



RAFAEL DA SILVA GASPAR

**ANÁLISE DE PROCESSOS TÉCNICOS EM UMA OFICINA
MECÂNICA DE UM MUNICÍPIO DE MINAS GERAIS**

LAVRAS – MG

2020

RAFAEL DA SILVA GASPAR

**ANÁLISE DE PROCESSOS TÉCNICOS EM UMA OFICINA
MECÂNICA DE UM MUNICÍPIO DE MINAS GERAIS**

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.^a Dr.^a. PATRICIA APARECIDA FERREIRA

Orientadora

LAVRAS - MG

2020

RAFAEL DA SILVA GASPAR

**ANÁLISE DE PROCESSOS TÉCNICOS EM UMA OFICINA MECÂNICA DE UM
MUNICÍPIO DE MINAS GERAIS**

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 06 de maio de 2021.

Dr^a. PATRICIA APARECIDA FERREIRA UFLA.

Dr^a. CLÉRIA DONIZETI DA SILVA LORENZUFLA.

Prof^a. Dr^a. PATRICIA APARECIDA FERREIRA

Orientadora

LAVRAS-MG

2020

Dedico a todos que fizeram parte desta caminhada!

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por toda força dada ao longo desses anos de graduação, o que me permitiu chegar até aqui.

Agradeço aos meus pais, minha mãe Cleuza Aparecida, que sempre apoiou meus estudos e me incentivou a conquistar minha independência e liberdade. A ela, agradeço por todo o cuidado dado desde que nasci e por ser um exemplo de pessoa forte, guerreira e amiga que me inspira e ensina mais a cada dia. Ao meu pai, Rosinaldo Gaspar, agradeço por todo carinho, cuidado e apoio durante minha vida e anos de curso.

Aos meus avós, Vicentina Bressani e João Fortunato, por cuidarem de mim como um filho, desde que nasci. Agradeço todo o amor e acolhimento dados, por toda sabedoria passada e pelos valores que sempre levarei comigo.

Ao meu irmão Jefferson Delfino e minha tia Glória da Silva por completarem minha vida com momentos únicos de felicidade, alegria e risos. Em resumo, agradeço por darem um colorido a ela.

A todos os familiares que direta e/ou indiretamente contribuíram pra eu ser quem sou hoje.

A todos os amigos que fiz ao longo da graduação, agradeço pelo apoio e os momentos compartilhados. Em especial os amigos que tive oportunidade de morar junto nas repúblicas Burtlesque e House Of Evangelista, onde aprendi a me aceitar e entendi o real significado da amizade.

Ao meu namorado Vinicius por sempre me ouvir, aconselhar e me dar forças nos momentos que precisei ao longo da graduação e durante a escrita deste trabalho.

A toda equipe da Universidade pelos serviços prestados, especialmente aos professores que me fizeram crescer com seus ensinamentos.

À minha orientadora, Patrícia Ferreira, pela orientação nesse trabalho de conclusão de curso e durante todos os anos de trabalho nas atividades de iniciação científica.

À empresa Fernando Freios, especialmente, ao meu supervisor de estágio, Wagner Selvati, por esta oportunidade.

Obrigado!

Oportunidades não surgem. É você quem as cria.

Chris Grosser

RESUMO

O objetivo deste relatório é apresentar os processos técnicos observados durante o programa de estágio obrigatório do curso de graduação em Administração, da Universidade Federal de Lavras, realizado em uma oficina mecânica no município de Lavras-MG. Dentre os processos observados e as atividades realizadas destacam-se: o gerenciamento de planilhas, o preenchimento de ordem de serviço, a emissão de nota fiscal e boletos. Com base nas observações e vivências no programa de estágio, foram apresentadas as seguintes sugestões para empresa estudada: criação de base de dados dos clientes, tabulação de preços dos serviços prestados, reorganização do espaço físico, contratação de serviços de limpeza, implementação do marketing de relacionamento e pós venda, controle de notas fiscais e implementação dos protocolos de segurança, diante da pandemia do vírus COVID - 19. Em suma, o estágio trouxe diversos aprendizados tais como a consolidação dos conhecimentos adquiridos na graduação, ambientação no ambiente corporativo, conhecimento de processos técnicos, o reconhecimento da importância da melhoria contínua e aplicação prática das teorias e ferramentas administrativas.

