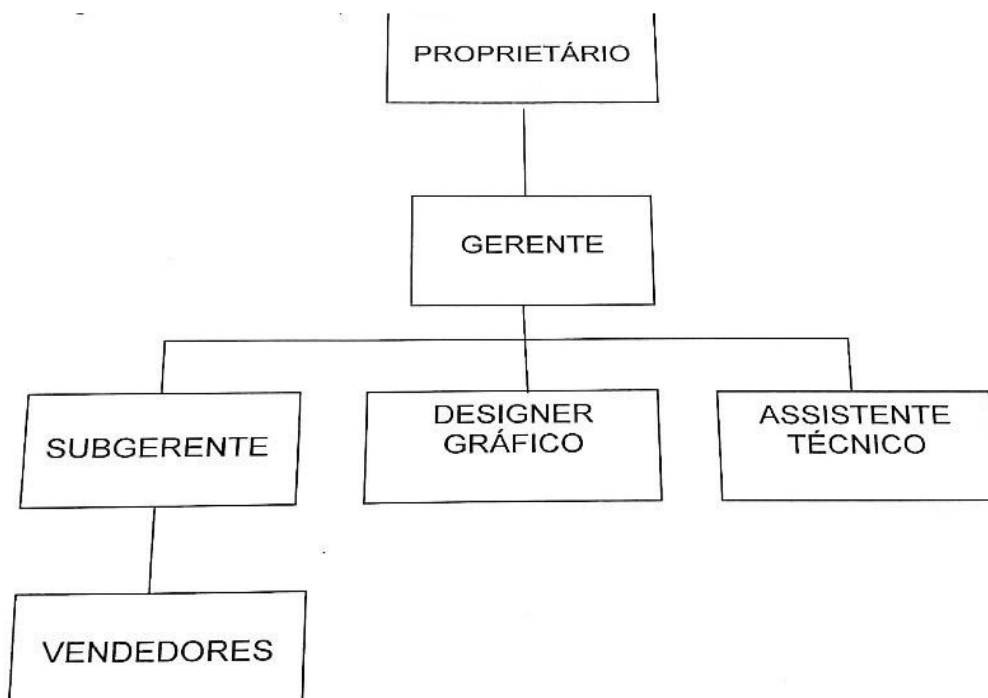
### Histórico

A empresa iniciou no ano de 2008 em um quarto em casa, onde o proprietário Daniel começou a fazer manutenção de celulares. Sete meses depois, foi alugado um ponto comercial que se resumia em apenas um cômodo subdividido em atendimento e manutenção, para desenvolver suas atividades. Em 2010, a empresa foi regularizada e sua infraestrutura cresceu, agora sendo 4 salas estruturadas para a realização das tarefas específicas, onde permanece até os dias atuais.

### Infraestrutura:

A empresa tem sede no centro da cidade em imóvel alugado, possui 4 cômodos bem distribuídos e bem estruturados. Compreende uma loja, uma sala de manutenção, uma sala de criação e impressão e o escritório.

### Estrutura Organizacional:



Produtos e Serviços produzidos e/ou vendidos:

A empresa imprime capas personalizadas para celular. Trabalha com manutenção de aparelhos celulares. Vende acessórios e aparelhos eletrônicos.

Principais clientes:

A população em geral.

#### 5.1 Análises do ambiente

*Oportunidades:* Datas comemorativas, onde a procura pelos nossos produtos aumenta.

*Ameaças:* Alta concorrência.

*Pontos Fortes:* Atendimento ao cliente e atendimento com produtos personalizados de qualidade e com garantia.

*Pontos Fracos:* Estrutura física

*Missão da Empresa:* Atender aos clientes com excelência, valorização dos seus colaboradores e permanência da qualidade dos produtos e serviços.

*Visão da Empresa:* A empresa visa a satisfação dos clientes.

*Objetivos e Metas da Empresa:* Ter clientes satisfeitos com seus produtos, fidelizando, assim, um maior número de clientes. Ter como meta ampliar sua infraestrutura, com objetivo de melhor atender seus clientes e acomodar seus colaboradores.

## 6. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Atendimento ao público para protocolo de pedidos.
- Serviços bancários.
- Recebimentos de mercadorias.
- Organização de vitrine.
- Organização de boletos bancários para pagamentos.
- Balanço de estoque de mercadorias.

### 6.1 Diagnósticos Situacionais

O primeiro problema observado na empresa é a falta de singularidade do gestor para com seus colaboradores. Não são respeitadas suas particularidades. Todos são tratados da mesma forma, mesmo sendo um quadro misto de colaboradores.

Outro problema detectado foi no tempo de entrega de manutenção de aparelhos. É dada a entrada no balcão de atendimento e levados ao técnico sem controle diário. Com isso, o técnico não tem sequência e prazos determinados para executar suas funções.

Foi observado também, que a hierarquia dentro da empresa não é tão preservada. Os problemas não são solucionados antes de chegar ao gestor. Ou seja, o gerente não tem autonomia, autoridade e vontade para solucionar as dificuldades apresentadas a ele. E isso gera uma sobrecarga na gestão.

### 6.2 Proposições

Vimos em gestão de pessoas, que cada indivíduo tem sua singularidade emocional e deve-se sempre procurar observar a mesma para diferenciar o tratamento de cada um dentro da empresa, assim como fica mais fácil delegar funções e dividir as atribuições quando esse problema é detectado inicialmente. A solução inicial é o diálogo. É necessário observar e

conversar com cada colaborador para se traçar o perfil do mesmo. Assim, podemos identificar comportamentos e evitar possíveis problemas causados por esses comportamentos no futuro.

No segundo caso, a organização de serviços com ordens de serviços, seria o mais aconselhado, pois assim todos os pedidos teriam data de entrada e provável saída, cobrar agilidade dos funcionários também é uma boa proposta, visto que se tem data para entregar o serviço feito ao cliente. Em gestão de qualidade aprendemos que cumprir os prazos estabelecidos para confecção e entrega do produto ou execução do serviço é primordial para um atendimento de excelência e qualidade.

Em competências gerenciais, conhecemos a proatividade, característica muito importante nos colaboradores e principalmente na gerência, onde se concentra o elo entre funcionários e gestor. Um gerente tem que ser proativo em sua função, pois está em sua função solucionar o máximo de problemas possíveis dentro da organização.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho justifica-se pelo fato, identificar a deficiência em seguir a hierarquia da empresa, buscando novas posturas, para se estruturar frente aos desafios. Com esse entendimento, o estudo abordou a necessidade de diagnosticar o aperfeiçoamento do desempenho da organização, visando um melhor desenvolvimento dos setores e aperfeiçoar na sua forma de gerenciamento, e relacionamento com os colaboradores.

Com uma rotina bastante frenética e dotada de imprevistos dentro da empresa, percebeu-se que para bem desempenhar as tarefas incumbidas, administrar o tempo é fundamental. Aprendeu-se que é necessário listar todos os compromissos e priorizar as atividades que possuem maior grau de urgência e importância.

O trabalho foi viável em razão de que a acadêmica teve livre acesso às informações e tempo apropriado para desenvolvê-lo. É importante, pois buscou beneficiar a instituição com as informações apuradas. Considerando que nesse setor nenhum estudo foi executado no sentido de diagnosticar os problemas, caracterizou a sua originalidade.

## 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](http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf)> Acesso em: 09 abr. 2019.

FAMESC. Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2018. 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: 15 mar. 2019.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral. Disponível em: <[http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva\\_Solicitacao.asp](http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp)> Acesso em: 16 jun. 2019.

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

9 ANEXO

16/06/2019

Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL			
CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA			
NUMERO DE INSCRIÇÃO <b>12.124.680/0001-34</b> MATRIZ	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DE ABERTURA <b>24/06/2010</b>	
NOME EMPRESARIAL <b>DANIEL DE MORAES SOUZA</b>			
TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) <b>DANYCEL</b>		PORTE <b>ME</b>	
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL <b>95.12-6-00 - Reparação e manutenção de equipamentos de comunicação</b>			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS <b>18.13-0-01 - Impressão de material para uso publicitário</b> <b>18.13-0-99 - Impressão de material para outros usos</b> <b>18.22-9-99 - Serviços de acabamentos gráficos, exceto encadernação e plastificação</b> <b>32.99-0-03 - Fabricação de letras, letreiros e placas de qualquer material, exceto luminosos</b> <b>32.99-0-04 - Fabricação de painéis e letreiros luminosos</b> <b>43.29-1-01 - Instalação de painéis publicitários</b> <b>47.51-2-01 - Comércio varejista especializado de equipamentos e suprimentos de informática</b> <b>47.52-1-00 - Comércio varejista especializado de equipamentos de telefonia e comunicação</b> <b>47.53-9-00 - Comércio varejista especializado de eletrodomésticos e equipamentos de áudio e vídeo</b> <b>47.54-7-03 - Comércio varejista de artigos de iluminação</b> <b>47.57-1-00 - Comércio varejista especializado de peças e acessórios para aparelhos eletroeletrônicos para uso doméstico, exceto informática e comunicação</b> <b>47.89-0-07 - Comércio varejista de equipamentos para escritório</b> <b>53.20-2-02 - Serviços de entrega rápida</b> <b>73.19-0-99 - Outras atividades de publicidade não especificadas anteriormente</b> <b>82.19-9-01 - Fotocópias</b> <b>95.11-8-00 - Reparação e manutenção de computadores e de equipamentos periféricos</b>			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA <b>213-5 - Empresário (Individual)</b>			
LOGRADOURO <b>AV TENENTE JOSE TEIXEIRA</b>	NUMERO <b>300</b>	COMPLEMENTO	
CEP <b>28.360-000</b>	BAIRRO/DISTRITO <b>CENTRO</b>	MUNICIPIO <b>BOM JESUS DO ITABAPOANA</b>	UF <b>RJ</b>
ENDEREÇO ELETRÔNICO <b>danielbj@hotmail.com</b>		TELEFONE <b>(22) 3831-0057</b>	
ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR) *****			
SITUAÇÃO CADASTRAL <b>ATIVA</b>		DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL <b>24/06/2010</b>	
MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL			
SITUAÇÃO ESPECIAL *****		DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL *****	

Aprovado pela Instrução Normativa RFB nº 1.863, de 27 de dezembro de 2018.

