



NATHÁLIA DE SOUSA PEDROSO

**PRÁTICAS ADMINISTRATIVAS EM UMA EMPRESA
PRESTADORA DE SERVIÇOS DO RAMO DE
TELECOMUNICAÇÕES**

LAVRAS – MG

2020

NATHÁLIA DE SOUSA PEDROSO

**PRÁTICAS ADMINISTRATIVAS EM UMA EMPRESA PRESTADORA DE
SERVIÇOS DO RAMO DE TELECOMUNICAÇÕES**

Relatório de estágio supervisionado apresentado à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Curso de Administração, para obtenção do título de Bacharel.

Prof.º Dr. André Luis Ribeiro Lima
Orientador

Prof.º Dr. José Willer do Prado
Coorientador

LAVRAS - MG

2020

NATHÁLIA DE SOUSA PEDROSO

**PRÁTICAS ADMINISTRATIVAS EM UMA EMPRESA PRESTADORA DE
SERVIÇOS DO RAMO DE TELECOMUNICAÇÕES**

Relatório de estágio supervisionado apresentado à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Curso de Administração, para obtenção do título de Bacharel.

APROVADA em 26 de agosto de 2020.

Dr. André Luis Ribeiro Lima UFLA

Dr. José Willer do Prado UFLA

Prof.º Dr. André Luis Ribeiro Lima

Orientador

**LAVRAS - MG
2020**

*Ao meu amado Deus por ser a minha força e a luz que clareia o meu caminho.
Aos meus pais pelo imenso amor e afeto.
Dedico.*

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pois Senhor, fostes Tu que me ensinastes que nada é impossível, e que perante qualquer dificuldade quem acredita no Teu amor sempre encontrará o caminho da vitória. Hoje, a conquista é minha, e a Ti, meu Deus, toda honra e toda glória!

Aos meus queridos pais, Magali e Neile por sempre me apoiarem e acreditarem em mim quando ninguém mais acreditava. Por terem sido pacientes e me darem forças para que mais essa etapa pudesse ser vencida.

À minha irmã Mariany pois com ela carrego a certeza de que nunca estarei só.

Ao meu noivo Igor por ser tão companheiro, amoroso, amigo, incentivador e por me apoiar e me auxiliar sempre que preciso.

Aos meus padrinhos Idione e Borges por serem sempre tão presentes e por sempre ajudarem a mim e a minha família nos momentos em que mais precisamos.

Às minhas avós Gilda e Manoela por todo o amor e cuidado durante toda a minha trajetória de vida.

A todos os meus tios, em especial à minha tia Maria Helena, por ser uma segunda mãe, por todo amor e por todos os ensinamentos.

Aos meus primos e demais familiares, por sempre vibrarem comigo todas as conquistas e se alegrarem por cada uma delas.

Aos meus amigos, em especial à Brenda, Déborah e Suzana, por caminharem comigo e me ajudarem a vencer mais essa etapa.

A todos os meus professores de graduação que tanto contribuíram para a minha formação.

Ao meu professor e orientador Dr. André Luis Ribeiro Lima por todo o ensino, paciência, auxílio e conselhos. Obrigada por ter sido responsável por tornar a mim e a muitas outras pessoas grandes profissionais!

Ao meu professor e orientador de Iniciação Científica, Mozar José de Brito, por todo ensinamento e por ter me dado a oportunidade de fazer parte do NEGEP, onde obtive muitos aprendizados.

À Lilia por todo apoio e vivência durante a fase que fiz parte do NEGEP.

À Souza Santos pela oportunidade e por me proporcionar crescimento profissional e pessoal.

À Universidade Federal de Lavras por ter sido responsável por essa conquista.

A todos vocês, o meu muito obrigada!

RESUMO

Todo administrador de empresas é responsável por organizar, controlar e dirigir. Mostra aos demais colaboradores o que e como deve ser feito, os auxilia em suas funções, analisa os resultados de cada um e os concede devidos reconhecimentos e recompensas pela boa atuação. Ao mesmo tempo, possui um olhar holístico, enxergando também o ambiente externo à organização. Para tanto, é necessário contar com profissionais cada vez mais qualificados e competentes. É neste aspecto que o estágio supervisionado durante o período de graduação de um estudante assume um papel de grande importância. Desta forma, este trabalho teve como objetivo, relatar todas as atividades, experiências e as rotinas desenvolvidas em uma empresa prestadora de serviços do ramo de telecomunicações da cidade de Varginha, durante o período de estágio. As atividades realizadas durante o período estagiado foram: gestão de compras de materiais de consumo e prestações de serviços; controle do sistema de pontos de funcionários; organização de dossiês para processos judiciais; gestão de contas a pagar; auxílio das atividades de admissões e rescisões; emissão de notas fiscais; planilhas de absenteísmo e estatística de acidentes; auxílio na elaboração da folha de pagamentos; atividades extras; e análise de rotatividade da empresa. Como sugestões aos problemas identificados, foi proposto que o gestor, a fim de estar mais presente na empresa, realize reuniões através de vídeo conferencia de duas a três vezes na semana, que a empresa busque ter acesso ao feedback inverso dos funcionários desligados a fim de identificar as causas da rotatividade, invista em capacitação dos funcionários e que uma pesquisa de clima organizacional seja aplicada pelo menos uma vez a cada seis meses. O tempo presente na organização, foi bastante válido e enriquecedor, pois proporcionou um grande crescimento profissional e pessoal diante das experiências adquiridas e dos desafios enfrentados.

Palavras-chave: Telecomunicação. Tecnologias. Prestação de serviços.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Organograma na empresa Souza Santos Serviços.	12
Figura 2 – Ciclo Organizacional.....	13
Figura 3 – Fachada da Souza Santos.	15
Figura 4 – Showroom.	15
Figura 5 – Sala do setor administrativo.....	16
Figura 6 – Suporte técnico.....	16
Figura 7 – Sala da engenharia.....	17
Figura 8 – Sala destinada aos vendedores externos.....	17
Figura 9 – Solicitação de compras.....	21
Figura 10 – Geração de cotação.	22
Figura 11 – Atualização de preços.	22
Figura 12 – Análise da cotação.....	23
Figura 13 – Cartão ponto.	24
Figura 14 – Cálculo de pontos.....	25
Figura 15 – Planilha de pagamentos.....	27
Figura 16 – Tabela de informações para rescisão.....	30
Figura 17 – Planilha de controle de absenteísmo.	32
Figura 18 – Planilha de estatística de acidentes.	33
Figura 19 – Planilha para folha de pagamentos.....	34
Figura 20 – Planilha de informações adicionais para a folha de pagamentos.	35
Figura 21 – Entrevista de desligamento de funcionários.....	39
Figura 22 – Satisfação com a organização.	41
Figura 23 – Satisfação com a organização.	41

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Quadro das atividades realizadas.....	18
--	----

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO.....	11
2.1. Histórico da empresa.....	11
2.2. Quadro de funcionários.....	12
2.3. Descrição física.....	14
3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	18
Análise de rotatividade da empresa	18
4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS	20
4.1. Gestão de compras de materiais de consumo e prestações de serviços	20
4.2. Controle do sistema de pontos de funcionários	23
4.3. Organização de dossiês para defesa de processos judiciais	25
4.4. Gestão de contas a pagar	26
4.5. Auxílio nas atividades de admissões e rescisões	28
4.5.1 Atividades de recrutamento e seleção	28
4.5.2 Auxílio nos processos de rescisões	29
4.6. Emissão de notas fiscais.....	31
4.7. Planilhas de absentéismo e estatística de acidentes	32
4.8. Auxílio na elaboração da folha de pagamentos	34
4.9. Atividades extras.....	36
4.9.1. Envio e recebimento de correspondências internas.....	36
4.9.2 Desbloqueio de cartões de vale transporte	36
4.9.3 Envio de contas salário.....	37
4.10. Análise de rotatividade da empresa	37
5 SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS.....	43
6 CONCLUSÃO.....	44
REFERÊNCIAS	45

1 INTRODUÇÃO

As empresas públicas e privadas são partes da sociedade, não vivem por si só, mas sim para satisfazerem as necessidades e desejos de indivíduos ou sociedades, e para realizarem um específico propósito social. Por sua vez, a administração é parte de uma organização (CARAVANTES; PANNO; KLOECKNER, 2005).

De maneira mais complexa, a administração pode ser definida como “um processo que consiste na coordenação do trabalho dos membros da organização e na alocação dos recursos organizacionais para alcançar os objetivos estabelecidos de uma forma eficaz e eficiente” (SOBRAL; PECI, 2008, p. 5). Para que a empresa alcance tais objetivos e resultados positivos, muitos fatores são determinantes, dentre os mesmos destaca-se a gestão. É neste cenário que conseguimos enxergar e identificar a importância do papel do profissional de administração.

Segundo Chiavenato (2009) cada administrador é responsável por uma área específica, sendo responsável por tomar decisões, por organizar, controlar e dirigir. Analisa o cenário e os problemas identificados e toma decisões para que os mesmos possam ser solucionados. Mostra aos demais colaboradores o que e como deve ser feito, os auxilia em suas funções, analisa os resultados de cada um e os concede devidos reconhecimentos e recompensas pela boa atuação. Ao mesmo tempo, possui um olhar holístico, enxergando também o ambiente externo à organização, buscando entender o meio que o cerca através da avaliação do comportamento dos concorrentes e da busca por alternativas para que a competitividade da empresa possa ser mantida. Para tanto, é necessário contar com profissionais cada vez mais qualificados e competentes.

Destarte, o estágio durante o período de graduação de um estudante assume um papel de grande importância. O Art. 1º da lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008, dispõe:

Art. 1º: Estágio é ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos que estejam frequentando o ensino regular em instituições de educação superior, de educação profissional, de ensino médio, da educação especial e dos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional da educação de jovens e adultos. (BRASIL, 2008).

Diante do exposto, o curso de Administração da Universidade Federal de Lavras com o intuito de formar profissionais capacitados, inclui em sua grade curricular o estágio supervisionado, que segundo Gomes e Teixeira (2016), é através dele que o estudante partilha de experiências e conhecimentos que adquiriu em sala, transferindo informações e interagindo com o ambiente empresarial.

Este trabalho trata de um relatório de estágio supervisionado o qual foi desenvolvido no setor administrativo de uma empresa do ramo de telecomunicações localizada na cidade de Varginha-MG, denominada Souza Santos Serviços Ltda., cujo propósito foi auxiliar nas diversas atividades do setor. Sendo assim, seu principal **objetivo** do presente trabalho é relatar todas as atividades, experiências e as rotinas desenvolvidas na organização.

Inicialmente serão apresentadas algumas informações da empresa, como sua história, quadro de funcionários e descrição física. Em seguida serão apresentadas as atividades desenvolvidas e suas respectivas horas de dedicação. Serão apresentadas ainda as descrições dos processos técnicos de cada uma delas. Por fim, serão propostas algumas sugestões de melhorias e as considerações finais.

2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO

Há oito anos no mercado, a Souza Santos Serviços Ltda. é uma empresa de pequeno porte que atua como prestadora de serviços no ramo de telecomunicações. A empresa conta com duas unidades atualmente, sendo uma localizada na cidade de Varginha – MG e outra na cidade de Três Corações – MG, atendendo também cidades da região (Três Pontas, Elói Mendes e Alfenas).