Palavras-chave: Estágio.Administração.Propostas.Aprendizados.

ABSTRACT

The purpose of this report is to present the technical processes observed during the mandatory internship program of the undergraduate course in Administration, at the Federal University of Lavras, held in a mechanical workshop in the municipality of Lavras-MG. Among the processes observed and the activities carried out, the following stand out: the management of spreadsheets, the fulfillment of work orders, the issuance of invoices and invoices. Based on the observations and experiences in the internship program, the following suggestions were presented for the company studied: creation of customer database, tabulation of prices for services provided, reorganization of physical space, hiring of cleaning services, implementation of relationship marketing and after sales, control of invoices and implementation of security protocols, in face of the pandemic of the virus COVID - 19. In short, the internship brought several learnings such as the consolidation of the knowledge acquired in the graduation, the environment in the corporate environment, technical processes, the recognition of the importance of continuous improvement and practical application of theories and administrative tools.

Keywords: Internship. Management. Proposals. Learnings.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura1- Organograma da empresa.....	14
--------------------------------------	----

LISTA DE QUADROS E TABELAS

Quadro1- Atividades realizadas	15
Tabela 2 - Planilha dos serviços prestados pelos funcionários.....	20
Tabela 3 -Planilha de dados dos clientes	21

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO	13
2.1. Apresentando a organização	13
3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	15
4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS	16
4. 1 Processo Geral dos Serviços.....	16
4.2. Preenchimento da ordem de serviço	17
4.3. Preenchimento de nota fiscal eletrônica	18
4.4. Preenchimento da planilha dos serviços prestados por cada funcionário.....	19
4.5. Geração de boleto	20
4.6. Gerenciamento de e-mail.....	20
5. SUGESTÕES PARA RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS.....	23
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	26
7 REFERÊNCIAS	28

1 INTRODUÇÃO

De acordo com dados do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE, 2008), cerca de 99% dos estabelecimentos do Brasil são micro e/ou pequenas empresas, sendo essas responsáveis pela geração de 52% dos empregos com carteira assinada no setor privado. A organização na qual o estágio foi realizado consiste em uma pequena empresa, especificamente, uma oficina mecânica que presta serviços de manutenção para grandes veículos como caminhões, carretas, dentre outros. Silva, Filho e Komatsu (2016) defendem que o setor de serviços assume um papel de destaque na economia brasileira. Os serviços desenvolvidos por oficinas mecânicas, como, por exemplo, os de reparação, são essenciais para a manutenção do fluxo logístico de passageiros e mercadorias, visto que os veículos estão sujeitos a diversos danos em suas trajetórias.

Diante da importância e representatividade das pequenas empresas e do setor de prestação de serviços para a economia do país, é importante que os gestores desses tipos de negócios sejam constantemente capacitados, a fim de que haja aumento na qualidade dos serviços prestados. Segundo o site O Globo.com (2019), quase 60% das empresas fecham as portas em cinco anos. A administração e o planejamento são fundamentais para a permanência no mercado.

O curso de Administração de Empresas visa formar profissionais com visão holística de negócios em todas as áreas administrativas, integrando conhecimento teórico e prático, o que resulta em um profissional qualificado para atuar nas organizações, a fim de aumentar a efetividade em todos os seus processos. Nesse sentido, o profissional graduado nessa área tem muito a contribuir em qualquer tipo de organização e o estágio é um meio de aquisição e troca de conhecimentos para graduandos em administração, podendo também representar o início da trajetória profissional.

Durante o estágio, segundo Murari e Heal (2009), o aluno pode expressar suas opiniões e obter uma percepção crítica dos processos, é uma maneira de perceber as organizações, por diferentes visões, considerando o ambiente dinâmico e instável das mesmas. O estágio atualmente é regulamentado pela lei nº 11.788/2008, a qual faz com que diversas instituições de ensino exijam que os discentes dos seus cursos de graduação adentrem a um programa de estágio, para que o conhecimento adquirido ao longo da formação seja consolidado e aplicado na sociedade, assim como também permite que o profissional adquira novos conhecimentos em sua vivência.