Emitido no dia 16/06/2019 às 23:22:17 (data e hora de Brasília).

Página: 1/1

ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:  
SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO (SAEE)

Discente: Matheus de Souza Borges

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

## 1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, principalmente a partir de meados do século XX, observa-se que a sociedade vem passando por um processo disruptivo de profundas e intensas transformações. Isso se dá por uma série de fatores e, principalmente, pelo o advento da internet que impulsionou massivamente o processo de globalização. Diante deste contexto, observa-se que nenhuma organização – seja ela pública ou privada - consegue sobreviver atualmente sem ter uma política de atuação no mercado flexível para satisfazer por completo seus consumidores. Dessa forma, a preocupação com opiniões, tendências e exigências dos clientes devem ser fatores que realmente preocupem as empresas e façam com que elas invistam em melhorias relacionadas à satisfação dos consumidores.

Para tanto, o administrador deve, sempre que possível, realizar um acompanhamento constante das mais diversas atividades e processos que são essenciais ao bom funcionamento da companhia.

A administração interpreta os objetivos e necessidades da empresa e os transforma em ações empresariais por meio de planejamento, organização, direção e controle, todos os esforços realizados em todas as áreas e em todos os níveis da empresa, a fim de atingir tais objetivos. (CHIAVENATO, 1994, p.3).

Dessa maneira, tendo em vista o que foi postulado por Chiavenato, o presente trabalho concentra-se de forma simplificada a avaliar alguns fatores que poderiam ser melhorados no

ambiente de estágio na Autarquia municipal de Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) em Bom Jesus do Itabapoana – RJ.

## 2 OBJETIVOS

O estágio na empresa de Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE), se mostrou imprescindível pela atual fase que estou vivenciando, dessa forma, se correlacionando diretamente com as disciplinas do curso de graduação em Administração de empresas, além de possibilitar desenvolver as atividades de aprendizagem e obter relacionamento pessoal e profissional.

## 3 JUSTIFICATIVA

| - O estágio é importante pois nos orienta para o mercado de trabalho, propicia o desenvolvimento de habilidades, atitudes e competências individuais.

|| - O estágio é necessário, pois contribui no processo formativo do aluno; é um tempo em que o estudante terá uma formação direcionada ao seu futuro profissional.

||| - É uma oportunidade muito boa de relacionar com profissionais experientes e adquirir conhecimentos.

## 4 METODOLOGIA

A metodologia aplicada na elaboração deste estágio foi a qualitativa que, de certa forma, não se preocupa com representatividade numérica. Segundo Minayo (2001), a pesquisa qualitativa trabalha com questões muito particulares, e que envolve um universo de significados, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais amplo das relações e processos, possibilitando assim, estudar fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

Dessa forma, nota-se que a operacionalização da presente metodologia trará uma maior integração teórico-prática entre as atividades centradas nas áreas de formação profissional do curso. Com isso, auxiliando na solução dos problemas que ocorrem em relação teoria x prática.

## 5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

Autarquia municipal de Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) em Bom Jesus do Itabapoana – RJ.

### Histórico

A SAAE em Bom Jesus do Itabapoana – RJ é uma autarquia Municipal como supramencionado, dessa forma, trabalhando com atividades de fornecimento de água tratada das comunidades (distritos), com estrutura de dez estações de tratamento de água, atendendo a um total de quatro mil usuários, conta ainda com sede administrativa e almoxarifado.

### Infraestrutura

#### *Sede Administrativa:*

- 6 salas
- 4 computadores
- 3 notebooks
- 4 impressoras
- 4 aparelhos de telefone
- 1 armário
- 2 arquivos
- 1 cofre

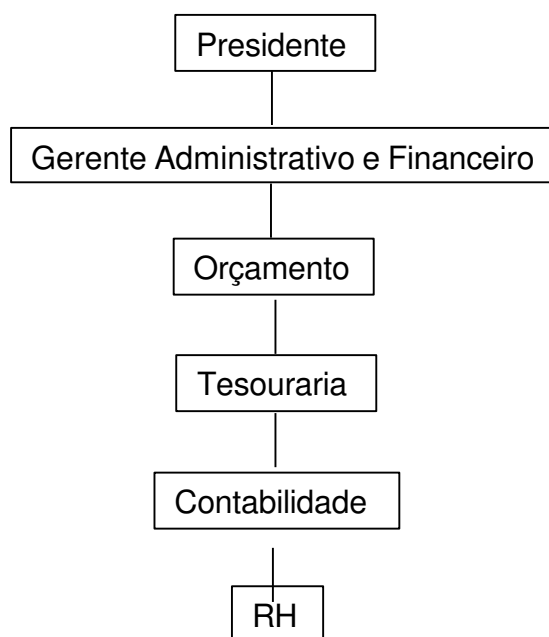
- 8 mesas
- 8 cadeiras
- 2 banheiros.

*Almoxarifado:* Produtos químicos (sulfato, barrilha e cloro).

*Estações de Tratamento:* São 10 estações contendo:

- Bomba dosadora.
- Bomba de captação.
- Filtro decantador.
- Reservatório.
- Laboratório para análise da água.

Estrutura Organizacional





*Serviços realizados:*

Cabe a Autarquia municipal de Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) em Bom Jesus do Itabapoana – RJ ofertar água potável (Tratamento de qualidade para consumo humano).

*Principais clientes:*

Consumidores (Usuários) das comunidades e distritos do Município de Bom Jesus do Itabapoana - RJ.

### 5.1 Análise do ambiente

*Oportunidades:*

- Levar saúde a comunidade assistida, prevenindo doenças e menos gastos para o município com saúde pública.

*Ameaças:*

- Desperdícios, falta de planejamento, controle e má administração dos setores públicos.

*Pontos Fortes:*

- Fiscalização, conscientização e persistência.
- Buscar recursos junto aos órgãos (Federais, estaduais), para melhorias das ETAS (Estação de tratamento de água) e no sistema e instalações como um todo.

*Pontos Fracos:*

- Falta de sintonia, liderança, união e companheirismo em todos os setores da empresa.

*Missão do órgão:*

Levar água tratada em quantidade e qualidade aos usuários atendidos.

*Visão do órgão:*

Crescimento no desenvolvimento com melhorias, tanto para os setores como para os usuários.

*Objetivos e Metas do órgão:*

Buscar tecnologias que possam melhorar o atendimento aos usuários e fornecedores com dignidade e respeito que merecem.

## 6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Atendimento ao público e recebendo ligações;
- Preparar relatórios;

- Formulários e planilhas;
- Identificar irregularidades nos documentos;
- Classificar documentos, segundo critérios pré-estabelecidos;
- Protocolo de pedidos para elaboração do processo para pagamento de fornecedores (pré-empenho, empenho, liquidação e ordem de pagamento);
- Abertura de licitação e ofícios;
- Certidões negativas dos processos para pagamentos;
- Elaboração do processo licitatório com ofício;
- Cotação de preço das empresas.

#### 6.1 Diagnóstico Situacional

Existem basicamente dois problemas redundantes que afetam a Autarquia Municipal de Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) em Bom Jesus do Itabapoana – RJ. O primeiro, e principal problema enfrentado pela autarquia, refere-se a saúde financeira, e que atualmente assola todo o estado do Rio de Janeiro. Dessa forma, os recursos que ela recebe não suprem todas as necessidades para atender a todos os problemas. Com esse problema financeiro a empresa deixa de atender de forma eficaz seus usuários, e, até mesmo deixa de honrar com seus credores.

O outro problema se refere ao transporte que leva os funcionários até as estações para a manutenção da mesma, pois está em má conservação, ocasionando diversos transtornos e insegurança.

#### 6.2 Proposições

Quanto a primeiro problema relatado, seria de extrema relevância elaborar e, posteriormente, encaminhar a proposta do SAAE a prefeitura para integrarem projetos que possam trazer recursos financeiros para o SAAE. Ademais, conscientizar seus usuários a pagar

a sua conta de água na data certa para que possam fazer um orçamento contando com o pagamento da mesma.

Quanto ao segundo, firmar uma parceria com a Secretaria de Obras visando a manutenção do veículo usado pelos funcionários, com isso, evitando problemas recorrentes e proporcionando segurança a seus usuários.

Portanto, as proposições apresentadas, relacionam-se com as seguintes disciplinas:

Administração da Produção, em vista de ajudar a colocar em prática as técnicas de gestão para produzir bens e serviços de forma organizada, da melhor maneira possível para atender a vontade e as necessidades dos seus usuários.

Gestão Financeira e orçamentária, em virtude de os administradores da empresa passarem a ter condições de visualizar a real situação, podendo analisar e tomar as melhores decisões para otimizar os resultados.

Planejamento Estratégico, pelo fato de ajudar a pensar e fazer planos de uma maneira estratégica para facilitar a gestão da empresa a alcançar recursos disponíveis de forma eficiente.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi notória a importância do estágio supervisionado para a real compreensão e absorção dos conhecimentos adquiridos em sala de aula, possibilitando, assim, uma importante forma assimilar o que foi passado através de teorias e estudos de casos. E, ao final, podendo deparar com situações e problemas reais no dia a dia em um local de trabalho dentro de uma organização.

Ademais, diante de outros problemas enfrentados, principalmente no que se refere a manutenção e processos, pode-se inferir que a eles devem ocorrer, não só como uma forma de solução provisória, mas também para que a empresa acompanhe o mercado atual, que como sabemos, está em mudanças constantes, além de inesperado e exigente, e os entes federativos precisam se reinventar para acompanhar essas mudanças.

## 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](http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf)> Acesso em: 25 de maio de 2019.

CHIAVENATO, Idalberto. Administração de Recursos Humanos – Fundamentos Básicos. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1994.

FAMESC. Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2018. 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: 11 abr. 2019.