2.1. Histórico da empresa

Sendo nomeada como Minas Soluções em Serviços Eireli, a empresa foi fundada em fevereiro de 2012 pelo ex gestor Ricardo Silva Penha na cidade de Varginha – MG. Inicialmente, se caracterizava como empresa individual de responsabilidade limitada, mantendo-se na modalidade de microempresa até o ano de 2014. Em 2015, passou a ser uma empresa de pequeno porte, haja vista sua projeção de crescimento e faturamento.

No mesmo ano de fundação, considerando a demanda do mercado e a perspectiva de crescimento e obtenção de lucros, filiais foram estabelecidas nas cidades de Alfenas - MG e Três Corações - MG, em 2013 na cidade de Três Pontas (MG) e em 2014 em Elói Mendes - MG. Atuando no setor terciário e baseando-se no segmento de telecomunicações, a empresa presta serviços de internet banda larga e fibra óptica para a Master Internet, empresa fundada na cidade de Divinópolis - MG no ano de 1992, possuindo credenciamento pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) e parcerias em mais de 80 cidades nos estados de Minas Gerais e São Paulo.

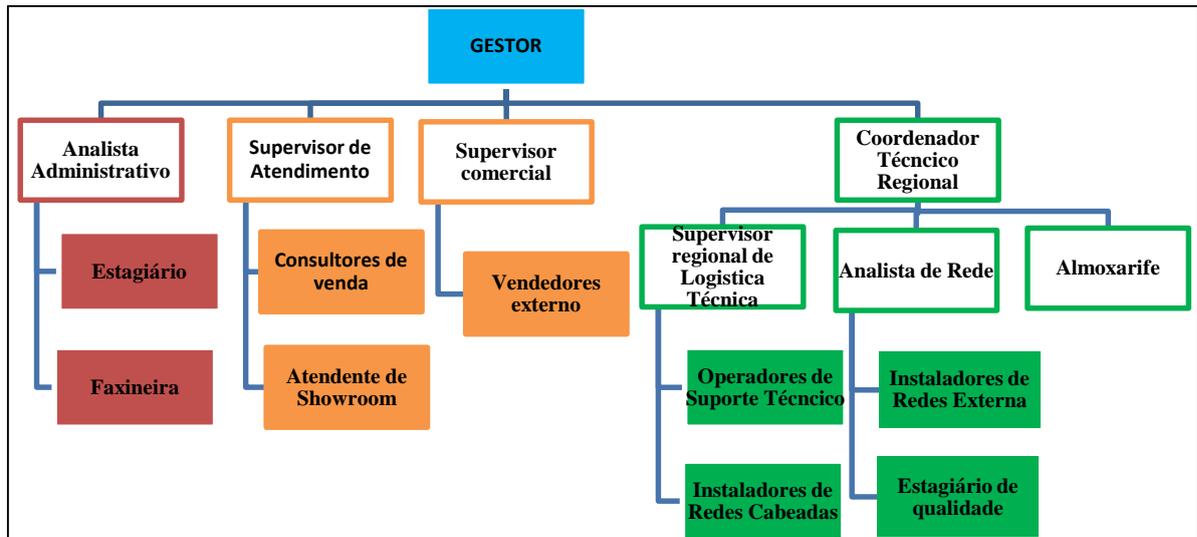
Devido à baixa lucratividade e à falta de investimentos em tecnologia de fibra óptica, em 2018 as filiais das cidades de Alfenas, Elói Mendes e Três Pontas fecharam suas atividades, entretanto, os serviços ainda continuaram sendo oferecidos através dos vendedores externos que uma vez ao mês se deslocam até as cidades mencionadas para fazer a divulgação da marca e a venda dos planos. Além das vendas realizadas pelos vendedores externos, os clientes podem adquirir os planos através do contato ao 0800. Sendo assim, permaneceram as unidades de Varginha e Três Corações.

Em dezembro de 2019 o então gerente Ricardo Silva Penha foi substituído pelo atual gestor Leandro Junior Miranda Santos, passando a empresa a ser nomeada então como Souza Santos Serviços Ltda.

2.2. Quadro de funcionários

Atualmente, o quadro organizacional da empresa é composto pelo gestor e 36 colaboradores, sendo 31 da cidade de Varginha e cinco da cidade de Três Corações. A regional é subdividida pelos seguintes setores corporativos: administrativo, comercial e técnico. O organograma empresarial pode ser observado na Figura 1.

Figura 1 – Organograma na empresa Souza Santos Serviços.



Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Os setores demonstrados na figura acima são formados por três funcionários no setor administrativo, 13 funcionários no setor comercial e 20 funcionários no setor técnico. Todos os setores cooperam entre si por meio de assistência e fornecimento de feedbacks, uma vez que o setor técnico depende diretamente do trabalho da equipe comercial, que é fortalecida pelo trabalho realizado pela equipe administrativa, conforme pode ser observado na Figura 2.

Figura 2 – Ciclo Organizacional.



Fonte: Elaborado pela autora (2020).

O Setor administrativo é liderado por um analista administrativo, que é responsável pela organização, planejamento, controle e assessoramento da empresa nas áreas de recursos humanos, finanças, e outras. A estagiária auxilia em todas as atividades executadas pelo analista, como a contratação e demissão de funcionários e gestão de compras. A faxineira é responsável pelos serviços de limpeza e manutenção de toda a organização em si.

O setor comercial é composto pelo supervisor de atendimento, que é responsável pela supervisão das atividades executadas pelos consultores de venda, liderar e motivar a equipe. É responsável ainda por intervir nas relações entre os clientes e os colaboradores e por estabelecer técnicas para abordar os clientes e estratégias para o alcance de metas.

Os consultores de venda são os responsáveis pela recepção de clientes, realizando contratos de vendas, migração (transferência da tecnologia Wireless para Fibra Óptica), emissões de boletos, mudanças de endereços, cancelamentos de contrato e retenção de clientes. O supervisor comercial é incumbido de planejar vendas, atender os clientes, buscar e coletar indicadores do mercado consumidor, apresentar resultados de metas e supervisionar a equipe de vendas. Já os vendedores externos são responsáveis pelas vendas de planos porta a porta.

No setor técnico, o coordenador técnico regional é responsável pelas demandas da área técnica das tecnologias Fibra e Wireless, pela busca de oportunidades de instalações dessas tecnologias e por planejar ações na área técnica. O supervisor regional de logística possui a função de controlar, programar e a produção, realizar o controle de suprimentos, gerenciar e planejar a manutenção de máquinas e equipamentos, supervisionar as rotinas dos técnicos e realizar baixa de relatórios e ordens de serviços.

Os operadores de suporte técnico acompanham e fecham ordens de serviços, desenvolvem serviços de apoio aos técnicos e mantêm contato com os mesmos, elaboram agendas de serviços de instalação e arquivam ordens de serviços. Os instaladores de redes cabeadas realizam a instalação e reparos de redes. O analista de rede coordena projetos, realiza pesquisas tecnológicas em informática para a análise de alcance de sinal e supervisiona as atividades realizadas pelos instaladores de rede externa, que instalam e dão manutenção em torres de rede das cidades contempladas.

O estagiário é responsável por auxiliar o analista de rede em suas atividades, e por fim, o almoxarife é encarregado de realizar pedidos de materiais e equipamentos necessários ao cumprimento das tarefas das duas tecnologias ofertadas pela empresa, controlar entradas e saídas de estoque e distribuir equipamentos para o setor técnico.

2.3. Descrição física

A empresa Souza Santos encontra-se localizada na Avenida Rui Barbosa, nº 46 no centro da cidade de Varginha-MG. Sua divisão interna é demarcada por um Showroom, destinado aos consultores de vendas para o atendimento aos clientes; uma sala destinada ao setor administrativo; uma sala designada ao gestor da empresa; uma sala atribuída ao suporte técnico; uma sala para a engenharia; uma área destinada aos vendedores externos, quando precisam realizar serviços internos. A empresa conta ainda com banheiros e uma cozinha destinados aos funcionários e uma área reservada para realizações de comemorações.

A Figura 3 apresenta a fachada da Souza Santos, onde é possível observar as características e a logo da Master Internet, padrão para todas as filiais que prestam serviço para a empresa.

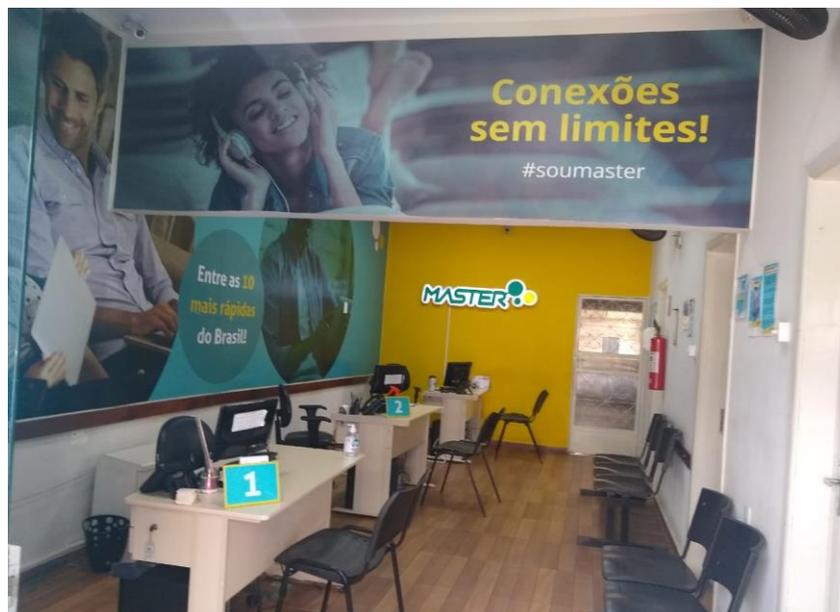
Figura 3 – Fachada da Souza Santos.



Fonte: Google Maps (2020).

A figura 4 nos mostra o Showroom, área principal da empresa onde os atendimentos aos clientes são realizados.

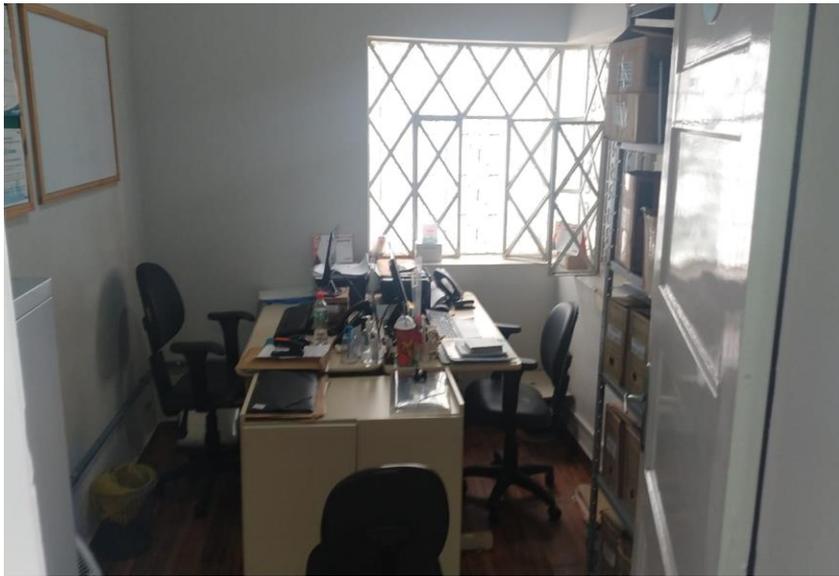
Figura 4 – Showroom.