Neste trabalho, serão descritas as atividades desenvolvidas e os processos observados durante o estágio realizado por um discente do curso de graduação em Administração da Universidade Federal de Lavras. Este relatório está dividido em seis seções, além desta introdução. Na segunda seção será abordada a descrição geral do local do estágio, na terceira serão apresentadas as atividades desenvolvidas na organização, na quarta serão relatados os processos técnicos, na quinta serão descritas as sugestões gerais para os problemas identificados, e, por fim, na sexta e última seção, as conclusões finais desse trabalho.

2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO

O objetivo desta seção é apresentar o local onde o estágio foi realizado, detalhando como a organização surgiu, quais são seus objetivos e como são desenvolvidas as suas atividades. Ainda se apresenta onde a organização se localiza, sua estrutura e seu funcionamento.

2.1. Apresentando a organização

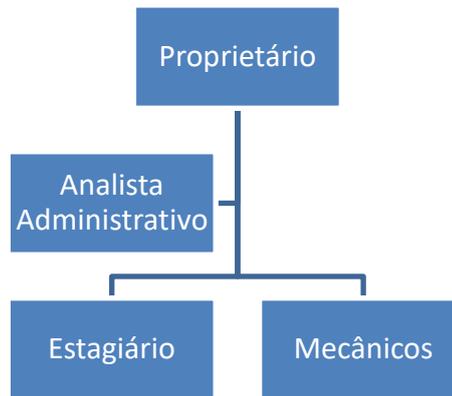
Trata-se de uma organização no ramo de serviços de manutenção e reparo (oficina mecânica) que atua especificamente no conserto de caminhões e carretas. A organização é denominada Fernando Freios - Mecânica Especializada. Seu nome faz jus ao seu fundador, Fernando, que anteriormente trabalhava no mesmo ramo no município de Perdões-MG, até a decisão de abrir seu próprio negócio na cidade de Lavras (2016). A empresa se localiza na BR 265, KM 147, no Bairro Aeroporto em Lavras - MG, cidade com 90.000 habitantes de acordo com o último censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE,2021), população estimada em 2020 de 104.783 habitantes.

A sua localização é estratégica e de fácil acesso para os motoristas dos veículos, que necessitam dos serviços. O horário de funcionamento é de segunda a sexta, das 08:00 à 18:00 horas e das 08:00 às 12:00 horas aos sábados. No período de realização do estágio, a empresa contava com oito funcionários no total, incluindo o proprietário.

A organização presta diversos serviços, adaptando estes aos problemas dos clientes, entretanto os mais comuns são: Serviços de compressores, válvula pneumática, circuito de ar, instalação de freios, diagnóstico e remoção de falhas, reprogramação de caixa de câmbio e embreagem e reinicialização de válvulas eletrônicas. É relevante dizer que todos os serviços se encaixam no ramo de consertos, manutenção e reparação.

Não há separação de departamentos, pois a empresa possui apenas um escritório interno, no qual são realizadas todas as funções administrativas. O controle financeiro é feito apenas pelo proprietário e pelo analista administrativo. Eles contam com a ajuda de um contador, entretanto, todo o processo de gerenciamento da empresa é de responsabilidade dos dois (o proprietário e o analista administrativo).

Figura 1- Organograma da empresa



Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

Os cargos se dividem entre: Chefe/Proprietário (atua na parte manutenção/ reparo e gestão); Analista Administrativo (gestão); Estagiário (suporte nas atividades administrativas) e Cinco Mecânicos (atuam exclusivamente na parte dos reparos/manutenção).

A organização tem uma parceria com uma loja de peças, que fica ao lado da oficina. Caso seja necessário comprar alguma peça ou material importante para realizar os serviços de reparo e manutenção, a compra é feita nessa loja de peças. Há a troca de informações entre essa loja de peças e a oficina como contato de clientes, recomendações de serviço e a possibilidade de compra de peças nessa loja na conta da oficina Fernando Freios, entre outros.