GOLDENBERG, M. A arte de pesquisar. Rio de Janeiro: Record, 1997. Disponível em: Disponível em: <[https://www.academia.edu/22545134/A\\_Arte\\_de\\_Pesquisar\\_Mirian\\_Goldenberg?auto=download](https://www.academia.edu/22545134/A_Arte_de_Pesquisar_Mirian_Goldenberg?auto=download)> Acesso em: 15 jun. 2019.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.) et al. Pesquisa Social. Teoria, método e criatividade. 21 ed. Editora Vozes: Petrópolis, 2001. Disponível em:  
<<https://wp.ufpel.edu.br/franciscovargas/files/2012/11/pesquisa-social.pdf>> Acesso em: 15 jun. 2019.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral. Disponível em:  
<[http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva\\_Solicitacao.asp](http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp)> Acesso em: 20 Junho de 2019.

9 ANEXO

20/06/2019

Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral

		<b>REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL</b>	
<b>CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA</b>			
NÚMERO DE INSCRIÇÃO <b>02.174.161/0001-27</b> MATRIZ	<b>COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL</b>	DATA DE ABERTURA <b>12/10/1996</b>	
NOME EMPRESARIAL <b>SERVICO AUTONOMO DE AGUA E ESGOTO</b>			
TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) <b>SAAE</b>			PORTE <b>DEMAIS</b>
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL <b>84.11-6-00 - Administração pública em geral</b>			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS <b>Não informada</b>			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA <b>112-0 - Autarquia Municipal</b>			
LOGRADOURO <b>AV GOVERNADOR ROBERTO SILVEIRA</b>	NUMERO <b>40</b>	COMPLEMENTO	
CEP <b>28.360-000</b>	BAIRRO/DISTRITO <b>CENTRO</b>	MUNICÍPIO <b>BOM JESUS DO ITABAPOANA</b>	UF <b>RJ</b>
ENDEREÇO ELETRÔNICO		TELEFONE <b>(024) 8311-245</b>	
ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR) <b>MUNICÍPIO DE BOM JESUS DO ITABAPOANA</b>			
SITUAÇÃO CADASTRAL <b>ATIVA</b>		DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL <b>28/07/1998</b>	
MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL			
SITUAÇÃO ESPECIAL *****		DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL *****	

Aprovado pela Instrução Normativa RFB nº 1.863, de 27 de dezembro de 2018.

Emitido no dia 20/06/2019 às 19:22:25 (data e hora de Brasília).

Página: 1/1

ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:  
FLORESTA MADEIRAS E ACESSÓRIOS LTDA - ME

Discente: Rhauênya Oliveira da Silva

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

## 1 INTRODUÇÃO

O Estágio Curricular Supervisionado é um processo de aprendizagem para os profissionais que pretendem estar devidamente preparados para os diversos desafios que vem acompanhando uma carreira. Deve acontecer durante todo o curso de formação acadêmica, no qual a partir dessa oportunidade conseguem entrar em contato com a realidade de sua profissão. (SCALABRIN, I.; MOLINARI, A. 2013).

Este relatório é baseado no Estágio Supervisionado realizado na instituição FAMESC – BJI, com o curso de Administração, no qual relata sobre as atividades realizadas na instituição Floresta Madeiras E Acessórios Ltda – Me em Bom Jesus do Itabapoana, aplicando todos os conhecimentos aprendidos nas aulas teóricas.

Este trabalho possui como objetivo auxiliar a empresa no seu desenvolvimento em geral e, principalmente, administrativo, além de proporcionar ao cliente final uma satisfação inenarrável, pois esta organização possui como atividade as vendas de materiais de construção em geral, e agradar o consumidor é primordial.

## 2 OBJETIVOS

O estágio tem por objetivo fazer com que estudantes, vivenciem situações reais no ambiente de trabalho, executando atividades relacionadas à área de sua futura formação. Isso permite que o estagiário já comece a ter uma aprendizagem mais profissional e formal, para

assim que finalizarem sua faculdade, seus futuros empregos não sejam motivos de obstáculos, e para sim, conseguirem realizar todas as atividades com devido sucesso e perfeição.

### 3 JUSTIFICATIVA

Iniciar a vida profissional dentro de uma empresa como estagiário permite que o estudante adiante suas composturas e habilidades profissionais de uma maneira sadia e que não prejudique a empresa. É importante para o aluno passar por essa fase de transição de estudantil para vida profissional, e colocar em prática no seu dia a dia as teorias aprendidas em sala de aula.

### 4 METODOLOGIA

Neste relatório foi utilizado o aprendizado obtido nas práticas diárias na empresa no qual se realizou o estágio e foi posto em ação toda a teoria das aulas teóricas decorrentes do curso de administração e, conseqüentemente, exposto neste trabalho.

### 5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

#### Histórico da Empresa

A empresa pertencente ao pai de um dos sócios da instituição teve início em 1979, quando ainda era apenas uma marcenaria, sendo destinada apenas a fabricação de móveis. Em 2001, ocorreu a transferência da empresa para o filho, que após assumir, continuou o processo de fabricação, porém, acrescentou a este ramo uma loja, com comércio de produtos relacionados a produtos moveleiros. Nos dias atuais, o herdeiro encerrou as fabricações, ficando assim, apenas com o comércio.

### Infraestrutura

Uma empresa com uma infraestrutura bastante ampla, com 189m<sup>2</sup>, possuindo bastante expositores com o objetivo principal, de ser mais acessível e confortável para seus clientes.

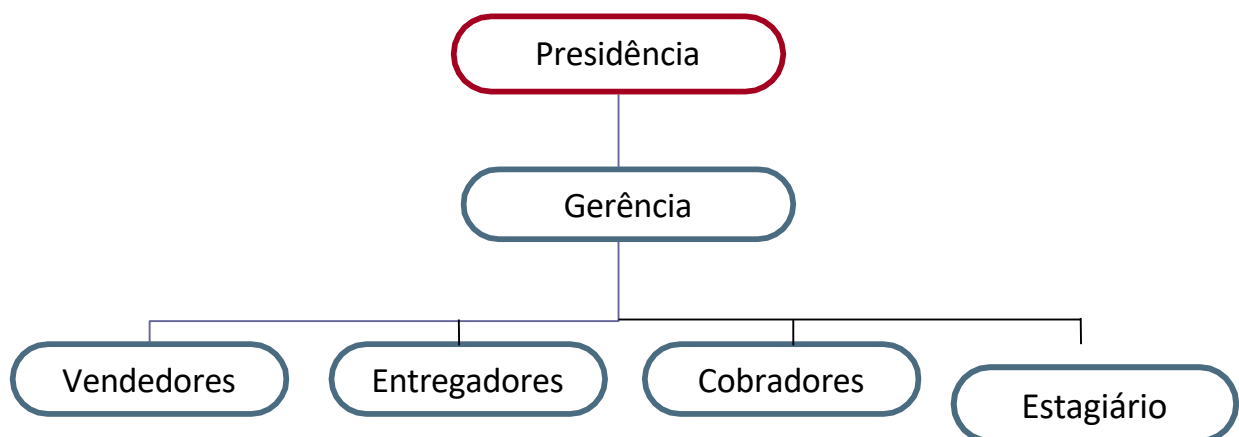
### Produtos e Serviços produzidos e/ou vendidos:

Acessórios em geral para móveis e materiais de construção em geral.

### Principais clientes

Diversas pessoas físicas (em geral, são marceneiros).

### Estrutura Organizacional



## 5.1 Análises do ambiente

### Oportunidades:

Melhor preço em relação à concorrência. Demanda de novos produtos e serviços; saída de um concorrente.

### Ameaças:

Abertura de novos pontos de comércio de produtos similares ao da empresa, criando assim uma concorrência; crise no país.

### Pontos Fortes:

Ponto de localização favorável ao alcance de seus clientes; preços acessíveis; variedade maior de produtos; bom atendimento; profissionais altamente qualificados; força de vendas experiente; investimentos contínuos em mercadorias mesmo com a situação de crise do país; aumento de número de produtos.

### Pontos Fracos:

Atraso de recebimento de mercadorias; ausência de determinados produtos; falhas no sistema de vendas; atraso de recebíveis da empresa; perdas de determinadas vendas por conta do valor do produto ou em relação a ausência de produtos.

Missão da Empresa:

Satisfazer sempre a população com os produtos à venda, procurar sempre ser uma empresa completa em todos os sentidos, possuir ao máximo o espírito de trabalho em grupo e ter um atendimento preferível sempre.

Visão da Empresa:

Ter sempre objetivos e metas traçadas e atingi-las de maneira contínua e melhorada, e evoluir cada vez mais no ramo.

Objetivos e Metas da Empresa:

Conquistar uma ampliação adicional para a empresa, tendo em mente um galpão próprio para melhor atender aos clientes, juntamente a uma segunda loja, com maior variedade de produtos.

## 6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Atendimento ao público.
- Controle de estoques.
- Emissão de notas fiscais.

### 6.1 Diagnóstico Situacional

O problema comum dentro desta instituição é a falta de organização em alguns setores, como por exemplo, o estoque, no qual há ausência de consenso dos funcionários com a organização do espaço. Quando algum produto é solicitado, dificilmente encontra-se

rapidamente. Com isso, geram-se erros no controle de estoque, fazendo com que as quantidades no final da contabilização não fiquem corretas.

Outro questionamento é em relação a comunicação entre os funcionários, em que é gerado um ambiente pesado para convivência diária, e isto causa diversos problemas, como o citado acima, além de gerar mais estresse, desavenças e incômodo e até mesmo para os clientes, causando, assim, uma má impressão e um mal atendimento, fazendo com que a empresa perca sua clientela por falta de entendimento interno.

## 6.2 Proposições

Os problemas e questionamentos citados acima se interligam por conta de diversos fatores, mas para iniciar a busca de soluções sobre a primeira indagação, baseia-se nas disciplinas de Administração de Materiais e Contabilidade de Custos, podendo dizer que para se obter maior organização em um estoque é preciso bom senso, pois na empresa em especial, há uma gama de produtos bem diversificada, no qual existe diversos itens bastante pequenos e delicados, e se não houver uma descrição de ordenamento vira um caos e, com isso, gera-se atrasos e estresses.