Fonte: Elaborado pela autora (2020).

A sala do setor administrativo é apresentada na figura 5, ambiente onde as principais atividades realizadas durante o período de estágio na empresa foram realizadas.

Figura 5 – Sala do setor administrativo.



Fonte: Elaborado pela autora (2020).

A Figura 6 nos mostra o Suporte técnico, onde é oferecido o suporte a todas as reclamações dos clientes, por meio de ligações ou presenciais.

Figura 6 – Suporte técnico.



Fonte: Elaborado pela autora (2020).

A sala da engenharia onde o coordenador técnico, o analista de rede e o estagiário de qualidade realizam suas funções, pode ser observada na Figura 7.

Figura 7 – Sala da engenharia.



Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Por fim, a Figura 8 apresenta o espaço destinado aos vendedores internos, quando em execução de atividades internas à empresa.

Figura 8 – Sala destinada aos vendedores externos.



Fonte: Elaborado pela autora (2020).

No próximo tópico será apresentado um quadro com todas as atividades desenvolvidas durante o estágio, bem como suas descrições e suas horas totais de execução.

3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O estágio na empresa Souza Santos Serviços Ltda. foi realizado entre meses de janeiro e junho de 2020, correspondendo a uma carga horária de 30 horas semanais, totalizando 780 horas trabalhadas. No Quadro 1 são apresentadas as atividades que foram realizadas, uma breve descrição de cada uma delas, e suas respectivas horas de dedicação.

Quadro 1 – Quadro das atividades realizadas.

ATIVIDADES REALIZADAS	DESCRIÇÃO	HORAS TOTAIS
Gestão de compras de materiais de consumo e prestações de serviços	Solicitar no sistema a aquisição de materiais de escritório, produtos de padaria, itens para ações comemorativas, e prestações de serviços.	100h
Controle do sistema de pontos de funcionários	Verificação e monitoramento de horas semanais e mensais trabalhadas.	120h
Organização de dossiês para processos judiciais	Digitalização de todos os documentos de funcionários e envio dos mesmos para a matriz, para a montagem de defesa em ações trabalhistas.	100h
Gestão de contas a pagar	Registro de contas a pagar da empresa em planilha; pagamento de contas; digitalização de comprovantes e inserção dos mesmos do Drive.	92h
Auxílio das atividades de admissões e rescisões	Auxílio nos processos recrutamento e seleção e rescisões de funcionários desligados.	80h
Emissão de notas fiscais	Emissão de notas fiscais referentes aos valores das entradas em caixa da empresa.	70h
Planilhas de absenteísmo e estatística de acidentes	Realização do controle de atestados e de acidentes de funcionários em momentos a serviço da empresas.	68h
Auxílio na elaboração da folha de pagamentos	Preenchimento da planilha de folha de pagamentos de funcionários e inserção dos valores referentes às remunerações na planilha de pagamentos.	80h
Atividades extras	Envio de malotes para a matriz em Divinópolis; desbloqueio de vale transporte dos colaboradores; e envio de contas salário para o departamento pessoal.	50h
Análise de rotatividade da empresa	Cálculo do índice de rotatividade da empresa e aplicação da pesquisa de clima organizacional.	20h
TOTAL DE HORAS		780h

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Nos próximos tópicos, serão descritas detalhadamente todas as atividades que foram apresentadas no quadro 1, assim como suas importâncias e as teorias que embasam essas atividades.

4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS

Esta seção, tem por finalidade abranger os processos técnicos de cada uma das ações realizadas durante o estágio, sendo elas descritas detalhadamente e apresentando embasamentos em conceitos. Serão apresentadas também, sugestões de melhorias para aquelas que precisam ser aperfeiçoadas.

4.1. Gestão de compras de materiais de consumo e prestações de serviços

O setor de compras assume um importante papel no que diz respeito a estratégia de uma organização. Seu principal objetivo é buscar conjuntamente, qualidade, quantidade e tempo de entrega (CAMPOS, 2015). Este setor exige um grande planejamento e controle, pois a falta de algum produto ou até mesmo a má qualidade do mesmo, pode influenciar e afetar as diversas áreas existentes dentro de uma organização.

Para Costa (1994, p. 17), o processo de compras pode ser definido como:

[...] uma função administrativa, dentro da organização, responsável por coordenar um sistema de controle e informação capaz de adquirir externamente, para garantir o fluxo de materiais necessário à missão da organização, bens e serviços na quantidade certa, na qualidade certa, da fonte certa, no exato momento e ao preço certo.

A gestão de compras da Souza Santos Serviços Ltda. é fator primordial para o bom funcionamento da organização. Normalmente, as compras são realizadas uma vez ao mês ou conforme materiais e prestações de serviços são demandados. Uma parte da gestão de compras da empresa é feita através do sistema Protheus, uma linha de software ERP (*Enterprise Resource Planning* – Sistema Integrado de Gestão Empresarial) oferecida pela empresa brasileira TOTVS. Neste sistema, os pedidos de itens demandados são solicitados, e quando aprovados pela matriz, a compra é realizada. Os pedidos de compras realizados através do sistema Protheus são: prestações de serviço; materiais de escritório; itens de padaria; itens para ações comemorativas, dentre outros. As prestações de serviço e os itens para ações comemorativas são realizadas de acordo com as demandas, já os materiais de escritório e os itens de padaria geralmente são realizados uma vez a cada mês. Compras mensais de materiais de limpeza e alguns itens alimentícios não necessitam passar pelo sistema, pois a cada mês, um ticket alimentação é disponibilizado para que compras de supermercados sejam realizadas.

Por ser uma filial, todo o dinheiro necessário para a realização das atividades empresariais advém da matriz, desta forma, a utilização do sistema se faz necessária para a

análise daquilo que realmente é indispensável. Caso o item solicitado seja considerado supérfluo, o pedido pode não ser aprovado.

A primeira etapa do processo de compras no sistema é a solicitação de compras, que pode ser exemplificada na Figura 9, onde a solicitação de uma prestação de serviço (carro de som para divulgação da marca e das promoções) é realizada.

Figura 9 – Solicitação de compras.

The screenshot displays the 'Solicitação de Compras' (Purchase Request) form in the TOTVS Compras system. The form includes the following fields and data:

- Número:** 035978
- Solicitante:** NATHALIA PEDROSO
- Data de Emissão:** 15/06/2020
- Unid. Requis.:** (empty)
- Cod. Comprador:** (empty)
- Filial de Entrega:** 0104

The table below shows the item details:

Item da SC	Produto	Descricao	Unid Medida	Segunda UM	Quantidade	Vr Unitario	Vr Total
0001	995935	PUBLICIDADE VOLANTE(CARRO DE SOM)	UN		27,0000	33,00	

Fonte: Dados do estágio(2020).

Nesta etapa são incluídos todos os itens demandados, suas respectivas quantidades, o motivo pelo qual aquele item está sendo solicitado e o setor que analisará o mesmo. Após a conclusão da solicitação, os setores analisam os pedidos e caso sejam aprovados, os pedidos vão para segunda etapa do processo, a geração de cotação, onde o fornecedor é incluído. A figura 10 apresenta a segunda etapa do processo de solicitação de compras.

Figura 10 – Geração de cotação.

Selecionar Fornecedores da Cotação - Selecionar Fornecedores da Cotação

Grupos de Produtos

Cod Grupo	Desc Grupo
9908	MARKETING/DECORACAO/BRINDES

Produtos

Produto	Descricao	Quantidade	Necessidade	Observ. SC
995935	PUBLICIDADE VOLANTE(CARRO DE SOM)	27,0000	15/06/2020	CARRO DE SOM PARA DIVULGACAO DA MARCA E DOS PLANOS NA CIDADE DE JUNHO

Fornecedores / Participantes

Fornecedor	Loja	Crterio	Observacoes	Nome	
001060	01	ULTMO FORNECIMENTO EM : 18/05/2020	MEMO	TEREZINHA DE CASSIA FIDELIS - ME	XX

Fonte: Dados do estágio.

A terceira etapa da solicitação de compras é a atualização de preços, onde os preços previamente cotados, são incluídos no sistema, conforme ilustra a Figura 11.

Figura 11 – Atualização de preços.

Atualização Preços da Cotação - ATUALIZAR

Numero: 004380, Data de Emissao: 15/06/2020, Fornecedor: 001060, Loja: 01, Cond. Pazo: 004, 30 DIAS, Contato: , Nome: TEREZINHA DE CASSIA FIDELIS - ME, Moeda: 1, REAL, Taxa: 0,0000, E-mail: XX

Item Cotação	Proposta	Produto	Quantidade	Descricao	Preco Unitar	Tab. Preco	U.M.	Total Item
0001	01	995935	27,0000	PUBLICIDADE VOLANTE(CARRO DE SOM)	33,000000		UN	

Totais	Inf. Fornecedor	Frete/Despesas	Descontos	Impostos	Mensagem/Reajuste
Valor da Merc.	891,00		Descontos	0,00	
Valor do IPI	0,00		Valor do ICMS	160,38	
Frete-Despesas	0,00		Valor ICMS Ret.	0,00	
			Total da Cotação	891,00	

Fonte: Dados do estágio (2020).

Após a etapa de atualização de preços, o pedido passa pela análise da cotação, onde o fornecedor com o menor preço é definido, conforme pode ser observado na Figura 12. Vale

ressaltar que a empresa não faz cotações com mais de um fornecedor, portanto o fornecedor que anteriormente foi incluído na etapa de geração da cotação será automaticamente aprovado. Logo após a análise, o pedido passa novamente pela aprovação e apenas quando aprovada, a compra ou a prestação de serviço é realizada.

Figura 12 – Análise da cotação.

Fonte: Dados do estágio (2020).

Após a aquisição do item ou a prestação do serviço ter sido concluída, o fornecedor emite a nota fiscal e esta é incluída na última etapa do processo, o lançamento de pré-nota, entretanto, o setor responsável por esta etapa é o setor fiscal, estabelecido na matriz. Após o recebimento da nota pelo fornecedor, esta é enviada via Google Drive para que a última etapa seja realizada, e também para ser paga pelo setor financeiro, na matriz, após a conclusão do processo.

4.2. Controle do sistema de pontos de funcionários

O controle de pontos de funcionários é um fator de extrema importância pois garante o bom funcionamento da empresa. Sendo assim, é necessário garantir um controle interno eficiente dentro de uma organização. Para José Filho (2008), o controle interno é definido como um grupo de regras, processos e rotinas que são empregados pela própria empresa, visando reduzir erros, fraudes e garantir que a empresa alcance a eficiência em seus processos.