3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O estágio na empresa Fernando Freios - Mecânica Especializada foi realizado entre os dias 09 de dezembro de 2019 e 02 de março de 2020, correspondendo a uma carga horária de 30 horas semanais e 360 horas totais. O Quadro 1 apresenta as atividades realizadas.

Quadro 1- Atividades realizadas.

ATIVIDADES REALIZADAS	DESCRIÇÃO	HORAS TOTAIS
Preenchimento da ordem de serviço	Registro do serviço realizado, quem prestou, nome do cliente, tipo de veículo, placa, data, contato do cliente, valor das peças usadas e mão de obra, assinatura do cliente e responsável técnico.	100
Preenchimento de nota fiscal eletrônica	Registro da tomadora e prestadora de serviços, número de identificação da nota, quantidade e valor dos serviços prestados.	90
Preenchimento da planilha de registros dos serviços prestados por cada funcionário	Registro do número da ordem de serviço, data que o serviço foi feito, nome do cliente, placa do veículo, valor do serviço, quem prestou, divisão do valor do pagamento para o(s) funcionário(s).	80
Geração de boletos	O Boleto é gerado no sistema do banco do Bradesco, nele consta a identificação da nota fiscal eletrônica, nome da empresa/cliente e CPF ou CNPJ, valor do serviço e prazo para o pagamento.	50
Gerenciamento de e-mail	Usado para comunicar com clientes, envio de nota fiscal, boleto e outros.	40
TOTAL DE HORAS		360

Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

As principais atividades desenvolvidas no setor administrativo da organização foram o preenchimento da ordem de serviço, a emissão de nota fiscal eletrônica, o preenchimento da planilha dos serviços prestados por cada funcionário mensalmente, a geração de boletos e o gerenciamento de e-mails.

4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS

O objetivo dessa seção é descrever e analisar os processos técnicos, detalhando as atividades descritas na seção anterior. Será apresentada a visão de autores sobre algumas atividades descritas e logo em seguida serão apresentadas as sugestões de melhoria para as atividades que precisam ser aperfeiçoadas.

4.1 Processo Geral dos Serviços

O cliente, ao chegar na empresa, tem seu veículo examinado pelos mecânicos e logo em seguida recebe o parecer da situação. É informado o tipo de serviço que será necessário realizar no veículo, prazo para sua realização, valor da mão de obra e, caso seja necessário, a compra de peças. Quando é necessária a compra de peças, o mecânico ou cliente deve dirigir até a loja de autopeças. O preço das peças é repassado para o cliente, que poderá realizar o pagamento à vista ou a prazo. Foi observado que em alguns casos, o cliente da oficina não possuía crediário na loja de peças, mas gostaria de pagar a prazo, nesse caso, a oficina oferece a sua conta na loja de peças para o cliente. Quando isso ocorre, a oficina recebe uma nota fiscal referente à peça comprada e depois repassa o valor da mesma, junto ao serviço de mão de obra prestada. Após o recebimento do valor, a empresa Fernando Freios é responsável por repassar o dinheiro para a loja de peças.

Após o mecânico estar ciente do serviço, ele ou o cliente se direciona para o escritório da oficina e solicita ao estagiário ou ao analista administrativo, o preenchimento da ordem de serviço. Esta ordem tem grande importância para a empresa, pois contém as informações necessárias para que seja feita a nota fiscal eletrônica e, posteriormente, o boleto. Logo após o preenchimento, se o pagamento for a prazo, é destacada a segunda via da ordem de serviço e entregue ao cliente. A empresa fica com a primeira via neste caso, mas se o pagamento for feito no mesmo dia, a primeira e a segunda via são descartadas.

Após o preenchimento da ordem de serviço, é necessário gerar a nota fiscal eletrônica NF-e. As informações da tomadora e prestadora de serviço são geradas automaticamente no sistema do governo, sendo necessário apenas preencher alguns dados do cliente como nome, CPF, CNPJ, nome, quantidade e valor do serviço prestado e número da ordem de serviço (OS). Cada nota fiscal eletrônica tem um número de identificação. Esse número é o mesmo da via da ordem de serviço preenchida daquele determinado cliente. Se a empresa/cliente residir no

município de Lavras, os tributos são descontados automaticamente no sistema de geração de nota fiscal eletrônica.