E sobre o assunto seguinte, o que deveria se iniciar fazendo seria uma reunião semanal, baseando-se na disciplina de gestão de pessoas, na qual o líder consiga expor seus anseios, suas opiniões, objeções e críticas aos seus funcionários, para que os mesmos se sintam a par da situação da empresa e busquem dar o seu melhor, ao invés de procurarem intrigas no ambiente de trabalho.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com os resultados obtidos, concluiu-se que a empresa tem muito a oferecer em questão de qualidade de seus produtos e também dentre diversos outros pontos positivos, além de possuir a oportunidade de crescimento, caso seja solucionado alguns de seus pontos

fracos. Sendo o principal deles, a comunicação entre seus funcionários, com o objetivo de melhorar a qualidade de trabalho, e também de agilidade ao atendimento de seus clientes, oferecendo um serviço de excelência e agilidade.

Unindo essas soluções com o que a empresa oferece de pontos positivos, e com um auxílio administrativo especializado, ela possui grandes chances de ser uma das referências dentro do mercado da região, pois nos dias atuais a união de preço acessível, qualidade do produto e bom atendimento fazem muita diferença, em se tratando de empresas no ramo de vendas.

## 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](http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf)> Acesso em: 12 abr. 2019.

FAMESC. Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2018. 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. 2019.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral. Disponível em: <[http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva\\_Solicitacao.asp](http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp)> Acesso em: 01 Junho de 2019.

SCALABRIN, I.; MOLINARI, A. A importância da prática do estágio supervisionado nas licenciaturas. 2013. Disponível em: <[http://revistaunar.com.br/cientifica/documentos/vol7\\_n1\\_2013/3\\_a\\_importancia\\_da\\_pratica\\_estagio.pdf](http://revistaunar.com.br/cientifica/documentos/vol7_n1_2013/3_a_importancia_da_pratica_estagio.pdf)>. Acesso em: 8 Jun. 2019.

9 ANEXO

 <b>REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL</b> <b>CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA</b>		
NÚMERO DE INSCRIÇÃO <b>29.631.785/0001-82</b> MATRIZ	<b>COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL</b>	DATA DE ABERTURA <b>26/06/1979</b>
NOME EMPRESARIAL <b>FLORESTA MADEIRAS E ACESSORIOS LTDA</b>		
TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) <b>FLORESTA MADEIRAS E ACESSORIOS</b>		PORTE <b>ME</b>
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL <b>47.44-0-99 - Comércio varejista de materiais de construção em geral</b>		
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS <b>47.44-0-02 - Comércio varejista de madeira e artefatos</b> <b>47.44-0-01 - Comércio varejista de ferragens e ferramentas</b> <b>47.41-5-00 - Comércio varejista de tintas e materiais para pintura</b> <b>47.54-7-01 - Comércio varejista de móveis</b> <b>47.59-8-99 - Comércio varejista de outros artigos de uso pessoal e doméstico não especificados anteriormente</b> <b>47.44-0-03 - Comércio varejista de materiais hidráulicos</b> <b>47.42-3-00 - Comércio varejista de material elétrico</b>		
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA <b>206-2 - Sociedade Empresária Limitada</b>		
LOGRADOURO <b>AV JOSE DE OLIVEIRA BORGES</b>	NÚMERO <b>676</b>	COMPLEMENTO
CEP <b>28.360-000</b>	BAIRRO/DISTRITO <b>JOSE LIMA</b>	MUNICÍPIO <b>BOM JESUS DO ITABAPOANA</b>
		UF <b>RJ</b>
ENDEREÇO ELETRÔNICO	TELEFONE <b>(22) 3831-1054 / (22) 3831-4370</b>	
ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR) *****		
SITUAÇÃO CADASTRAL <b>ATIVA</b>	DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL <b>07/10/2005</b>	
MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL		
SITUAÇÃO ESPECIAL *****	DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL *****	

ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:  
SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO DE SÃO JOSÉ DO CALÇADO – ES

Discente: Roberto Ferreira Borges

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

## 1 INTRODUÇÃO

Diante dos avanços exponenciais das tecnologias nos últimos quarenta anos, resultando em um aperfeiçoamento constante dos meios de comunicação, transporte e produção e, portanto, sendo fator preponderante pelo avanço e consolidação da globalização atual, grandes transformações ocorreram no cenário econômico nacional e internacional, com isso, oportunidades se tornaram rotineiras no ramo empresarial. Alavancada, principalmente, pela intensificação desses processos, os desafios também cresceram de forma equitativa, exigindo das organizações que almejam perenidade no seu negócio a contínua inovação de seus processos e produtos.

Devido a essa conjuntura, não é diferente quando nos referimos também a organizações públicas e entidades governamentais, que também estão inseridas neste meio, e precisam estar atentas aos avanços sem precedentes das tecnologias, sempre objetivando realizar suas atividades e processos da forma eficaz. Turban (2009) corroborou com essa tese e enfatizou que a forma de gerir a administração pública, torna-se semelhante à gestão privada no momento em que se faz necessária a tomada de decisões baseadas em dados quantitativos ou, de certa forma, que envolvam situações correlatas. Ao utilizarem ferramentas corretas de apoio à tomada de decisões, como as ferramentas de (BI) *Business Intelligence*, os gestores e administradores podem analisar condições e desempenho vivenciados anteriormente, que servirão de base para se apurar e aprimorar as atuais decisões. Este processo dará à administração pública uma forma de trabalhar com mais eficiência, agilizando os processos com economia de recursos e, conseqüentemente, sendo mais eficaz.

Assim sendo, o presente trabalho se concentrou em explicitar problemas voltados a área de TI (Tecnologia da Informação) no setor administrativo da Secretaria Municipal de Educação de São José do Calçado. Como poderá ser evidenciando ao longo deste trabalho, os problemas são pertinentes a dois softwares que são de extrema importância no dia a dia do órgão, e que envolvem situações relacionadas a uma infinidade de setores. Ao final é proposta uma solução objetivando sanar tal problema que gera uma série de externalidades negativas, impactando de forma direta a eficácia das entidades envolvidas, além, é claro, de influenciar negativamente o rendimento dos colaboradores internos.

## 2 OBJETIVOS

O estágio no setor administrativo da Secretaria Municipal de Educação de São José do Calçado, se mostra imprescindível pela atual fase que estou vivenciando, principalmente no que se refere as disciplinas que foram ofertadas referentes a matriz curricular do curso de Bacharel em Administração. Dessa forma, em contrapartida, possibilitando a eventual aplicação logo em sequência os conhecimentos acadêmicos adquiridos em sala de aula no ambiente prático profissional. Com isso, aproximando o acadêmico, da realidade da sua área de atuação.

## 3 JUSTIFICATIVA

Como fator preponderante para realização do estágio deve-se considerar como pilar a possibilidade da realização de uma atividade profissional sendo orientado por profissionais extremamente capacitados, donos de uma humildade epistemológica incrível, e muito prestativos quanto as eventuais dúvidas que surgem na execução das atividades. Portanto, propiciando um leque de novas experiências e interações sociais e culturais que são vivenciadas através da participação em situações reais de trabalho da futura área almejada para atuação profissional. Ademais, além dos benefícios intangíveis que o estágio me proporciona, ele é

extremamente importante em virtude de me oferecer uma remuneração constante pelo período acordado, que de certa forma é de grande valia.

#### 4 METODOLOGIA

O trabalho foi caracterizado como uma avaliação formativa, que para Roesch (1999, p.67) “a avaliação formativa tem o propósito de melhorar ou aperfeiçoar sistemas ou processos, é um dos tipos mais escolhidos por alunos que trabalham e identificam problemas ou oportunidades de melhoria em sua organização”, por conseguinte, realizando uma análise qualitativa dos processos e *softwares* relacionados a área de TI (Tecnologia da Informação) daquele órgão. Que, ainda, segundo Roesch (1999, p.146) “pesquisa qualitativa é apropriada para a avaliação formativa, quando se trata de melhorar a efetividade de um programa”.

#### 5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

A Secretaria Municipal de Educação de São José do Calçado é um órgão vinculado a Prefeitura Municipal desta mesma municipalidade. Atualmente, a Secretaria é responsável por diversos projetos pedagógicos no município, além coordenar e colocar em prática as diretrizes estabelecidas pelo Ministério da Educação (MEC) no que tange as unidades de ensino.

##### Histórico

Desde a fundação da Prefeitura Municipal de São José do Calçado no final do século XIX, onde até então era distrito de Cachoeiro de Itapemirim, a Secretaria Municipal de Educação funcionava adjunto ao prédio da Prefeitura que se encontra localizado na Rua Álvaro Fernandes, local este, onde permanece localizado a sede da Prefeitura até os dias atuais. Entretanto, com o passar dos anos e conseqüentemente com o crescimento populacional e desenvolvimento econômico do município houve à necessidade de realizar o

desmembramento de algumas Secretarias do prédio onde se localiza a sede — principalmente no que diz respeito a demanda por espaço — uma dessas Secretarias foi a de Educação, onde se encontra localizada atualmente onde funcionava a antiga E.M.E.F “Marília de Rezende Scarton Coutinho”, desde 2007.

Infraestrutura:

O prédio onde funciona atualmente a Secretaria Municipal de Educação de São José do Calçado, é onde funcionava a antiga E.M.E.F “Marília de Rezende Scarton Coutinho”, como supramencionado. Dessa forma, atualmente, para atendimento da demanda de uma Secretaria Municipal de Educação, houve a necessidade da realização de obras em sua infraestrutura e ampliações de suas salas, inclusive a criação de um auditório no segundo piso para atendimento à reuniões e culminâncias, passando a contar com um ambiente amplo para desenvolvimento de suas atividades.