Todas as atividades executadas em uma empresa requerem inúmeros métodos e ferramentas que garantam que todas elas sejam realizadas de maneira eficiente (NASCIMENTO; REGINATO; 2008). Para que o controle de pontos de funcionários seja efetivo, a Souza Santos conta com um sistema de ponto eletrônico para os colaboradores da cidade de Varginha. A gestão deste sistema é realizada semanalmente.

Todo início de semana é preciso verificar se há alguma ausência de batida no ponto, caso haja, os devidos ajustes são realizados. Vale ressaltar que devido às viagens constantes dos técnicos às cidades contempladas (Três Corações, Elói Mendes, Alfenas e Três Pontas), muitas vezes são registradas apenas as entradas, sendo necessário então ajustar para que horas extras ou atrasos não sejam gerados. A inclusão do novo colaborador no ponto eletrônico é realizado pelo mesmo sistema.

A Figura 13 apresenta o cartão ponto, onde são apresentados os registros de batidas de ponto de todos os funcionários e onde são realizados os ajustes. Como pode-se observar no caso em questão, existem inconsistências nos registros de ponto nos dias 15, 16 e 19 de junho.

Figura 13 – Cartão ponto.

Data	Entrada 1	Saída 1	Entrada 2	Saída 2	Entrada 3	Saída 3	Comp	Alm Liv	Neutro	Folga	N Banco	OBS
15/06/20 - seg	07:37	17:36					x					
16/06/20 - ter	07:37	17:43					x					
17/06/20 - qua	07:36	13:43	15:11	17:42			x					
18/06/20 - qui	07:39	18:13					x					
19/06/20 - sex	07:39	14:00	15:29	17:34			x					
20/06/20 - sáb												

Fonte: Dados do estágio (2020).

Quando este fato ocorre, são feitas as alterações necessárias e em seguida são analisados os cálculos para verificar se não houve erros (gerando horas extras ou atrasos), como é mostrado na figura 14.

Figura 14 – Cálculo de pontos.

Data	Ent. 1	Saí. 1	Ent. 2	Saí. 2	Ent. 3	Saí. 3	Normal	Faltas	Ex50%	Ex100%	Not.	ExNot	EN50%	EN100%	Ajuste
							42:30	00:00	00:34	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	-04:30
15/06/20 - seg	07:37	17:36"					08:30								-01:30
16/06/20 - ter	07:37"	17:43					08:30								-01:30
17/06/20 - qua	07:36	13:43	15:11	17:42			08:30								
18/06/20 - qui	07:39	18:13"					08:30		00:34						-01:30
19/06/20 - sex	07:39	14:00	15:29	17:34			08:30								
20/06/20 - sáb															

Fonte: Dados do estágio (2020).

Os pontos dos colaboradores da cidade de Três Corações são registrados no livro de pontos, que por sua vez, todos os dias é preenchido por cada colaborador e ao final do mês são digitalizados e enviados para o setor administrativo da cidade de Varginha para serem contabilizadas as horas extras e os atrasos e serem incluídos na folha de pagamento.

A utilização do sistema de ponto eletrônico apresenta diversos benefícios, tais como o monitoramento mais preciso da jornada de trabalho, uma maior segurança para os colaboradores e para a empresa, redução de falhas, maior facilidade nos cálculos e nas análises dos dados e maior confiabilidade dos dados apresentados.

4.3. Organização de dossiês para defesa de processos judiciais

Segundo Barbosa e Leão (2017), o direito do trabalho surgiu do fato de que com o passar dos anos, devido às inúmeras lutas para se garantir condições melhores de trabalho, tornou-se indispensável balancear as relações existentes entre empregado e empregador. Insatisfeitos com determinadas situações trabalhistas, muitos empregados recorrem às ações trabalhistas, para que seus direitos possam ser garantidos.

Leite (2006), conceitua ação trabalhista como o direito garantido a qualquer pessoa, seja ela jurídica ou física, e a determinados organismos sociais, com o objetivo de recorrer ao Estado para que este interfira em um possível litígio, tutelando os direitos concebidos às partes. Desta forma, todo empregado (reclamante) quando se sentir prejudicado em qualquer situação pode recorrer à ações trabalhistas, entretanto, todo reclamado possui o direito de defesa, conforme assegura a Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988), mais precisamente em seu artigo 5º, inciso LV que diz: “aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral, são assegurados o contraditório e ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes”.

Sempre que a Souza Santos recebe uma notificação de processo trabalhista, é necessário atenção redobrada para que todos os documentos do empregado, quando em função da empresa, sejam enviados para o setor jurídico da matriz. Os documentos são imprescindíveis para a montagem da defesa. Este procedimento é importante para que a empresa tenha sua defesa fundamentada em documentos.

Para tanto, todos os documentos, tais como: holerites, folhas de ponto, atestados de saúde ocupacionais, atestados médicos, termo de rescisão do contrato de trabalho, contrato de trabalho, dentre outros, são digitalizados e enviados para o jurídico, setor responsável pela gestão destes processos e pela garantia da defesa da empresa.

Todos os processos recebidos, geram um impacto muito grande para a empresa. Portanto, cabe a empresa garantir a efetivação do direito do trabalho a todos os empregados, com o intuito de garantir melhores condições sociais e de trabalho aos mesmos, de acordo com todos os direitos que a eles são garantidos (MARTINS, 2012).

4.4. Gestão de contas a pagar

Para que uma empresa obtenha sucesso, um dos pontos fundamentais é a manutenção da gestão financeira bem organizada e um planejamento financeiro (SIQUEIRA; BARBOSA, 2016). Com o objetivo de garantir o bom funcionamento da empresa, a Souza Santos preza sempre pela gestão eficiente da parte financeira, principalmente no que diz respeito ao controle do contas a pagar, área de responsabilidade da filial.

O contas a pagar apresenta todas as obrigações de uma empresa com terceiros. Todas as informações contidas devem ser claras e precisas, pois representam toda a saída de caixa de uma organização (SILVA, 2013). Para tanto, a gestão do contas a pagar é uma função que exige cuidado e dedicação diária, visto que qualquer erro pode acarretar grandes perdas.

Os pagamentos das contas da empresa ocorrem diariamente, segundo suas respectivas datas de vencimento. Normalmente, as contas a serem pagas pela filial são: aluguel; contas de água e luz; despesas processuais; impostos; fornecedores; dentre outros. O controle ocorre por meio de uma planilha online que em todas as sextas-feiras do mês, as contas a serem pagas na semana seguinte à sua elaboração, são incluídas.

A planilha de previsão de pagamentos é elaborada de maneira online para facilitar a comunicação entre a filial e a matriz, dado que o montante para o pagamento das contas é disponibilizado pela matriz na conta bancária da filial. O setor financeiro da matriz analisa diariamente a planilha e disponibiliza a quantia suficiente para o pagamento das contas do dia.

Na planilha, são adicionados a classificação da conta, o tipo de despesa, a data do pagamento, o fornecedor, o valor da conta, o histórico, e o centro de custo, como exemplifica a Figura 15.

Figura 15 – Planilha de pagamentos.

Volta		Acompanhamento Despesas Terceirizadas				
EMPRESA	Souza Santos					
CIDADE	Varginha					
MÊS	Julho					
Classificação Conta	Tipo despesa	Data	Fornecedor	Valor	Histórico	Centro de Custo
TAXAS	228006-TAXA EXPEDIENTE	29/6/2020	Corpo de Bombeiros	XX	Renovação do AVCB	9902008-FINANCEIRO
DESPEAS C/ PESSOAL	221010-FGTS RESCISORIO GRRF	29/6/2020	Breno Albinati Maneguci	XX	Multa Rescisoria FGTS	9902006-DEPARTAMENTO PESSOAL
DESPEAS OPERACIONAIS GERA	223002-AGUA E ESGOTO	29/6/2020	COPASA	XX	Ref. a 06.2020	9901001-DIRETORIA ENGENHARIA
DESPEAS C/ PESSOAL	221006-FERIAS	29/6/2020	Douglas Donizetti Batista	XX	Crédito em conta 29/06/2020	9902006-DEPARTAMENTO PESSOAL
DESPEAS C/ PESSOAL	221011-VALE TRANSPORTE	29/6/2020	Busse gestão e adm	XX	Passes para colaboradores em 07/2020	9902011-RECURSOS HUMANOS
DESPEAS OPERACIONAIS GERA	223009-ALIMENTAÇÃO CAFE/LANCHE	30/6/2020	Cartão Flex	XX	Cartão Sodexo da Regional	9902006-DEPARTAMENTO PESSOAL
DESPEAS C/ PESSOAL	221009-VALE ALIMENTAÇÃO	30/6/2020	Sodexo	XX	Ref. a 06.2020	9902006-DEPARTAMENTO PESSOAL
DESPEAS C/ PESSOAL	221007-BOLSA ESTÁGIO	3/7/2020	Nathalia Pedroso	XX	crédito em conta 03.07	9902006-DEPARTAMENTO PESSOAL
DESPEAS C/ PESSOAL	221007-BOLSA ESTÁGIO	3/7/2020	Guilherme Morais	XX	crédito em conta 03.07	9902006-DEPARTAMENTO PESSOAL
DESPEAS C/ PESSOAL	221002-SALARIO LIQUIDO	3/7/2020	Leandro Junior	XX	crédito em conta 03.07	9902006-DEPARTAMENTO PESSOAL
DESPEAS C/ PESSOAL	221002-SALARIO LIQUIDO	3/7/2020	Souza Santos Serviços Ltda	XX	crédito em conta 03.07	9902006-DEPARTAMENTO PESSOAL
DESPEAS OPERACIONAIS GERA	223003-ALUGUEL IMOVEL	6/7/2020	Imobiliária Rio Branco	XX	Aluguel torre Morro Forja	9901001-DIRETORIA ENGENHARIA
DESPESA PRESTACAO SERVICO	225001-CONSULTORIA	6/7/2020	Conselho Regional de Engenharia e Agronomia	XX	Referente a renovação do AVCB	9902008-FINANCEIRO
DESPEAS FINANCEIRAS	230002-TARIFA MANUTENCAO CONTA	6/7/2020	Caixa Economica Federal	XX	Tarifa Manutenção conta	9902008-FINANCEIRO
DESPESA PRESTACAO SERVICO	225001-CONSULTORIA	6/7/2020	GV33	XX	Ref. 06.2020	9901001-DIRETORIA ENGENHARIA
DESPESA PRESTACAO SERVICO	225001-CONSULTORIA	6/7/2020	Dedeserv	XX	Ref. 06.2020	9901001-DIRETORIA ENGENHARIA
DESPESA PRESTACAO SERVICO	225001-CONSULTORIA	6/7/2020	Afonso Henrique Paivona	XX	Eng. Prod. eletrica	9901001-DIRETORIA ENGENHARIA
DESPESA PRESTACAO SERVICO	225004-HONORARIO CONTABIL	6/7/2020	Rafael Chagas Soares	XX	Ref. 06.2020	9902008-FINANCEIRO

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

São incluídos também na planilha, os pagamentos de salários, de rescisões e de férias de colaboradores. Entretanto, o pagamento é realizado pelo departamento pessoal da matriz, sendo o setor administrativo da Souza Santos responsável apenas por incluir na planilha o agendamento e a data em que o valor será creditado na conta do colaborador. Ao verificar que o saldo foi disponibilizado na conta da empresa, o departamento pessoal da matriz é informado para que o pagamento possa ser efetuado pelo mesmo.