Após a geração da nota fiscal eletrônica, gera-se o boleto no sistema do Banco Bradesco. Quando há descontos de tributos nos serviços, deve-se gerar o boleto com o respectivo valor já descontado da taxa de tributos. A empresa também aceita cartão de crédito e débito, porém, não divide o valor dos serviços prestados. O boleto gerado contém um prazo para pagamento de 15 a 20 dias, há casos em que ocorre negociação entre o proprietário e o cliente, flexibilizando assim o tempo para pagamento. O boleto é enviado em conjunto com a nota fiscal eletrônica no e-mail do cliente. Caso não haja o pagamento, ele é reenviado ou renegociado. Se o cliente não tem e-mail, o boleto é impresso na oficina e entregue nas mãos do cliente.

Também há a prestação de serviços fora da oficina, quando o veículo para de funcionar em uma rodovia ou estrada. Quando isso acontece, os mecânicos se direcionam até o local e é cobrada uma taxa por cada quilômetro rodado somados à mão de obra e peças utilizadas. Geralmente, nesses casos, apenas um ou dois funcionários se deslocam até o local.

4.2. Preenchimento da ordem de serviço

Para Pereira (2008), a administração empresarial se baseia nos controles internos para medir o alcance dos objetivos e metas e também garantir que as diretrizes das empresas estejam sendo seguidas. Ou seja, o controle é um instrumento informativo que permite que o gestor tome decisões mais assertivas, embasadas em dados. Na empresa Fernando Freios, o controle dos serviços que foram prestados se dava por meio de uma ordem de serviço (OS). A ordem de serviço é um instrumento de registro e controle das informações referentes aos serviços prestados na empresa, que serve de base para o preenchimento da nota fiscal eletrônica e posterior geração de boletos, caso necessário. No momento em que o mecânico atende o cliente e informa qual serviço será feito, o mesmo ou o cliente se direciona até o escritório da oficina para que haja o preenchimento da ordem de serviço, nessa ordem consta dados como: nome e contato da empresa/cliente que solicitou o serviço, nome e placa do veículo, data do dia em que do serviço foi prestado, descrição, quantidade e valor do serviço, nomes dos mecânicos que fizeram o serviço e assinaturas do cliente e do responsável técnico (estagiário ou analista administrativo). Quando havia a compra de material em outras lojas na conta da empresa, era necessário informar o valor das peças utilizadas. Esse valor era somado e repassado ao cliente final. Se o pagamento fosse à vista, o dinheiro era repassado no mesmo dia para a loja de peças.

Se fosse a prazo, a empresa guardava a nota fiscal da peça comprada até receber o pagamento do cliente.

Um problema nesse processo é quando o cliente ou o mecânico se dirige ao escritório para o preenchimento da ordem de serviço e esquece ou não sabe o valor do serviço prestado. Quando isso ocorre, é necessário perguntar ao dono do estabelecimento ou a outro mecânico que saiba, visto que o estagiário e o analista administrativo não possuem conhecimento de valores de todos os serviços oferecidos. Nesse sentido, foi sugerida a criação de uma planilha de tabulação dos serviços prestados, na qual se registraria o nome do serviço e seu valor. Essa planilha agilizou o processo de preenchimento dos serviços mais feitos.

Outro ponto é a questão da placa do veículo. Às vezes, o cliente se retirava da loja com o veículo antes da ordem de serviço ser preenchida. Os mecânicos deixavam para preencher os dados depois, o que fazia com que eles se esquecessem das informações ou colocam informações erradas, como o número de placa de veículo, por exemplo. Este tipo de acontecimento dificultava o registro e gerava problemas, porque a empresa proprietária do veículo, ao receber a nota fiscal com o número da placa errado, não aceitava aquela nota alegava que não havia veículos na empresa com a placa informada. Nesse sentido, era preciso descobrir o número certo da placa e fazer uma nova nota fiscal eletrônica e posteriormente o envio de outro boleto.