Estrutura Organizacional:

**Anexo I**  
**Organograma da Secretaria Municipal de Educação**



Serviços realizados:

Cabe à Secretaria Municipal de Educação desenvolver políticas pedagógicas para promover à interação de escolas, pais, alunos e comunidades, e com isso:

- promover o bem-estar dos estudantes através de atividades fora da sala de aula, com programações culturais e esportivas;
- promover o desenvolvimento da tecnologia em educação na rede municipal de ensino;
- assegurar padrões de qualidade de ensino e implantar políticas públicas de democratização do acesso ao ensino fundamental e de inclusão.

Principais clientes:

- Alunos;
- Pais de alunos;
- Comunidade;

- Colaboradores internos.

## 5.1 Análise do ambiente

### *Oportunidades:*

- Surgimento de Programas federais de fomento a educação;
- Avanços tecnológicos para implementação em sala de aula.

### *Ameaças:*

- Prejulgamento da comunidade em relação a educação em nível nacional;
- Distância territorial de algumas escolas localizadas na zona rural, dificultando o acompanhamento mais eficiente.

### *Pontos Fortes:*

- Agilidade no atendimento ao público;
- Celeridade nos processos administrativos;
- Local de fácil acesso, com facilidade para a entrada e saída, inclusive nas escolas da rede municipal para atendimento aos alunos;
- Quadro de funcionários e professores capacitados para desenvolvimento de suas atividades laborais.

### *Pontos Fracos:*

- Alunos recebidos de outros estados com déficit de aprendizagem;
- Equipamentos de informática defasados nas instalações da secretaria e algumas escolas;

- Pouco incentivo às práticas esportivas.

*Missão do órgão:*

Incentivar a democratização do ensino e a educação como ferramenta de inclusão social. Dessa forma, garantindo acesso a todos a uma educação de qualidade.

*Visão do órgão:*

Ser uma Secretaria de referência pela qualidade e excelência dos serviços educacionais prestados, transparência e compromisso com a gestão pública democrática e por ações de educação integral humanizada visando à formação cidadã do aluno.

*Objetivos e Metas do órgão:*

- Melhorar o desenvolvimento do Sistema Municipal de Ensino, por meio da Educação Integral;
- Promover a formação humanizada do profissional da educação;
- Modernizar e consolidar a gestão democrática;
- Inovar o programa permanente de avaliação.

## 6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Setor de Suporte - Auxílio no arquivamento de planilhas e outros documentos internos; e auxílio em reuniões internas e envio de e-mails.
- Setor de Suporte - Confecção de ofícios em geral, emissão de declarações e atendimento telefônico.

- Setor Financeiro – Conferência de cupons fiscais e lançamento dos valores e das respectivas litragens em planilhas, para pagamento de fornecimento de combustível.
- Setor Financeiro – Confecção de Termo de Referência e recolhimento de cotações para dar início a processos licitatórios, visando futuras aquisições de materiais e itens de consumo em atendimento à Secretaria Municipal de Educação.
- Setor Financeiro – Conferência de faturas de energia elétrica, fornecimento de água e serviço telefônico e lançamento dos respectivos valores em planilhas, para pagamento referente ao fornecimento e serviços prestados durante o mês.

#### 6.1 Diagnóstico Situacional

Os dois problemas redundantes identificados a priori no meu setor de atividades referente ao estágio, direciona-se: (i) ao funcionamento do programa responsável pela gestão de protocolos (ii) acesso ao programa Banco de Preços.

O primeiro, refere-se a um programa extremamente importante em nosso dia a dia, em virtude de sua praticidade e celeridade para obtenção de informações pertinentes a trâmites processuais. O *software* em questão é responsável pela gestão de protocolos internos, dessa forma, possibilitando a todas secretarias da municipalidade de São José do Calçado realizar um acompanhamento preciso de todos trâmites processuais, conseguindo identificar inclusive data, ou hora e setor que tal processo deu entrada. Contudo, o referido programa não funciona como previsto há um certo tempo, conseqüentemente, desencadeando uma série transtornos que são presenciados frequentemente.

O segundo, porém, não menos importante, refere-se a uma ferramenta indispensável no que se refere as atividades de compras governamentais, mais precisamente na realização de cotações de preços. A ferramenta é um avançado banco de dados desenvolvido para auxiliar em todas as fases da contratação pública: preparação, licitação e execução do contrato, além de contribuir fortemente pela transparência em sua consecução. Todavia, o acesso ao programa expirou a aproximadamente dois meses, e a Administração não demonstrou

interesse em renovar a concessão junto a empresa, dessa forma, prejudicando todas as Secretarias de forma direta na hora de darem início ao processo de compras.

## 6.2 Proposições

Em relação ao primeiro problema evidenciado em meu setor, como supramencionado, se torna evidente seus prejuízos, em virtude da dificuldade de acompanhamento dos trâmites processuais, que em contrapartida, necessita de acompanhamento constante para que os processos fluam de maneira correta e célere entre os departamentos da Prefeitura Municipal de São José do Calçado. Com o seu inadequado funcionamento, como vem ocorrendo, desencadeou um descontrole extremamente desconfortável e uma sensação de inércia frente ao caos.

Dessa maneira, logo nos remetendo as disciplinas Gestão de Processos e Gestão da Qualidade para a solução dessas disparidades. Nesse sentido, eu proponho uma solução até meio óbvia do ponto de vista prático, seria o caso da Administração Pública designar um funcionário por secretaria responsável por fiscalizar o cumprimento das cláusulas contratuais e do funcionamento do referido software, dessa forma, intervindo em casos onde há irregularidades reincidentes, objetivando a princípio a notificação e, em último caso, a punição dessas empresas.

No que diz respeito ao segundo, como evidenciado, se refere a um banco de dados online, que infelizmente seu acesso expirou ao término da licença de um ano, e que até o momento não foi renovada pela Administração. Por não trabalharem diretamente com o *software*, reina um certo desconhecimento a respeito de suas funcionalidades e benefícios, porém, ele é extremamente importante e contribui diretamente para que não haja prejuízo ao erário. Ademais, sendo importantíssimo para que se possa realizar uma administração financeira e orçamentária eficaz durante o exercício.

Diante dos pressupostos, foi comunicado ao Secretário de Educação para que o mesmo pudesse estar conscientizando e alertando o Secretário de Administração sobre a importância

desse *software* em nossas atividades laborais e que apesar de seu custo de licenciamento ser um pouco elevado, ele acaba por ser tornar irrisório diante de uma série de benefícios em contrapartida, principalmente por contribuir substancialmente na redução de custos em compras governamentais.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse período de um ano e meio de estágio no setor administrativo da Secretaria Municipal de Educação de São José do Calçado foi uma experiência extremamente importante para minha vida, e que irá compor a minha bagagem de vivência profissional de forma considerável, principalmente por se tratar de um período de transição do conhecimento acadêmico para a aplicação, envolvendo o ambiente organizacional de forma prática.

Diante das adversidades presenciadas no setor de estágio, conforme foi evidenciado ao longo deste trabalho, envolvendo alegações relacionadas a *softwares* e, conseqüentemente, ao mal funcionamento ou a não renovação de concessão dos serviços prestados pelo mesmo pela administração, infelizmente nem todas preposições foram atendidas.

Como já descrito, sendo o primeiro deles responsável pela gestão de protocolos internos, dessa forma, possibilitando a todas secretarias da municipalidade de São José do Calçado realizar um acompanhamento preciso de todos trâmites processuais, ou seja, sendo preponderante em nossas atividades. Infelizmente, a administração não entrou em consenso com a empresa contratada, e o referido *software* continua apresentar problemas recorrentes.

Já o segundo *software* intitulado como Banco de Preços, é uma ferramenta e um avançado banco de dados desenvolvido para auxiliar em todas as fases da contratação pública: preparação, licitação e execução do contrato, além de contribuir fortemente pela transparência em sua consecução. Felizmente, o alerta passado ao Secretário responsável pela Secretaria Municipal de Educação foi o suficiente para que outros responsáveis pelas demais secretarias também alertassem o Secretário de administração da importância do referido

programa para as atividades que propunha. Dessa forma, foi renovada a concessão da licença do referido *software* por mais um ano.

Ademais, para concluir, pode-se afirmar que este trabalho foi altamente significativo, pois possibilitou experiência do 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](http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf)> Acesso em: 09 abr. 2019.

FAMESC. Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2018. Disponível em:  
<<http://www.famescbji.edu.br/famescbji/arquivos/manuais/Manual%20de%20Trabalhos%20Acad%C3%A3micos%20-%20P%C3%B3s-Gradua%C3%A7%C3%A3o%20.pdf>> Acesso em: 12 de maio de 2019.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral. Disponível em:  
<[http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva\\_Solicitacao.asp](http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp)> Acesso em: 20 jun. 2019.

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

TURBAN, E. et al. Business Intelligence: um enfoque gerencial para a inteligência do negócio. Porto Alegre: Bookman, 2009. Acesso em: 11 de Mai. 2019. Disponível em:  
<<https://pt.scribd.com/document/383630724/Business-Intelligence-Um-Enfoque-Gerencial-para-a-Inteligencia-Turban-2009>> Acesso em: 08 de maio de 2019.

9 ANEXO

20/06/2019

Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral

 <b>REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL</b> <b>CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA</b>			
NUMERO DE INSCRIÇÃO <b>27.167.402/0001-31</b> <b>MATRIZ</b>	<b>COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL</b>	DATA DE ABERTURA <b>30/12/1974</b>	
NOME EMPRESARIAL <b>MUNICIPIO DE SAO JOSE DO CALCADO</b>			
TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) <b>SAO JOSE DO CALCADO PREF GABINETE DO PREFEITO</b>			PORTE <b>DEMAIS</b>
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL <b>84.11-6-00 - Administração pública em geral</b>			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS <b>Não informada</b>			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA <b>124-4 - Município</b>			
LOGRADOURO <b>PC PEDRO VIEIRA</b>	NUMERO <b>80</b>	COMPLEMENTO	
CEP <b>29.470-000</b>	BAIRRO/DISTRITO	MUNICÍPIO <b>SAO JOSE DO CALCADO</b>	UF <b>ES</b>
ENDEREÇO ELETRÔNICO	TELEFONE		
ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR) <b>MUNICIPIO DE SAO JOSE DO CALCADO</b>			
SITUAÇÃO CADASTRAL <b>ATIVA</b>	DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL <b>23/10/2004</b>		
MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL			
SITUAÇÃO ESPECIAL *****		DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL *****	

Aprovado pela Instrução Normativa RFB nº 1.863, de 27 de dezembro de 2018.