Vale ressaltar, que mensalmente são incluídas na planilha as despesas com viagens. A quantia para tais despesas são destinadas às viagens de colaboradores para as cidades de Três Corações, Alfenas, Elói Mendes e Três Pontas, e para a vinda do gerente em visita à filial, visto que o mesmo reside na cidade de Passos onde também exerce função de gerente na filial da cidade. Essa despesa é incluída na planilha na última sexta-feira do mês. No primeiro dia do mês seguinte, o valor é retirado da conta da empresa e inserido no caixa.

Após a realização dos pagamentos, os boletos e os comprovantes são digitalizados e anexados em uma pasta no drive para que a matriz possa ter acesso aos mesmos. É anexado também, o extrato diário da conta bancária da empresa para um maior controle dos saldos.

Por meio da planilha de previsão, é possível obter um controle maior de todas as despesas geradas pela empresa. Todos os prazos e finalidades de cada item contido na planilha são bem definidos, permitindo maior clareza e transparência para a aplicação e gestão dos

recursos.

4.5. Auxílio nas atividades de admissões e rescisões

Essa atividade será subdividida em dois tópicos: atividades de recrutamento e seleção e auxílio nos processos de rescisões. Esses tópicos irão detalhar todos os processos necessários no momento da contratação de um novo funcionário e no momento do desligamento, da rescisão de um colaborador.

4.5.1 Atividades de recrutamento e seleção

À medida que novos objetivos e metas vão sendo traçados, a fim de atingi-los, a Souza Santos necessita de profissionais empenhados e com os mesmos objetivos, o que por muitas vezes é preciso a convocação de novos funcionários. Para tanto, é de fundamental importância a utilização de métodos e procedimentos para que o processo de recrutamento e seleção seja efetivo, agregando profissionais capacitados e de acordo com o perfil da empresa.

Segundo Caxito (2008), o profissional responsável pelo recrutamento de pessoal precisa conhecer todos os métodos para reter o profissional ideal, além de saber como utilizá-los, a fim de evitar o desperdício de recursos, tais como dinheiro e tempo.

Existem duas formas de recrutamento dentro de uma organização, o recrutamento interno e o recrutamento externo. O recrutamento interno prioriza preencher a vaga por candidatos que já fazem parte do quadro de funcionários da empresa, ou seja, o que ocorre é uma alocação do funcionário para um outro cargo. Já no recrutamento externo, são buscados candidatos externos à organização, ou seja, candidatos que não compõem o quadro de funcionários (SATAKE et al., 2011). A Souza Santos procura sempre priorizar o recrutamento externo, com o intuito de incorporar à organização novos talentos e habilidades.

Todos os processos de demissão, contratação e mudança de função de funcionários, precisam de aprovação da matriz, o que ocasiona na padronização de todos os procedimentos relativos a essas atividades. Sendo assim, quando é necessário contratar um novo colaborador, um e-mail é enviado para o setor de recursos humanos da empresa e para a diretoria do setor em que o colaborador será incluído, solicitando autorização para contratação. Quando aprovado, o processo seletivo é iniciado.

A primeira etapa do processo seletivo ocorre através da divulgação da vaga, normalmente feita por meio das redes sociais. Na divulgação, são especificados todos os

requisitos necessários para a seleção do candidato, tais como formação, habilidades e idade mínima exigida. Quando recebidos os currículos, seja por e-mail ou fisicamente, os candidatos são selecionados prioritariamente conforme suas habilidades e formações.

Após a seleção dos currículos, as entrevistas são realizadas. São responsáveis por esta etapa, o analista administrativo, o supervisor do cargo e o estagiário do setor administrativo. Para a condução das entrevistas, geralmente conta-se com o apoio de um roteiro com perguntas gerais e específicas, abrangendo os principais aspectos que serão analisados, de acordo com o perfil da vaga ofertada.

Realizada a análise aprofundada de todas as entrevistas, o candidato é selecionado. Após a seleção, o novo colaborador é recepcionado pelo estagiário de administração, onde o contrato de trabalho é assinado e são apresentados o código de conduta e o regimento interno. Nesta mesma etapa, o novo colaborador é incluído no sistema de ponto e sua carteira é preenchida com os dados do empregador e com o tipo de contrato.

4.5.2 Auxílio nos processos de rescisões

A rescisão do contrato de trabalho é a interrupção do vínculo empregatício existente entre o empregador e o empregado, podendo ser realizada de diversas formas, onde poderá ser indenizada ou não (SOUZA, 2007).

A Souza Santos estabelece diversos processos no momento da cessação de um contrato de trabalho. Quando um funcionário precisa ser desligado da empresa, seja por dispensa por parte do empregador, seja pelo pedido de demissão, é enviado um e-mail para a contadora que presta serviços para a empresa, solicitando o aviso-prévio do colaborador. Geralmente, as dispensas ocorridas na Souza Santos por parte da empresa, são dispensas sem justa causa, que se dá por vontade e iniciativa do empregador, unilateralmente.

Dentro dessa condição, o empregado tem direito a férias vencidas, férias proporcionais vencidas, aviso prévio, 13º salário proporcional, multa de até 40% devida pela empresa sobre o FGTS, segundo as normas legais e acordo realizado entre o empregador e o empregado, e saque dos depósitos do FGTS, feitos pela empresa mensalmente. O seguro desemprego irá depender do tempo de atuação do empregado na empresa, entretanto, o empregador precisará disponibilizar ao empregado os documentos relativos ao seguro (SOARES et al., 2015).

Martins (2012, p. 414), define aviso prévio como sendo “a comunicação que uma parte do contrato de trabalho deve fazer à outra de que pretende rescindir o referido pacto sem justa causa, de acordo com o prazo previsto em lei, sob pena de pagar indenização substitutiva”. Se

o aviso prévio for indenizado, o empregado assina o termo e é dispensado no mesmo dia, se for trabalhado, o empregado cumpre o tempo que foi determinado dentro das normas legais e só após é dispensado.

Após a assinatura do aviso, uma tabela contendo as informações para a rescisão, conforme pode ser observado na Figura 16, é preenchida e enviada novamente para a contadora para os documentos da rescisão serem elaborados por ela. Logo após a finalização da elaboração dos documentos necessários para a rescisão, estes são recebidos por e-mail e encaminhados para o departamento pessoal para a validação. Alguns dos documentos elaborados são: termo de rescisão do contrato de trabalho (TRCT); relatórios de pagamentos (holerites); guia do pagamento do FGTS rescisório; chave do FGTS; seguro-desemprego; dentre outros.

Figura 16 – Tabela de informações para rescisão.

INFORMAÇÕES PARA RESCISÃO	
Hora Extra 50%	00:00
Hora Extra 100%	00:00
Atraso	00:00
Falta	0
Comissão	0
Cesta	0
Convênio Farmácia	0
Vale Transporte	0
Prêmio Produtividade	0
Gratificação de função	0

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Analisada a rescisão, o departamento pessoal envia um e-mail para a empresa informando a rescisão validada. No mesmo e-mail, a data para o agendamento do pagamento da rescisão e para o crédito em conta do colaborador, são incluídos. As datas e os valores são adicionados na planilha de pagamentos para serem provisionados para o pagamento na data em questão.

As rescisões são feitas no 10º dia após o afastamento do empregado, se houver atraso, a empresa é penalizada com uma multa no valor da remuneração do empregado. Passados os 10 dias, o empregado retorna à empresa para a que a rescisão possa ser concluída e para assinar todos os documentos necessários. Vale ressaltar que no período estagiado na empresa, todos os avisos-prévios foram indenizados, desta forma os processos de rescisões foram padronizados

da maneira mencionada.

4.6. Emissão de notas fiscais

A gestão tributária eficiente, é um fator que muito impacta no sucesso de uma organização. Pode ser entendida como uma maneira legal de tentar diminuir o impacto da carga fiscal, exigindo um alto índice de conhecimento técnico, cautela e discernimento dos responsáveis por tal prática. Refere-se à análise anterior à realização de ocorrências administrativas de fatores fiscais, jurídicos e econômicos de escolhas gerenciais, com o intuito de buscar e optar por uma opção que menos impacta financeiramente o contribuinte (ANJOS, 2009).

Duas vezes ao mês, a Souza Santos realiza a emissão de notas fiscais eletrônicas. A emissão da nota fiscal eletrônica feita pela empresa, tem o propósito de prestação de contas, para justificar todas as entradas tidas durante o mês e controlar a tributação referente à prestação de serviços realizada pela empresa. Ressalta-se que a emissão das notas fiscais ocorre duas vezes ao mês pelo fato de que o faturamento da empresa é dividido em duas datas de corte.

Segundo Portal da NF-e (PORTAL DA NOTA FISCAL ELETRÔNICA, 2020), nota fiscal eletrônica pode ser conceituada como:

Um documento de existência apenas digital, emitido e armazenado eletronicamente, com o intuito de documentar, para fins fiscais, uma operação de circulação de mercadorias ou uma prestação de serviços, ocorrida entre as partes. Sua validade jurídica é garantida pela assinatura digital do remetente (garantia de autoria e de integridade) e a Autorização de uso fornecida pelo Fisco, antes da ocorrência do fato gerador.

Nos dias 10 e 26 de todos os meses, para a emissão da nota fiscal, é retirado um extrato da conta bancária da empresa, somando todos os valores das entradas durante o período. Na nota fiscal emitida no dia 10, o extrato abrange os dias 27 do mês anterior até o dia 10 do mês atual. Já a Nota Fiscal emitida no dia 26, abrange os dias 11 até o dia 26 do mês atual. Após somados todos os valores das entradas em conta, emite-se a Nota Fiscal com o valor total.

A Nota Fiscal é emitida através do site Portal da Nota Fiscal Eletrônica. Na emissão, são incluídas as informações fiscais e as informações da empresa. Incluídos todos os dados, é gerado um documento digital. Este documento digital é salvo e enviado para o setor fiscal da matriz, que é responsável por todo o processo seguinte à emissão das notas fiscais.

A emissão da nota fiscal eletrônica garante à empresa mais simplificação na hora de sua elaboração, padronização, confiabilidade, qualidade das informações contidas no documento

fiscal, além da redução do consumo de papel, o que impacta positivamente o meio ambiente.

4.7. Planilhas de absenteísmo e estatística de acidentes

O absenteísmo pode ser definido como a ausência no trabalho, que segundo Stockmeier (2005) se dá por motivos de saúde, se classificando como ocupacional (acidentes ou doenças relacionadas ao trabalho) e assistencial (doenças comuns, não relacionadas ao trabalho) e por motivos que não são relacionados a saúde.

O absenteísmo em uma organização pode trazer muitas consequências. Segundo Oliveira, Granzinoli e Ferreira (2007), dentre as consequências que mais impactam uma empresa, está a diminuição da produtividade e, conseqüentemente, os resultados de processos operacionais, o que pode ocasionar muitos prejuízos à empresa.