Diante do exposto, seria viável padronizar o momento de realização desse preenchimento assim que o cliente receber o parecer do mecânico, assim ele já se direcionaria com o mesmo ao escritório para preencher a OS e já informar sobre as condições de pagamento. Este procedimento evitaria erros de informação e posteriores gargalos e problemas.

4.3. Preenchimento de nota fiscal eletrônica

Para Bomfim *et al.* (2012, p.03), “a nota fiscal eletrônica (NF-E) é um documento seguro e com validade jurídica, por conter a assinatura digital do remetente”. Sua implementação simplifica o processo de fiscalização do fisco pela possibilidade do mesmo acompanhar em tempo real as operações comerciais realizadas na empresa, como também, oferece vantagens e benefícios para a empresa comparado a nota fiscal física, como economia de tempo e dinheiro através da cessão da impressão de papéis e redução de custo com armazenagem de segunda vias. A nota fiscal eletrônica é um documento digital, que está em vigor no Brasil desde 2006, a qual visa formalizar a venda de um produto ou serviço. Também

é através dela que ocorre o recolhimento de impostos e tributos. ANF-E teve grande aderência por conta da economia em custos com papéis, gráficas, armazenagem e por facilitar a fiscalização.

O processo de preenchimento da nota fiscal eletrônica na oficina é feito através de um site do governo, primeiramente, deve-se buscar o CNPJ/CPF do cliente. Logo que aparecem todas as informações, deve-se conferir todos os dados criteriosamente. Caso haja alterações de endereço e outros dados do cliente, posteriormente, é necessário digitar o tipo de serviço feito, quantidade e valor. O imposto é recolhido automaticamente e sua taxa é abatida no valor final que será cobrado do cliente.

Alguns clientes não disponibilizavam o número do CNPJ e CPF atualizado. Às vezes alteravam ou informavam errado, isso resultava em um problema ao fazer a busca no site do governo, o que paralisava esse processo. Como sugestão, deve-se pedir sempre esses dados atualizados dos clientes, de modo a facilitar esse processo. Recomendou-se registrar o CPF e CNPJ dos clientes na planilha de base de dados dos clientes, como será demonstrado no quadro 3 do tópico 4.6.

4.4. Preenchimento da planilha dos serviços prestados por cada funcionário

Para Flores (2004, p.01), o mundo das finanças passa por mudanças cada vez mais rápidas e o profissional responsável por administrá-las deve-se capacitar na mesma medida desse avanço, sendo o domínio da matemática financeira essencial. Para ela, as planilhas eletrônicas do Excel são algumas das várias ferramentas que podem ajudar o gestor a lidar com grande volume de dados. Na empresa estudada, os serviços prestados mensalmente por cada funcionário são registrados em uma planilha do Excel. Nela se descreve as informações como número da OS, data, nome do cliente, nome do funcionário que prestou o serviço, forma de pagamento, placa do veículo, valor nome do serviço. Caso o mesmo serviço tenha sido prestado por mais de um funcionário, se divide o valor do pagamento entre eles, como está mostrado no quadro 2 da ordem de serviço (2006), é de R\$ 120,00, como foi feito por dois funcionários, cada um recebeu R\$ 60,00.

Tabela 2 - Planilha dos serviços prestados

OS	DATA	CLIENTE	PLACA/V EICULO	VALOR	FUNCION ÁRIO	FORMA DE PAGAME NTO	NOTA
2006	03/02/2020	CÉU AZUL	ABC-1234	R\$60,00	D	BOLETO	2495
2006	03/02/2020	CÉU AZUL	ABC-1234	R\$60,00	E	BOLETO	2495
2007	04/02/2020	BRISA SUAVE	DEF-4567	R\$100,00	O	CARTÃO	2496

Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

Um problema nesse preenchimento é que se usa os dados da ordem de serviço. Às vezes os funcionários vão preencher a ordem e se esquecem de anotar o nome de quem fez esse serviço, o que gera confusão, porque, posteriormente, será necessário perguntar para cada funcionário se eles sabem quem fez o serviço, para depois dar prosseguimento ao pagamento.

Diante disso, a recomendação é não deixar de fazer essa anotação, para não gerar conflitos entre os valores da comissão.