Emitido no dia **20/06/2019** às **19:19:28** (data e hora de Brasília).

Página: **1/1**

ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:  
BRAGA MÓVEIS COMÉRCIO LTDA

Discente: Tiago Henrique da Silva Tavares

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

## 1 INTRODUÇÃO

Atualmente, qualquer empresa passa por fortes mudanças, o que acarreta exigências no que diz respeito as estratégias, planejamento e gestão para que as mesmas não percam oportunidade de crescimento e consiga bons resultados.

Para que as organizações estejam aptas a superar suas adversidades, seguindo a um novo modelo de gestão é de suma importância que valorizem seus colaboradores, pois não há dúvida que o capital humano poderá ser um diferencial competitivo poderoso. Equipes bem qualificadas e comprometidas com a organização poderão desenvolver melhor, tanto produtos, como serviços.

O planejamento é primordial para se ter uma gestão eficiente e, conseqüentemente, uma boa administração. O significado de planejar consiste em traçar objetivos, escolher qual caminho será seguido para o melhor funcionamento de uma empresa. O planejamento pode e deve ser mudado, afinal, o mundo está em constantes mudanças e nós temos obrigação de segui-lo, pois agindo de outra maneira, estaremos colocando nossa vida profissional em jogo. A maneira de atingir nossos objetivos vai se adequar a cada época, por isso é importante estar bem informado e fazer nosso planejamento caminhar junto à atualidade.

Nesta linha de pensamento, preocupando-se com os novos desafios e diante das ameaças, a maioria das organizações buscam melhorar e corrigir seus processos, e avaliar sua atuação no ambiente organizacional, visando acompanhar também essa nova era dos chamados nativos digitais, onde as informações e organizações encontram-se cada vez mais online.

Sendo assim, este estudo foi voltado para o diagnóstico da gestão e planejamento na empresa Braga Móveis Comércio LTDA, que percebe uma deficiência em relação à sua gestão e planejamento, além de dificuldades na manutenção de pessoal.

Portanto, devido à grande importância da gestão e planejamento adequado no âmbito organizacional, torna-se indispensável um estudo da forma de aperfeiçoamento da gestão, a fim de se obter uma melhora nos resultados.

## 2 OBJETIVOS

### 2.1 Objetivo Geral

O objetivo geral do trabalho consiste em diagnosticar a gestão e planejamento da Braga Móveis Comércio LTDA.

### 2.2 Objetivos Específicos

- ✓ Levantar os procedimentos utilizados na organização;
- ✓ Identificar a percepção dos colaboradores em relação a gestão da empresa;
- ✓ Identificar a percepção dos gestores a respeito de seus funcionários;
- ✓ Reavaliação dos projetos e objetivos da empresa;
- ✓ Sugerir as melhorias necessárias para um bom ambiente organizacional.

## 3 JUSTIFICATIVA

Este trabalho justifica-se pelo fato, que a gestão e planejamento da Braga Móveis Comércio LTDA, buscam novas formas de melhorar sua gestão e seus processos e projetos, para estruturar-se frente aos desafios que se apresentam para maioria das instituições,

que são o novo modelo de gestão e tendência de mercado. Uma boa gestão vem sendo primordial para a obtenção de um bom ambiente organizacional.

Se você busca melhores soluções para sua empresa, já deve ter percebido que a gestão é imprescindível à condução de negócios. É a gestão que vai ajudar a decidir o que fazer para alcançar os resultados estipulados pelo planejamento estratégico. E, para alcançar esses resultados, é preciso um sincronismo entre o estratégico, o gerencial e o operacional.

O trabalho foi viável em razão de que o discente teve livre acesso às informações e tempo apropriado para desenvolvê-lo. Foi de suma importância, pois buscou beneficiar a organização com as informações apuradas. Uma vez considerado que nenhuma análise ou estudo foi realizado no sentido de diagnosticar a gestão e planejamento da empresa.

#### 4 METODOLOGIA

O trabalho foi qualificado como uma avaliação formativa, que para Roesch (1999, p.67) “a avaliação formativa tem o propósito de melhorar ou aperfeiçoar sistemas ou processos, é um dos tipos mais escolhidos por alunos que trabalham e identificam problemas ou oportunidades de melhoria em sua organização”. Com relação ao tipo de pesquisa, a abordagem que foi utilizada neste estudo para levantar o modelo de gestão e planejamento da empresa, foi qualitativa. Que ainda segundo Roesch (1999, p.146) “pesquisa qualitativa é apropriada para a avaliação formativa, quando se trata de melhorar a efetividade de um programa”. Sendo que, para identificar a percepção dos colaboradores em relação aos processos de gestão e planejamento, e seus respectivos gestores a respeito da qualidade de gestão e projetos desenvolvidos pela empresa, a abordagem utilizada foi qualitativa. A escolha esteve diretamente relacionada com o propósito do trabalho, que foi de diagnosticar a gestão e planejamento da Braga Móveis Comércio LTDA.

## 5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

A Braga Móveis Comércio LTDA é a maior loja de departamentos da região, localizada no Estado do Espírito Santo, situado na Cidade de Bom Jesus do Norte, que conta com uma equipe de 48 funcionários efetivos.

Histórico da Empresa: Em 01/07/1961 o Sr. Pedro Braga, comprou um barracão e suas primeiras máquinas financiados pelo seu grande benfeitor, Sr. Luiz Mello. Continuou fazendo reformas e começou a fabricar algumas peças como: portas, janelas, venezianas, cachonetes e alguns móveis. Em 1962, deu início a compra e venda de móveis com apenas 2 grupos estofados e depois 2 conjuntos de copa. Cheio de animação e esperança deu continuidade à comercialização de móveis, em uma pequena loja. Em 1980, deu início a ideia de ampliação da loja, então saudoso Mons. Francisco Apolinário, amigo particular do Sr. Jorge Pereira Pinto e conhecedor da intenção do Pedro em comprar o imóvel na qual se localiza hoje, fez uma carta de apresentação do Pedro ao Sr. Jorge, afirmando ser ele pessoa confiável, portadora de credibilidade a quem poderia vender com tranquilidade. Ao receber a carta de apresentação, Sr. Jorge ofereceu não só a desativada fábrica de balas como o Posto Santa Rita, sendo fechada a compra. No mesmo ano de 1980 foi iniciada a obra do prédio com 5 andares: loja sobre loja e 18 apartamentos. A empresa hoje conta com mais de 56 anos de mercado, sendo a maior loja de departamentos da região, gozando de uma credibilidade conquistada e mantida com grande empenho. Temos orgulho de nossa história e sabemos que somos capazes de sermos melhores a cada dia.

Infraestrutura: A empresa consta com ambiente amplo em dois andares, com ambientes climatizados, uma equipe de 48 funcionários treinados para oferecer o melhor atendimento, sistemas de informação, logística, assistência técnicas, cozinha, salas de atendimentos, sala de gestores.

Estrutura Organizacional:



Produtos e Serviços produzidos e/ou vendidos: Móveis - Roupeiros, cama, sofá, mesa, armários, etc.

Principais clientes: ALMERINDA GOMES BARRETO, AILTON MENDES DE MORAES, JULIO CESAR RIBEIRO.

### 5.1 Análise do ambiente

Oportunidades: A empresa cota com uma ótima localização, acesso a pessoas com deficiência física, oportunidade de emprego.

Ameaças: Combater a concorrência.

Pontos Fortes: Empresa responsável, com agilidade ao atendimento de seus clientes, produtos de qualidade.

Pontos Fracos: Logística, expedição.

Missão da Empresa: Buscar sempre inovação, para oferecer sempre serviço de qualidade aos seus clientes.

Visão da Empresa: Buscar cada vez mais melhorias, agilidade, inovação, conforto aos seus clientes, para que possa continuar oferecendo serviços de qualidade.

## 6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Atendimento ao cliente;
- Processamento de pedido e caixa;
- Auxílio no recebimento e expedição de mercadoria;
- Controle de e-mail;
- Faturamento de pedido;
- Emissão de romaneio de entrega;
- Acompanhamento de pedidos via e-commerce;
- Abertura e acompanhamento de chamado em suporte técnico de sistema e verificação da funcionalidade do site;
- Auxílio de cliente via chat online;
- Auxílio na criação e acompanhamento de mídia digital e marketing digital;
- Auxílio na expedição e entrega de mercadoria;
- Auxílio na definição de novo mix de produtos do e-commerce;
- Cadastro de novas mercadorias;
- Conferência na transferência de mercadoria;
- Abertura e acompanhamento de chamado referente ao sistema ERP;
- Pesquisa de produtos para alteração no mix de produtos do e-commerce;
- Levantamento de erros e possíveis melhorias em relação a navegação e funcionalidade do site;
- Análise de mídia digital;

- Atividades desenvolvidas em sala durante as aulas expositivas.

### 6.1 Diagnóstico Situacional

A empresa está a 57 anos no mercado possuindo 3 lojas físicas, porém decidiu criar sua loja virtual entrando no setor de e-commerce que vem crescendo muito no Brasil e acredito que seja o futuro do comércio. Este site foi lançado no mês de agosto de 2017, porém a meu ver sem um planejamento adequado, conhecimento e gestão. Hoje o site está obsoleto em relação a concorrência, muita coisa precisa ser revista, adaptada e mudada para que possa dar certo e obter o retorno esperado. Atualmente, fica difícil manter um site sem um sistema de retaguarda adequado, pois um site que seja complicado de se utilizar e apresenta diversos problemas constantemente dificilmente irá pra frente.

Com o lançamento do site se gerou um conflito muito grande em relação aos funcionários, principalmente no setor de vendas que se sentiu ameaçado com o surgimento do que seria o seu maior concorrente. Até porque o site está muito “preso” a loja física, sendo assim não há alguma torcida a favor para que o site dê certo desta forma.