Para um maior controle das ausências, a Souza Santos conta com uma planilha de absenteísmo que inclui todos os atestados médicos e documentos que apresentam a justificativa plausível da falta do colaborador. Estes documentos são entregues ao setor administrativo da empresa, e quando recebidos, são analisados para que a sua autenticidade e validade sejam confirmadas.

Após o recebimento dos documentos, estes são incluídos na planilha que contém dados como o nome do colaborador, setor de atuação do colaborador, tempo de afastamento, CID (Código Internacional de Doenças) e descrição do CID (quando por motivos de saúde). Quando o documento não apresenta o CID, na descrição é detalhada o motivo pelo qual o colaborador se ausentou, como pode ser observado a Figura 17.

Figura 17 – Planilha de controle de absenteísmo.

 CONTROLE DE ABSENTEÍSMO								
Nº	NOME	EMPRESA	SETOR	PERÍODO - 2020				
				DATA SAÍDA	DATA RETO	TEMPO AUSEN	CID	DESCRIÇÃO CID
1	Colaborador 1	Souza Santos	Administrativo	xx/xx/xxxxx	xx/xx/xxxxx	00:00:00	XX	XX
2	Colaborador 2	Souza Santos	Comercial	xx/xx/xxxxx	xx/xx/xxxxx	00:00:00	XX	XX
3	Colaborador 3	Souza Santos	Técnico	xx/xx/xxxxx	xx/xx/xxxxx	00:00:00	XX	XX
4	Colaborador 4	Souza Santos	Administrativo	xx/xx/xxxxx	xx/xx/xxxxx	00:00:00	XX	XX
5	Colaborador 5	Souza Santos	Comercial	xx/xx/xxxxx	xx/xx/xxxxx	00:00:00	XX	XX
6	Colaborador 6	Souza Santos	Técnico	xx/xx/xxxxx	xx/xx/xxxxx	00:00:00	XX	XX
7	Colaborador 7	Souza Santos	Administrativo	xx/xx/xxxxx	xx/xx/xxxxx	00:00:00	XX	XX
8	Colaborador 8	Souza Santos	Comercial	xx/xx/xxxxx	xx/xx/xxxxx	00:00:00	XX	XX
9	Colaborador 9	Souza Santos	Técnico	xx/xx/xxxxx	xx/xx/xxxxx	00:00:00	XX	XX
10	Colaborador 10	Souza Santos	Administrativo	xx/xx/xxxxx	xx/xx/xxxxx	00:00:00	XX	XX

Elaborado pela autora (2020).

A planilha é enviada no 5º dia útil do mês para o setor SESMT - Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho, setor responsável por assegurar a saúde e a segurança do trabalhador no ambiente de trabalho.

Quanto ao controle da estatística de acidentes, esse se faz também por uma planilha. Segundo Chiavenato (2014b) acidente é um acontecimento sem intenção do qual suceda danos notáveis e consideráveis. De acordo com o artigo 337 do decreto nº 6.042, de 12 de fevereiro de 2007 (BRASIL, 2007), “o acidente do trabalho será caracterizado tecnicamente pela perícia médica do INSS, mediante a identificação donexo entre o trabalho e o agravo”.

Todo o 5º dia útil do mês, a planilha de acidentes no trabalho é preenchida e enviada também para o setor de SESMT. Para o preenchimento, é necessário o cálculo das horas totais trabalhadas por todo os colaboradores da empresa durante o mês. São registrados também o número total de funcionários durante o mês e o número de acidentes, caso houver. Vale destacar que no período estagiado, não houveram notificações de acidentes no trabalho. A figura 18 apresenta a planilha de estatística de acidentes.

Figura 18 – Planilha de estatística de acidentes.

		ESTATÍSTICA DE ACIDENTES - 2020		
2020	Efetivo	HHT	Nº Acidentados	
			CPT	SPT
Janeiro	40	7288:00	0	0
Fevereiro	37	6520:00	0	0
Março	38	7580:00	0	0
Abril	38	7978:00	0	0
Maiο	33	6742:00	0	0
Junho	36	7152:00:00	0	0
Julho				
Agosto				
Setembro				
Outubro				
Novembro				
Dezembro				
Total	19	298	0	0

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Registrar e controlar todos esses fatores é de grande importância no que diz respeito ao bom funcionamento de uma organização, visto que impactam diretamente na sua produtividade. Desta forma, considera-se eficientes os registros realizados por meio de planilhas, pois através disso o processo é simplificado e há maior agilidade na hora de sua elaboração, quando em comparação a outras formas de controle.

4.8. Auxílio na elaboração da folha de pagamentos

Para Chiavenato (2015), salário pode ser definido como sendo uma retribuição paga pelo empregador em forma de dinheiro ou paga de maneira equivalente ao empregado, que presta serviços a empresa durante certo tempo. Já a remuneração envolve o salário direto (valor recebido de forma exclusiva em função do serviço prestado) e o salário indireto (o que é recebido em adição ao salário direto, como gratificações, participação nos lucros e férias). Ainda segundo o autor, cada cargo exercido pelo empregado tem um valor significativo para a organização, e para serem remunerados de forma justa, a organização necessita levar em consideração os outros cargos presentes em sua estrutura e a condição do mercado, de maneira a observar como são remunerados os cargos nas demais organizações.

As remunerações pagas para os funcionários pela Souza Santos, foram planejadas de forma a considerar as outras filiais que prestam serviços para a Master Internet e as demais empresas do mesmo porte. O salário foi determinado de acordo com a função de cada colaborador, considerando as horas mensais trabalhadas por cada um. Todos os colaboradores possuem uma carga horária semanal de 44 horas, exceto os estagiários que cumprem 30 horas semanais e a faxineira com 20 horas semanais.

Para a elaboração da folha de pagamento dos funcionários, utiliza-se uma planilha denominada Planilha para folha de pagamentos, onde todas as informações necessárias são incluídas. Na planilha são adicionados os salários fixos de cada colaborador e os adicionais necessários para os cálculos dos valores que serão acrescidos ou que serão retirados, no caso de atrasos ou faltas. A Figura 19 nos mostra a planilha para folha de pagamentos.

Figura 19 – Planilha para folha de pagamentos.

FOLHA JULHO 2020						
SETOR	EMPRESA	CIDADE	COLABORADORES	REGISTRO		
				ADMISSÃO	FUNÇÃO	SALÁRIO
FILTAR						
XXX	Souza Santos	Três Corações	XXX	XX/XX/XXXX	XXX	XX
XXX	Souza Santos	Três Corações	XXX	XX/XX/XXXX	XXX	XX
XXX	Souza Santos	Três Corações	XXX	XX/XX/XXXX	XXX	XX
XXX	Souza Santos	Três Corações	XXX	XX/XX/XXXX	XXX	XX
XXX	Souza Santos	Varginha	XXX	XX/XX/XXXX	XXX	XX
XXX	Souza Santos	Varginha	XXX	XX/XX/XXXX	XXX	XX
XXX	Souza Santos	Varginha	XXX	XX/XX/XXXX	XXX	XX
XXX	Souza Santos	Varginha	XXX	XX/XX/XXXX	XXX	XX
XXX	Souza Santos	Varginha	XXX	XX/XX/XXXX	XXX	XX
XXX	Souza Santos	Varginha	XXX	XX/XX/XXXX	XXX	XX
XXX	Souza Santos	Varginha	XXX	XX/XX/XXXX	XXX	XX
XXX	Souza Santos	Varginha	XXX	XX/XX/XXXX	XXX	XX
XXX	Souza Santos	Varginha	XXX	XX/XX/XXXX	XXX	XX

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

administrativo da filial com as datas de agendamento e crédito nas contas dos colaboradores. Informadas as datas, os valores dos salários de todos os colaboradores da empresa são adicionados na planilha de pagamento. Vale ressaltar que o setor administrativo da Souza Santos é responsável por elaborar a folha e adicionar os valores da planilha de pagamentos, o setor responsável por efetuar os pagamentos, é novamente o departamento pessoal.

4.9. Atividades extras

Considera-se atividades extras, aquelas que eram executadas rotineiramente e que não demandavam tanto esforço e tempo em sua execução. Estas serão descritas nos próximos tópicos.

4.9.1. Envio e recebimento de correspondências internas

O envio de correspondências internas na Souza Santos é realizado duas vezes na semana. Este envio ocorre entre a filial em Varginha e a matriz em Divinópolis. Para tanto, sempre que algum setor da empresa necessita enviar alguma documentação para a matriz, um envelope de correspondência interna é preenchido e deixado no setor administrativo para que possa ser enviado. Geralmente, as correspondências enviadas pelo setor administrativo são os exames admissionais, demissionais e periódicos, destinadas ao setor de Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) e contratos de locação de veículos.

Para isto, um protocolo de envio é preenchido com informações tais como data, número do lacre do malote, número do malote, quantidade, natureza, destinatário, setor de destino e remetente.

Após preenchido o protocolo, o malote é fechado, lacrado e entregue aos correios, que por sua vez vai até a empresa para recolher e enviar para Divinópolis e entregar em Varginha quando há correspondências vindas da matriz. Quando chegam correspondências internas na empresa, o setor administrativo recebe e remaneja as correspondências para os setores de destino.

4.9.2 Desbloqueio de cartões de vale transporte

Sempre que um colaborador opta pela aquisição do vale transporte, é necessário fazer o

desbloqueio do mesmo antes ser entregue. Após o analista fazer a recarga do vale transporte para no cartão do colaborador, é preciso deslocar-se até a empresa de transporte público da cidade para solicitar o debloqueio. Após o desbloqueio, o cartão é entregue ao colaborador, que ao recebê-lo, assina um termo com o número do cartão declarando o ter recebido da empresa e aceitando as condições estabelecidas, tais como seu desconto em folha.

4.9.3 Envio de contas salário

Para que o colaborador consiga receber seu pagamento, é preciso que o mesmo tenha uma conta salário em nome da empresa Souza Santos. Para tanto, inicia-se a abertura da conta através do site da Caixa Econômica Federal, sendo necessário a ida do colaborador até a agência da cidade para a finalização e solicitação do cartão.

Após a abertura da conta salário ter sido efetivada, uma planilha com as informações da conta e do colaborador é preenchida e encaminhada para o departamento pessoal, para que a conferência possa ser realizada e o futuro pagamento, efetuado.

4.10. Análise de rotatividade da empresa

Durante o período estagiado na empresa, foi possível observar um grande número de funcionários sendo desligados e sendo contratados. Quando em alto índice, a rotatividade pode ser vista como um problema para uma organização. Desta forma, viu-se necessário fazer um estudo a respeito da rotatividade de funcionários na empresa e as suas possíveis causas. Tal estudo se justifica pelo fato de que a empresa não possui a cultura de analisar as causas dos desligamentos dos funcionários e não buscar aplicar ferramentas a fim de medir o grau de satisfação e identificar o que precisa ser melhorado do ponto de vista dos colaboradores. Destarte, buscou-se analisar quais são os fatores que mais influenciam na rotatividade da empresa através de uma pesquisa de clima organizacional de iniciativa da estagiária.