4.5. Geração de boleto

O processo de geração de boletos é feito através do site do Banco do Bradesco, voltado para contas corporativas. Essa atividade consiste em identificar o boleto com o número da ordem de serviço, informar o nome do cliente, CPF ou CNPJ, valor do boleto, data de vencimento, endereço e CEP. É necessário verificar na nota fiscal eletrônica o valor do serviço já descontado de impostos e registrar esse mesmo valor no boleto de cobrança. Posteriormente, o boleto deve ser enviado por e-mail, junto com a nota fiscal eletrônica com o prazo médio de pagamento de 15 a 20 dias.

O analista administrativo verifica no sistema os boletos vencidos que não foram pagos e os encaminha para o estagiário para que possa haver uma nova cobrança ou possível renegociação da dívida.

4.6. Gerenciamento de e-mail

Para Cardoso (2006, p. 06), o foco no ambiente empresarial deixou de ser a máxima

produção em si e passou a ser o atendimento das expectativas do consumidor final. Nesse sentido, comunicar-se da melhor maneira possível com a comunidade, cliente, agentes do governo e todos os *stakeholders* envolvidos é de suma importância. Uma organização que consegue se comunicar de maneira eficaz com sua rede tem mais chances de alinhar suas ações em prol de corresponder às expectativas de seus clientes. De acordo com Kunsch (2006, p.16), “a comunicação deixou de ser uma função tática e passou ser estratégica”, ou seja, ela precisa criar valor às organizações, ajudando a alcançarem seus objetivos globais, através da divulgação de seus valores e visão de mundo.

O principal meio de comunicação da empresa é o e-mail. O estagiário participou efetivamente da gerência desse instrumento de comunicação. A empresa conta com três e-mails diferentes: um geral da empresa, um do analista administrativo e outro criado para uso do estagiário.

O e-mail é utilizado para fazer a cobrança dos serviços, através do envio da nota fiscal e boleto para o cliente, também para a comunicação com a loja de peças para obtenção de dados de contato de clientes que não estavam cadastrados na base de dados de e-mail da empresa e outros. Esse meio de comunicação também é utilizado para responder as dúvidas dos clientes e/ou resolver algum problema.

Um problema identificado, que atrasava muito esse processo, era a falta dos e-mails dos clientes. Nos e-mails enviados do endereço de e-mail do analista havia uma lista de e-mails de clientes com os quais mais se comunicava, entretanto, surgia muito cliente novo na empresa, que não estava nesta lista. Quando isso ocorria, era necessário perguntar ao analista administrativo se ele sabia o e-mail desse cliente novo ou ligar para o cliente solicitando.

Nem todo cliente tinha e-mail, mas para alimentar a base de dados eficientemente recomendou-se a criação de uma planilha no Excel com os dados de todos os clientes: CPF/CNPJ, nome, e-mail (caso tenha) e telefone, como se segue no modelo de planilha a baixo:

Tabela3- Planilha de dados dos clientes

Nome	cpf/CNPJ	Email	Telefone
Céu azul	00 000 000/000-00	ceuazul@gmail.com	9 99999999

Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

A planilha facilitou o processo de busca de contatos dos clientes e também possibilitou a empresa criar a sua própria base de dados, visto que na maioria das vezes era necessário solicitar os dados dos clientes para a loja de peças, pois os clientes compravam nessa loja e ela

geralmente tinha o cadastro de diversos clientes, o que incluía o e-mail. Isto atrasava ainda mais o processo de comunicação em geral. A base de dados possibilitou que o estagiário exercesse sua função com mais autonomia, como também facilitará para um futuro funcionário que irá realizar essa mesma função.

5. SUGESTÕES PARA RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS

Com base nas principais atividades realizadas e observadas durante o período de estágio, foram realizadas algumas sugestões para a equipe administrativa da oficina, visando a melhoria na gestão dos processos e maior qualidade de vida no trabalho. Dentre as sugestões, algumas foram implementadas, tais como: tabulação dos serviços, na qual foi necessário elaborar uma planilha com os nomes e valores dos serviços prestados pela oficina, a fim de que o processo de preenchimento da ordem de serviço seja facilitado, como também informar os clientes, visto que apenas os mecânicos possuem total conhecimento dos serviços e seus valores. No entanto, essas demandas são direcionadas para o analista administrativo e para o estagiário, então houve a criação de uma base de dados dos clientes tanto pessoa física quanto jurídica. Nessa tabela foram especificados os dados como nome, CPF, CNPJ, e-mail e telefone, como mostrado no quadro 3, o que agilizou a procura de informações do cliente como o e-mail e telefone necessário para se comunicar e dados como CPF ou CNPJ para a emissão da nota fiscal eletrônica.