O setor de recursos humanos enfrenta sério problema para trabalhar o pessoal devido a falta de clareza e gestão da direção ao delegar as funções e esclarecer os níveis hierárquicos dentro da empresa, funcionários totalmente desmotivados e com falta de compromisso junto a organização. Isso tudo influencia dando origem a um clima organizacional não desejável, pois compromete a produtividade dos colaboradores.

### 6.2 Proposições

É necessário que faça um novo planejamento usando como base a disciplina de “Planejamento Empresarial”, analisar os ambientes internos e externos em relação ao e-commerce, definir o público alvo para fazer uma pesquisa de mercado em relação ao tipo de produto desejado por esse público e assim definir o novo mix de produtos do site, podendo

assim trabalhar com produtos diferenciados da loja física e isso ajudaria com o problema dos vendedores se sentirem ameaçados com a existência do site. Acertar esse mix de produtos não é fácil e, por isso, a meu ver a melhor maneira em relação a custo benefício de se iniciar para testar o mix com redução de gastos seria trabalhando com Cross Docking. O layout do site precisa ser revisto, torná-lo mais atual seria um diferencial e precisa-se rever a política de preços aplicada no site para que se torne mais competitivo.

O sistema de retaguarda precisa ser revisto e mais flexível para mudanças e ter uma resposta de suporte mais rápida, pois muitas solicitações e chamados demoram muito tempo para serem solucionados e isso gera má experiência para o cliente que em grande maioria das vezes desiste da compra e acaba não voltando. Precisa-se de um software de gestão de qualidade para tomar medidas ou recodificar garantindo que o sistema funcione corretamente conforme contratado, isso tudo pode ser avaliado de acordo com os conhecimentos adquiridos na disciplina de “TICS”. A mudança precisa ser constante, trazendo sempre algo de novo que desperte o interesse dos clientes, sendo assim aumenta a taxa de retorno na visita e torna mais provável uma conversão no site.

Seria fundamental que fosse elaborado um organograma e fluxograma com base nos conhecimentos adquiridos na disciplina de “Modelagem Organizacional” para que seja definido e exposto de forma mais clara os níveis hierárquicos dentro da empresa e suas respectivas funções de cada setor e gerência que hoje não se tem definição clara de nada.

Nota-se a necessidade da implantação de um plano de carreira que trabalhe o desenvolvimento e valorização dos funcionários, procurando entender suas reais necessidades. Deve-se incentivar o diálogo afim de melhorar a comunicação interna quebrando as barreiras hierárquicas, assim podendo trabalhar em conjunto para se atingir os objetivos da organização. Os conhecimentos adquiridos na disciplina de “Gestão de Pessoas” ajudam neste sentido.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento do presente estudo possibilitou uma análise de como o planejamento e boa gestão é primordial para se obter bons resultados em seus projetos e nos resultados da organização.

Dada à importância do assunto, torna-se necessário o desenvolvimento de um bom planejamento, pesquisa de mercado e boa gestão para se iniciar um projeto, afim de obter bons resultados e sucesso. Nesse sentido, a utilização de recursos tecnológicos e conhecimento específico são fundamentais para ter melhor assertividade nas escolhas e gestão.

Os acessos em e-commerces e compras online tem aumentado gradativamente, isso quer dizer que se deve acompanhar as mudanças e não ficar para trás. Para fazer parte deste “mundo” é preciso construir sua loja sobre uma base sólida. Para as empresas que desejam ingressar nessa nova tendência de mercado, é necessário pesquisar fornecedores, investir em bons parceiros, redes sociais, um mix de produtos adequados para que possa ter uma loja virtual de sucesso. Não pode se deixar aventurar, imaginando que um e-commerce mal planejado por profissionais e parceiros desqualificados, com imagens e descrições caseiras fará da sua organização uma potência no mercado virtual.

Com uma rotina bastante intensa e cheia de imprevistos dentro do setor, percebeu-se que para bem desempenhar as tarefas incumbidas, administrar o tempo e gestão é fundamental. Aprendeu-se que é necessário listar todos os compromissos e priorizar as atividades que possuem maior grau de urgência e importância.

O trabalho foi realizável em virtude de que o acadêmico teve liberdade, acesso a informação e tempo adequado para desenvolvê-lo. É importante, pois buscou beneficiar a instituição com as informações apuradas. Considerando que nesse setor nenhum estudo foi realizado no sentido de diagnosticar a gestão e planejamento da organização em relação a seu novo projeto, caracterizou a sua originalidade.

Conclui-se que o programa de estágio favoreceu a qualificação técnica e principalmente social, permitindo a prática de trabalhar em equipe, respeitando as diferenças e visualizando os benefícios que este exercício proporciona tanto para o discente, quanto para organização.

## 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](http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf)> Acesso em: 02 de março de 2019.

FAMESC. Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2018. 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: 11 de maio de 2019.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral. Disponível em:  
<[http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva\\_Solicitacao.asp](http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp)> Acesso em: 19 abr. 2019.

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

9 ANEXO

19/04/2018

Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral

**Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral**

**Contribuinte,**

Confira os dados de Identificação da Pessoa Jurídica e, se houver qualquer divergência, providencie junto à RFB a sua atualização cadastral.

A informação sobre o porte que consta neste comprovante é a declarada pelo contribuinte.

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA		
NUMERO DE INSCRIÇÃO 39.217.138/0003-44 FILIAL	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DE ABERTURA 17/12/2012
NOME EMPRESARIAL BRAGA MOVEIS COMERCIO LTDA		
TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) BRAGA MOVEIS COMERCIO LTDA		PORTE DEMAIS
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL 47.54-7-01 - Comércio varejista de móveis		
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS 45.41-2-03 - Comércio a varejo de motocicletas e motonetas novas 47.55-5-03 - Comércio varejista de artigos de cama, mesa e banho 47.54-7-02 - Comércio varejista de artigos de colchoaria 47.54-7-03 - Comércio varejista de artigos de iluminação 47.83-1-01 - Comércio varejista de artigos de Joalheria 47.83-1-02 - Comércio varejista de artigos de relojoaria 47.59-8-01 - Comércio varejista de artigos de tapeçaria, cortinas e persianas 47.89-0-08 - Comércio varejista de artigos fotográficos e para filmagem 47.63-6-03 - Comércio varejista de bicicletas e triciclos; peças e acessórios 47.63-6-01 - Comércio varejista de brinquedos e artigos recreativos 47.89-0-07 - Comércio varejista de equipamentos para escritório 47.89-0-03 - Comércio varejista de objetos de arte 47.59-8-99 - Comércio varejista de outros artigos de uso pessoal e doméstico não especificados anteriormente 47.89-0-99 - Comércio varejista de outros produtos não especificados anteriormente 47.89-0-01 - Comércio varejista de suvenires, bijuterias e artesanatos 47.53-9-01 - Comércio varejista especializado de eletrodomésticos e equipamentos de áudio e vídeo 47.52-1-00 - Comércio varejista especializado de equipamentos de telefonia e comunicação 47.51-2-01 - Comércio varejista especializado de equipamentos e suprimentos de informática 47.56-3-00 - Comércio varejista especializado de instrumentos musicais e acessórios 47.57-1-00 - Comércio varejista especializado de peças e acessórios para aparelhos eletroeletrônicos para uso doméstico, exceto informática e comunicação		
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA 206-2 - Sociedade Empresária Limitada		
LOGRADOURO R JOSE CABECA FREIRE	NUMERO 59	COMPLEMENTO
CEP 29.460-000	BAIRRO/DISTRITO CENTRO	MUNICIPIO BOM JESUS DO NORTE
ENDEREÇO ELETRÔNICO FLAVIO@CONTABILFR.COM.BR	UF ES	TELEFONE (22) 3831-2133 / (22) 3831-4333
ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR) *****		
SITUAÇÃO CADASTRAL ATIVA	DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL 17/12/2012	
MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL		
SITUAÇÃO ESPECIAL *****	DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL *****	

Aprovado pela Instrução Normativa RFB nº 1.634, de 06 de maio de 2016.

Emitido no dia 19/04/2018 às 16:21:27 (data e hora de Brasília).

Página: 1/1



Scanned with

Voltar

[http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva\\_Solicitacao.asp](http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp)

1/2

## ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:

### TONINHO SEGUROS ME

Discente: Vitor Hugo Teixeira de Aguiar

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

## 1 INTRODUÇÃO

O Brasil é a oitava economia do mundo, é o 12º colocado no ranking de seguros e 45º em arrecadação per capita em seguros (BUENO, 2018). Segundo Marcio Coriolano, presidente da CNseg, “Isso mostra o tamanho do potencial do setor em avançar para garantir que os projetos da sociedade se concretizem mesmo diante de imprevisto”. (BUENO, 2018, s.p).

Já se avançou muito, mas a necessidade de proteção da sociedade é ainda imensa, devido ao grande crescimento da violência, afirmou Marcio Coriolano (BUENO, 2018).

Apenas 30% da frota de veículo nacional tem seguro, 14% das residências com proteção securitária e 24% da população coberta por plano de saúde privado. Em previdência, o potencial é ainda maior. Apenas 9% da população em idade ativa ou 13% da economicamente ativa possui planos de previdência privada. (CORIOLANO *apud* BUENO, 2018, s.p).

Sendo assim, este estudo teve o objetivo de diagnosticar o mercado de seguros privados no país, em especial a empresa Toninho Seguros, localizada na cidade de Bom Jesus do Itabapoana-RJ, identificando suas deficiências e qualidades do serviço prestado. E, através de pesquisas de mercado, buscou apontar pontos fortes desse mercado a ser explorado por essa empresa.

## 2 OBJETIVOS

Tem-se como objetivo do estágio:

- Aprimorar o desenvolvimento de habilidades;
- Conviver, compreender, analisar e intervir nas atitudes e posturas profissionais;
- Debilitar o impacto da passagem da vida estudantil para a vida profissional;
- A possibilidade da aplicação prática da teoria aprendida nas disciplinas, permitindo assim maior captação dos conteúdos;
- Viabilidade de avaliar o acerto da escolha profissional e/ou suprir eventuais deficiências na sua formação acadêmica.