A alta rotatividade dentro de uma organização prejudica a sua produtividade e a sua eficiência. Para Chiavenato (2014a, p. 11) “a rotatividade, ou turnover, significa o fluxo constante de saídas (demissões e desligamentos) e entradas (admissões) de pessoas na organização ou, inversamente, a entrada de pessoas para compensar a saída de outras nos quadros da organização”. Ainda segundo o autor, esta pode ser classificada como voluntária, quando o funcionário decide sair da empresa, e involuntária, que ocorre quando a empresa decide desligar o funcionário.

Diante disso, foi calculado o índice turnover da organização, considerando o número de funcionários demitidos, o número de funcionários contratados, e o número total de funcionários no período de janeiro a julho de 2020 (seis meses). Vale ressaltar que as contratações e demissões consideradas para o cálculo foram aquelas que não foram previamente planejadas. As relativas ao aumento do quadro funcional da organização ou aquelas relativas a saída do funcionário mediante melhores propostas, não foram consideradas.

Para o cálculo, utilizou-se da seguinte fórmula retirada do site Instituto Brasileiro de Coaching (IBCCOACHING, 2020):

$$\text{Turnover} = \frac{\text{média de contratações e demissões}}{\text{número total de funcionários no início do período}} \times 100$$

Sendo assim:

$$\text{Turnover} = \frac{16}{40} \times 100 = 40\%$$

O índice de rotatividade em uma empresa considerado aceitável, deve ser inferior a 10% ao ano e aproximadamente 1% ao mês (XERPA, 2020). Sendo assim, o índice de rotatividade da empresa Souza Santos se encontra consideravelmente elevado. Desta forma, foi visto como necessário, a busca da causa desse fluxo constante de entradas e saídas.

Nos processos de desligamentos, a empresa adota o que é chamado de feedback inverso, ou feedback *wall*. No processo de rescisão, a empresa aplica um questionário nos funcionários desligados sobre as satisfações e insatisfações perante a empresa, condições de trabalho, etc., através do Google Forms que após preenchido, é enviado automaticamente para a matriz. Sendo assim, a ausência dos dados da pesquisa, impede a empresa de identificar os principais pontos que podem levar um colaborador a se desligar da empresa. A estrutura do questionário aplicado pode ser observada na Figura 21.

Figura 21 – Entrevista de desligamento de funcionários.

 ENTREVISTA DE DESLIGAMENTO		
IDENTIFICAÇÃO DO EMPREGADO		
Nome:	Matrícula:	Unidade:
Gestor:	Cargo de Admissão:	
Cargo Atual:	Data de Admissão:	Data de Demissão:
QUESTIONÁRIO		
<input type="checkbox"/> Solicitou Demissão <input type="checkbox"/> Foi demitido <input type="checkbox"/> Contrato de Experiencia		
1) O que lhe foi proposto na ocasião de sua admissão, relativo a atribuições, salário corresponde à realidade que você encontrou na empresa?		
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO Comentários: _____		
2) Após a admissão, você recebeu todas as informações e treinamentos necessários para a sua adaptação na empresa e para o exercício da sua função?		
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO Comentários: _____		
3) Havia no ambiente de trabalho alguma condição insatisfatória?		
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO Comentários: _____		
4) Você estava adaptado ao seu horário de Trabalho?		
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO Comentários: _____		
5) Considera que seu cargo e tarefas/atividades estavam de acordo com suas capacidades e habilidades ?		
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO Comentários: _____		
6) Você se sentia motivado na função que exercia?		
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO Comentários: _____		
7) Considera que a empresa lhe propiciou oportunidades de desenvolver-se profissionalmente? (aprendizagem, novas atividades, responsabilidades, possibilidades de carreira...)		
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO Comentários: _____		
8) Participou de treinamentos internos (ex. On the Job) ou externos pela empresa?		
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO Comentários: _____		
9) Como você percebe a presidência / direção da MASTER, com relação aos Valores, Políticas e forma de fazer a gestão?		
<input type="checkbox"/> ÓTIMO <input type="checkbox"/> REGULAR Comentários: _____ <input type="checkbox"/> SATISFATÓRIO <input type="checkbox"/> INSATISFATÓRIO		
10) Como você avalia a estrutura (recursos, equipamentos e serviços) disponíveis para realização de seu trabalho?		
<input type="checkbox"/> ÓTIMO <input type="checkbox"/> REGULAR Comentários: _____ <input type="checkbox"/> SATISFATÓRIO <input type="checkbox"/> INSATISFATÓRIO		
11) Como era o seu relacionamento com sua Liderança imediata ?		
<input type="checkbox"/> ÓTIMO <input type="checkbox"/> REGULAR Comentários: _____ <input type="checkbox"/> SATISFATÓRIO <input type="checkbox"/> INSATISFATÓRIO		
12) Como você avalia a sua Liderança imediata nos itens abaixo:		
<input type="checkbox"/> Capacidade de dividir, planejar e organizar o trabalho; <input type="checkbox"/> Conhecimento técnico das atividades; <input type="checkbox"/> Justiça e moral perante seus subordinados; <input type="checkbox"/> Relacionamento com as pessoas; <input type="checkbox"/> Capacidade de comunicação;		Legenda: 1 - Ótimo 2 - Satisfatório 3 - Regular 4 - Insatisfatório <input type="checkbox"/> Vive os valores da empresa; <input type="checkbox"/> Controle emocional; <input type="checkbox"/> Reconhecimento pelo trabalho bem feito; <input type="checkbox"/> Capacidade de motivar a equipe; <input type="checkbox"/> Forma adequada para dar retorno sobre o trabalho (feedback).
13) Você recebia no dia a dia informações ou algum retorno (feedback) sobre o seu desempenho no trabalho ?		
<input type="checkbox"/> SIM. Seu líder imediato comentava com você seus pontos forte/fracos. Comentários: _____ <input type="checkbox"/> NAO. Seu líder imediato não comentava seu desempenho.		

	ENTREVISTA DE DESLIGAMENTO
14) Como era o relacionamento com seus colegas? <input type="checkbox"/> ÓTIMO <input type="checkbox"/> REGULAR Comentários: _____ <input type="checkbox"/> SATISFATÓRIO <input type="checkbox"/> INSATISFATÓRIO _____	
15) Qual a sua opinião, sobre os Benefícios oferecidos pela empresa. <input type="checkbox"/> ÓTIMO <input type="checkbox"/> REGULAR Comentários: _____ <input type="checkbox"/> SATISFATÓRIO <input type="checkbox"/> INSATISFATÓRIO _____	
16) Como você avalia sua remuneração atual? <input type="checkbox"/> ÓTIMO <input type="checkbox"/> REGULAR Comentários: _____ <input type="checkbox"/> SATISFATÓRIO <input type="checkbox"/> INSATISFATÓRIO _____	
17) MOTIVO APRESENTADO. Dentre as razões abaixo, indique qual(is) influenciou(aram) seu desligamento: <input type="checkbox"/> Aprovado em concurso público; <input type="checkbox"/> Mudança de moradia/localidade; <input type="checkbox"/> Falta de oportunidade de progresso; <input type="checkbox"/> Incompatibilidade com a Empresa (Política/Valores/Regras) <input type="checkbox"/> Cargo Incompatível com as minhas expectativas; <input type="checkbox"/> Necessidade por problemas pessoais; <input type="checkbox"/> Dificuldade no relacionamento com sua liderança imediata; <input type="checkbox"/> Incompatibilidade de conciliar com outro vínculo; <input type="checkbox"/> Pronosta melhor de trabalho; <input type="checkbox"/> Outros, especifique: _____ <input type="checkbox"/> Proposta melhor de salário e/ou benefício; _____	
18) Você voltaria a trabalhar na MASTER? <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO Porque? _____	
19) MASTER: Pontos positivos: R: _____ _____	
20) MASTER: Sugestões de melhorias: R: _____ _____ Comentários finais: _____ _____	
21) Qual a contribuição que você deixa para a MASTER? _____ _____	

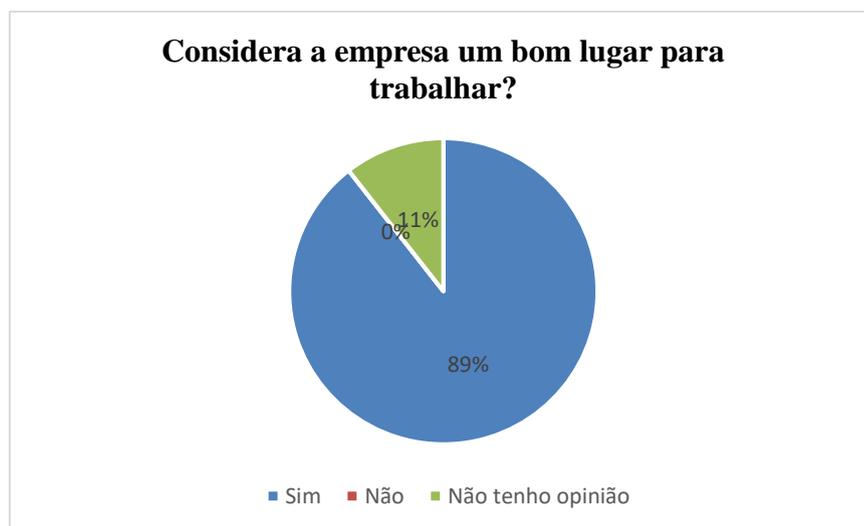
Fonte: Dados do estágio (2020).

A fim de buscar identificar quais fatores mais influenciam na alta rotatividade da empresa, bem como entender o ambiente organizacional e a satisfação dos funcionários, foi aplicada uma pesquisa de clima organizacional, extensiva a todos os colaboradores da empresa, que segundo Lima, Leuch e Buss (2017), é através dela que o empregador conseguirá identificar o grau de satisfação dos funcionários perante a empresa, seus salários, funções e outros.

A pesquisa foi realizada através de um questionário elaborado pela estagiária, englobando questões como o sentimento de segurança do funcionário na empresa, o ambiente de trabalho, a visão perante os líderes, reconhecimento, salário, satisfação e insatisfação perante a empresa, além de uma questão aberta relacionada a sugestões de melhorias.

Como pode ser visto na figura 22, quando questionados se consideram a empresa um bom lugar para trabalhar, 89% dos funcionários consideram que sim, 11% preferiram não opinar, e 0% consideram que não.

Figura 22 – Satisfação com a organização.



Fonte: Elaborado pela autora (2020).

A Figura 23 apresenta o gráfico referente às respostas dos colaboradores quando questionados se estão satisfeitos com a empresa considerando tudo o que lhes são oferecidos. O resultado mostra que 47% dos funcionários se sentem muito satisfeitos, 37% satisfeitos e apenas 16% se sentem insatisfeitos.

Figura 23 – Satisfação com a organização.



Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Analisando os resultados, constatou-se que pesquisa de clima organizacional, por si só, não foi suficiente para analisar os reais fatores que influenciam na alta rotatividade da empresa, visto que grande parte dos colaboradores se sentem satisfeitos com a organização, considerando tudo o que é oferecido. Para complementação, foi sugerido realizar uma entrevista com todos os colaboradores desligados durante o período de janeiro a julho, entretanto esta ação não foi autorizada pela gerência. Sugere-se então, que as entrevistas de desligamento realizadas fiquem também com a filial Souza Santos, para que seus dados sejam mensurados e os fatores sejam identificados com maior exatidão e clareza.