### 3 JUSTIFICATIVA

O Estágio possui um valor crucial na vida pessoal e profissional. É ele quem permite o primeiro contato com a realidade profissional onde o indivíduo será inserido, possibilitando a aplicação da teoria na prática. Também proporciona a oportunidade de comparar os conhecimentos adquiridos ao longo da formação acadêmica com a realidade organizacional, através da observação e análise da prática administrativa e, também, desenvolver suas potencialidades empreendedoras.

### 4 METODOLOGIA

Inicialmente foram realizadas observações no ambiente da empresa onde se realizou o estágio, aplicação de conhecimentos adquiridos, levantamento de questões e apresentação de dúvidas ao profissional da mesma, de modo a conhecer os aspectos que norteiam e caracterizam o ambiente institucional.

Posteriormente, foi realizada uma pesquisa bibliográfica e online, relacionada a área de administração.

## 5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

A TONINHO SEGUROS ME, empresa situada na Cidade de Bom Jesus do Itabapoana.

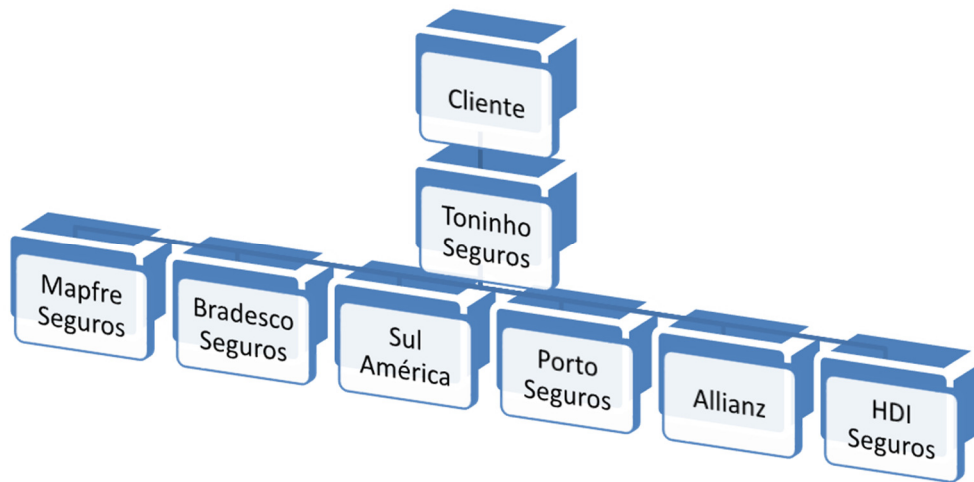
### Histórico:

Toninho Seguros ME é uma empresa familiar e iniciou suas atividades do dia 24 de março de 2016. Conta com a experiência profissional de seu fundador com mais de vinte anos nessa atividade, que adveio de uma empresa que atuava no mercado de seguros desde 1998, acrescida de vasta bagagem obtida quando ainda trabalhava no Chiquinho Seguros. A empresa hoje tem como negócio a assessoria e a comercialização em seguros diversos e previdência privada.

### Infraestrutura:

Toninho Seguros ME hoje é uma referência no mercado quando se trata de estrutura física e de pessoal. Com sede própria, dispõe de uma sala totalmente informatizada e interligada interna e externamente com todas as companhias seguradoras e seus parceiros de negócio. Possui ainda, sistema de gestão capaz de gerar informações necessárias com total rapidez e agilidade exigidas nos processos de seguros. Completando tudo isso, contam com o principal: um profissional altamente gabaritado, comprometido e em constante aprimoramento para prestar os melhores serviços em seguros.

Estrutura Organizacional:



Produtos e Serviços produzidos e/ou vendidos:

- Atendimento;
- Seguro de Veículos;
- Seguro de Vida;
- Seguro Residencial.

Principais clientes:

- Lico King;
- Maionese da Casa;
- Farinha Santa Rosa.

### 5.1 Análise do ambiente

Oportunidades: O aquecimento da economia brasileira vem causando reflexos em diversos setores da sociedade. Neste contexto, nota-se um exponencial avanço do poder de consumo da classe C no país. Como consequência, o mercado de seguros nacional cresce a cada dia. Os meios de divulgação hoje em dia facilitam muito, internet, redes sociais, enfim.

Ameaças: Concorrência externa e a Crise Financeira mundial.

Pontos Fortes: Muita experiência na atividade exercida e uma disponibilidade integral para atendimento aos seus clientes.

Pontos Fracos: Não possuir o título de corretor de seguros, tendo assim que terceirizar esse serviço.

Missão da Empresa: Disponibilizar, operacionalizar serviços com grande valor agregado para clientes que veem o seguro como garantia de seu bem-estar e de sua tranquilidade, oportunizando o desenvolvimento global dos colaboradores.

Visão da Empresa: Acredita que o respeito ao ser humano e sua valorização, a lucratividade como o resultado do trabalho e a seriedade e o profissionalismo nas relações com os clientes levarão a empresa ao sucesso.

Objetivos e Metas da Empresa: Garantir soluções que viabilizem aos seus clientes total segurança e tranquilidade na contratação de seus seguros.

## 6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Atendimento ao público para cotação de seguros;

- Venda de seguros.

### 6.1 Diagnóstico Situacional

Analisando a empresa no decorrer do período, foi detectado um problema frequente, a perda do negócio em função de preços passados por outros corretores que não explicam as condições reais do seguro, ou seja, cotações mais baratas, mas que não oferecem as mesmas vantagens para o segurado. Vejamos uma situação de exemplo: O cliente cota o seguro de um determinado veículo, ele tem como um dos benefícios, um carro reserva disponível por 07 dias grátis, o concorrente não relata esse benefício no orçamento dele, logo, seu orçamento fica mais barato, mas o cliente não se atentou para esse detalhe, ou seja, fecha a cotação mais barata, mas quando precisar usar o seguro vai ter que pagar pelo aluguel de carro extra, enquanto o seu não fica pronto.

### 6.2 Proposições

Pode-se concluir que uma solução mais indicada para esse problema seria trabalhar principalmente o marketing da empresa, visando destacar os benefícios oferecidos e ressaltar essa manobra negativa da concorrência.

Seguro é algo que as pessoas precisam ter, mas vendê-lo não é tarefa fácil. Para isso, é necessário usar suas competências gerenciais e conhecer bem a necessidade que o cliente pode vir a ter a ponto de contratar um seguro, seja por um bem roubado em sua residência ou dano causado no carro novo.

Trabalhar seu network é fundamental, ter uma rede de contatos com pessoas que podem se tornar clientes é fundamental para o corretor bem-sucedido, manter seus contatos em um CRM, um sistema que reúne todas as informações sobre cada um de seus clientes e contatos, possibilitando você identificar oportunidades de vendas, gerenciar campanhas de marketing e registrar problemas de serviços em um só lugar.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento do estágio realizado no Toninho Seguros proporcionou, além de experiência e conhecimento das rotinas administrativas de uma empresa, a habilidade de saber ouvir, saber contornar situações difíceis na relação prestador de serviços e cliente, mostrando que o feedback bem feito traz resultados excelentes. Conforme abordado durante o curso, tal habilidade é essencial para a formação de um líder.

Com esse entendimento, o estudo abordou a necessidade da liderança e gestão administrativa, e não menos importante a modernização nos processos, para aperfeiçoar o desempenho da organização, visando um melhor resultado final.

Com uma rotina administrativa bastante automatizada, o processo fica mais rápido e objetivo.

O trabalho foi viável em razão de que o acadêmico teve livre acesso às informações e tempo apropriado para desenvolvê-lo. É importante, pois buscou beneficiar a empresa com as informações apuradas.

Conclui-se que o programa de estágio favoreceu a qualificação técnica, emocional e, principalmente, social, permitindo a prática em atendimento ao público, respeitando as diferenças e visualizando os benefícios que este exercício ocasiona.

## 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](http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/NBR_14724_atualizada_abr_2011.pdf)> Acesso em: 05 abr. 2019.

BUENO, Denise. Mercado segurador pode crescer 8,4% num cenário positivo em 2019, segundo CNseg. 2018. Disponível em: <<https://www.sonhoseguro.com.br/2018/12/mercado-segurador-pode-crescer-84-num-cenario-positivo-em-2019-segundo-cnseg/>> Acesso em: 21 de maio de 2019.

FAMESC. Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC. Bom Jesus do Itabapoana: FAMESC, 2018. 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 de maio de 2019.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral. Disponível em:  
 <[http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva\\_Solicitacao.asp](http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp)>  
 Acesso em: 13 jun. 2019.

9 ANEXO



**REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL**  
**CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA**

NÚMERO DE INSCRIÇÃO <b>24.452.607/0001-70</b>		COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL		DATA DE ABERTURA <b>24/03/2016</b>
MATRIZ				
NOME EMPRESARIAL <b>ANTONIO JOSE DINIZ DE MORAES 03942164744</b>				
TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) <b>TONINHO SEGUROS</b>				PORTE <b>ME</b>
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL <b>73.19-0-02 - Promoção de vendas</b>				
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS <b>82.30-0-01 - Serviços de organização de feiras, congressos, exposições e festas</b>				
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA <b>213-5 - EMPRESARIO (INDIVIDUAL)</b>				
LOGRADOURO <b>R JOSE CARVALHO MOTTA</b>		NÚMERO <b>56</b>	COMPLEMENTO	
CEP <b>28.360-000</b>	BAIRRO/DISTRITO <b>SANTA TEREZINHA</b>	MUNICÍPIO <b>BOM JESUS DO ITABAPOANA</b>	UF <b>RJ</b>	
ENDEREÇO ELETRÔNICO <b>tonydiniz@hotmail.com</b>		TELEFONE <b>(22) 3831-6621</b>		
ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR) *****				
SITUAÇÃO CADASTRAL <b>ATIVA</b>			DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL <b>24/03/2016</b>	
MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL				
SITUAÇÃO ESPECIAL *****			DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL *****	