5 SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS

A Souza Santos é uma empresa que sempre visa o aprimoramento e melhoria de seus processos, além de estar sempre investindo em inovações. Entretanto, mesmo que o gerente da empresa detenha de grande conhecimento e visão inovadora e sistêmica, devido ao fato gerenciar três filiais simultaneamente, não se mostra tão presente na filial Varginha, fazendo com que muitas vezes não participe dos processos de tomada de decisão. Sendo assim, sugere-se que para estar a par de todas as situações ocorridas na empresa, além de se mostrar mais presente, sejam realizadas reuniões através de vídeo conferencia de duas a três vezes na semana, com todos os setores. Através disso, espera-se um aumento no desenvolvimento da empresa e uma motivação maior da equipe.

Durante o período estagiado, foi observado a alta rotatividade de colaboradores na empresa. Todos os meses, era necessário realizar demissões e contratações de novos colaboradores. Desta forma, foi calculado o índice turnover da empresa, considerando o número de pessoas que foram contratadas e demitidas sem que esse processo fosse previamente planejado, chegando a uma taxa de 40% em apenas seis meses. Diante disso, uma das sugestões propostas para a melhoria deste ponto é a empresa buscar ter acesso ao feedback inverso dos funcionários desligados, para ser possível mensurar com maior precisão os reais fatores que influenciam na rotatividade da empresa.

Durante a vivência na empresa, não houve treinamentos para os setores comercial e administrativo, apenas para o setor técnico. Sendo assim, sugere-se que a empresa invista mais em capacitação dos funcionários, através de programas de treinamentos, voltados tanto para o profissional, quanto para o pessoal. Desta forma, o colaborador poderá se sentir mais valorizado e motivado, além de se estar apto a desempenhar determinadas funções.

Propõe-se ainda, a aplicação da pesquisa de clima organizacional, pelo menos uma vez a cada seis meses, a fim de mapear as percepções e identificar como os colaboradores julgam o ambiente de trabalho. Por meio dos resultados obtidos na pesquisa, será possível identificar os principais descontentamentos dos funcionários, e em cima disso, tomar as devidas providências para que o ambiente de trabalho seja mais afável e os funcionários se sintam mais motivados.

6 CONCLUSÃO

Durante o período estagiado na empresa Souza Santos, foram inúmeros os aprendizados e as experiências adquiridas, visto que todas as atividades que foram executadas, foram atividades diretamente voltadas para a área de formação.

Acredita-se que a proposta inicial do estágio, que visou o auxílio nas diversas atividades e nas demandas do setor foi atendida, o que permitiu um olhar mais amplo sobre como é de fato a realidade de uma empresa.

Todas as atividades inerentes ao setor administrativo da empresa foram realizadas, visto que durante 30 dias, foram exercidas as funções tanto do estagiário, quanto as do analista, visto que neste período o analista encontrava-se de férias. A princípio, a proposta de substituí-lo demonstrou ser um desafio impossível, visto que o setor seria de inteira responsabilidade de apenas uma pessoa. Entretanto, pode-se dizer que este período foi o período em que mais foram adquiridos aprendizados, pois em muitos momentos, foi preciso agir com criatividade frente aos problemas que surgiram.

As atividades que foram executadas durante o período na empresa, foram fundamentais para compreender que: é de grande importância manter seus funcionários motivados ou até mesmo buscar meios para tanto; estabelecer ferramentas precisas para o desempenho de determinadas funções facilitam e até mesmo agilizam a execução das atividades; manter a eficiência de processos como gestão de compras e gestão de contas a pagar é de alta relevância para que o pleno desenvolvimento da organização seja garantido.

Diante disso, é possível concluir que o tempo presente na organização, foi bastante válido e enriquecedor, pois proporcionou um grande crescimento profissional e pessoal diante das experiências adquiridas e dos desafios enfrentados. Vale ressaltar, que a proposta de voltar aos conceitos e as teorias estudadas durante toda a graduação, possibilitou uma visão mais ampla do real cenário das organizações do mercado atual, além de auxiliar na melhor compreensão dos processos.

REFERÊNCIAS

- ANJOS, W. E. dos. **Aspectos fundamentais para a prática de gestão tributária nas empresas brasileiras**. 2009. 105 p. Monografia (Pós Graduação do Departamento de Ciências Contábeis do Setor de Sociais Aplicadas) - Universidade Federal do Paraná- UFPR, Curitiba, 2009.
- BARBOSA, H. O.; LEÃO, C. R. S. A gestão de pessoas e a redução dos processos trabalhistas nas empresas. **Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro**, p. 16-32, 2017.
- BRASIL. **Art. 1º da 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. 2008. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111788.htm>. Acesso em: 05 abr. 2020.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República. 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm> Acesso em: 20 abr. 2020.
- BRASIL. **Decreto nº 6.042, de 12 de fevereiro de 2007**. Altera o Regulamento da Previdência Social, aprovado pelo Decreto no 3.048, de 6 de maio de 1999. 2007. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/decreto/d6042.htm>. Acesso em: 30 mai. 2020.
- CAMPOS, A. **Gestão de compras e negociação**: Processos, uso da tecnologia da informação, licitações e aquisições no terceiro setor. 1. ed. São Paulo: Editora Érica, 2015.
- CARAVANTES, G. R.; PANNO, C. C.; KLOECKNER, M. C. **Administração**: teorias e processo. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.
- CAXITO, F. A. **Recrutamento e seleção de pessoas**. Curitiba: IESDE Brasil S.A, 2008.
- CHIAVENATO, I. **Comportamento Organizacional**: A Dinâmica do Sucesso das Organizações. 3. ed. Barueri, SP: Editora Manole Ltda., 2014a. p. 11.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. ed. Barueri, SP: Editora Manole Ltda., 2014b.
- CHIAVENATO, I. **Iniciação a Administração Geral**. Barueri, SP: Editora Manole Ltda., 2009.
- CHIAVENATO, I. **Remuneração, benefícios e relações de trabalho**: Como reter talentos na organização. 7. ed. Barueri, SP: Editora Manole Ltda., 2015.
- COSTA, A. L. **Sistemas de compras**: A lei de licitação e a função compras da empresa privada. 1994. 194 p. Dissertação (Pós-Graduação em Administração da Produção e de Sistemas de Informação) - Fundação Getúlio Vargas/Escola de Administração de Empresas de São Paulo, São Paulo, 1994.

GOOGLE MAPS. **Master Internet**. 2020. Disponível em:
 <<https://www.google.com.br/maps/place/Master+Internet/@-21.5554557,-45.4397857,3a,75y,90t/data=!3m8!1e2!3m6!1sAF1QipMLNkSJOwutmQd7k7ckljdzSxniihM8VsNuZgIE!2e10!3e12!6shttps:%2F%2Fh5.googleusercontent.com%2Fp%2FAF1QipMLNkSJOwutmQd7k7ckljdzSxniihM8VsNuZgIE%3Dw116-h86-k-no!7i835!8i615!4m12!1m6!3m5!1s0x94ca9288b17377af:0xbba2d3198d89a8aa!2sMaster+Internet!8m2!3d-21.5554997!4d-45.4396344!3m4!1s0x94ca9288b17377af:0xbba2d3198d89a8aa!8m2!3d-21.5554997!4d-45.4396344>>. Acesso em: 05 mai. 2020.

GOMES, A. F.; TEIXEIRA, A. S. S. Estágio supervisionado e aprendizagem: contribuição do estágio do graduando de administração para a formação profissional. **Revista de Carreias e Pessoas**, 2016. p. (318-330).

IBCCOACHING. **Aprenda como calcular o índice de rotatividade**. 2018. Disponível em:
 <<https://www.ibccoaching.com.br/portal/aprenda-como-calcular-o-indice-de-rotatividade/>>. Acesso em: 04 ago. de 2020.

JOSÉ FILHO, A. A importância do controle interno na administração pública. **Diversa**, v. 1, n. 1, p. 85-99, 2008.

LEITE, C. H. B. **Curso de Direito Processual do Trabalho**. 4. ed. São Paulo: LTR, 2006.

LIMA, L. C. dos S.; LEUCH, V.; BUSS, B. R. A importância da pesquisa de clima organizacional para análise do nível de satisfação dos colaboradores e da estrutura organizacional. **Revista Espacios**, v. 38, n. 28, 2017.

MARTINS, S. P. **Direito do trabalho**. 28. ed. São Paulo: Editora Atlas SA, 2012.

NASCIMENTO, A. M.; REGINATO, L. Divulgação da informação contábil, governança corporativa e controle organizacional: uma relação necessária. **Revista Universo Contábil**, v. 4, n. 3, p. 25-47, 2008.

OLIVEIRA, G. G. A. GRANZINOLLI, L. M.; FERREIRA, M. C. V. Índice e Características do Absenteísmo dos Servidores Públicos da Universidade Federal de Viçosa. In: Encontro da ANPAD, 31., 2007, Rio de Janeiro. **Anais**. Rio de Janeiro: ANPAD, 2007. p. (1-16), 2007.

PORTAL DA NOTA FISCAL ELETRÔNICA. **Conceito, uso e obrigatoriedade da NF-e (26 questões)**. 2020. Disponível em:
 <<https://www.nfe.fazenda.gov.br/portal/perguntasFrequentes.aspx?tipoConteudo=E4+tmY+ODf4=>>>. Acesso em: 01 abr. 2020.

SATAKE, E. F. et al. Recrutamento e seleção com foco no recrutamento interno. **Revista Científica do Unisalesiano**, v. 2, n. 4, p. 94-106, 2011.

SILVA, K. F. M. **Análise de controle interno**: estudo de caso no contas a pagar e receber das empresas Visaluz e Escola Shekinah. 2013. 42 p. Monografia (Pós Graduação em Gestão Contábil e Financeira). Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Paraná, 2013.

SIQUEIRA, L. S.; BARBOSA, C. K. A importância da gestão financeira nas micro e

pequenas empresas. **Revista UNILUS Ensino e Pesquisa**, v. 13, n. 33, p. 106-121, 2016.

SOARES, A. L. et al. **Admissão e demissão na Burger King Corporation**. 2015. 21 p. Relatório (Curso de Tecnologia em Gestão comercial) - Faculdade Nossa Senhora Aparecida, Aparecida de Goiânia, 2015.

SOBRAL, F.; PECI, A. **Administração: teoria e prática no contexto brasileiro**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.

SOUZA, A. L. de. **Rescisão de contrato de trabalho: verbas rescisórias e cálculo**. 2007. 80 p. Monografia (Bacharelado em Ciências Contábeis). 2007. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

STOCKMEIER, T, E. **Programa de combate ao absenteísmo**. [S. l.: s. n.], 2005. Disponível em: <<https://pt.calameo.com/read/003339671fade69e940d8>>. Acesso em: 01 mai. 2020.

XERPA. **Turnover: o que é, como reduzir e tudo sobre o índice aceitável**. 2020. Disponível em: <<https://www.xerpa.com.br/blog/turnover/>>. Acesso em: 03 ago. 2020.