Outras sugestões foram dadas, mas não chegaram a serem implementadas, como será descrito a seguir. Como sugestão futura, em relação a essa base de dados, pode-se ampliar a mesma com dados que possam contribuir para maior detalhamento da persona da empresa, como tipo de veículo, serviços mais demandados, tipo de rota que o cliente costuma fazer, se é um profissional autônomo ou se trabalha para alguma empresa, dentre outros dados. Esse conjunto de dados pode ser trabalhado e, como resultado, facilitar a gestão na tomada de decisões.

D' Angelo, Schneider e Larán (2006) enfatizam que o marketing de relacionamento tem como objetivo manter um bom relacionamento com o cliente a longo prazo, para isso, é necessário que a organização se engaje nesse sentido de forma estratégica, cultural e operacional. Portanto, seria viável que a empresa praticasse o marketing de relacionamento com os clientes que estão nessa base, a fim de estreitar os laços e criar estratégias para que haja fidelização dos mesmos. Como exemplo, a empresa poderia prestar um serviço depós venda, entrando em contato com esse cliente, a fim de avaliar sua satisfação com o serviço prestado. Seria possível, ainda, verificar se ele recomendaria o serviço para outras pessoas; qual nota ele daria para a qualidade do serviço; se ele teve um bom atendimento ou não; quais sugestões ele daria para a melhoria do serviço e verificar também se o serviço foi efetivo na resolução do problema. Dessa forma, podem-se fazer mudanças de ações e gestão que alinhem melhor com as expectativas dos clientes.

Em relação ao espaço físico do escritório, o armário de documentos e as ferramentas localizavam-se ao fundo do escritório. O mecânico, para ter acesso às ferramentas, precisava passar por todo escritório até chegar no armário e isso contribuía para que o local não permanecesse limpo. Para facilitar o acesso e manter a limpeza, é viável colocar o armário na entrada do escritório.

A cozinha da oficina não permanecia limpa por muito tempo, por conta da má organização. É necessário que haja limpeza das mãos, pés e objetos antes de adentrar a mesma. Para que haja menos idas à cozinha, seria viável colocar um bebedouro no espaço de trabalho, o que diminuiria as idas e também facilitaria o acesso à água para os clientes que esperam o trabalho ser finalizado, como também, conscientizar os funcionários em relação à limpeza.

Segundo Lacaz (2000), não se pode pensar em qualidade de vida no trabalho sem levar em consideração os ambientes e condições de trabalho, nesse sentido, em relação à limpeza, seria ideal contratar uma equipe de faxina, visto que a sujeira é grande e os funcionários não possuem tempo para fazer esse trabalho.

Há dois banheiros na oficina, em tese o masculino e outro feminino. Mas os clientes usam o masculino e os funcionários o feminino, o que não resolve muita coisa visto que os dois banheiros dificilmente ficavam limpos por muito tempo. A maior parte do público da oficina é masculino, mas acredito que seria viável deixar essa separação entre gêneros evidenciada e efetiva.

O estágio foi realizado antes do surto da Covid - 19 no país, no entanto, como sugestão para se adequar às normas de segurança estabelecidas pela Organização Mundial da Saúde, recomenda-se seguir os protocolos de segurança como lavar as mãos regularmente, utilizar máscaras de proteção, manter o distanciamento social de 1,5 metros, evitar aglomerações, manter ambientes abertos e ventilados, disponibilizar álcool em gel 70% e não compartilhar itens de uso pessoal. Também é importante que o gestor tenha uma conversa clara com os colaboradores, evidenciando a importância de seguir as normas, como também deixar claro que caso alguém apresente sintomas ou tenha contato com alguém possivelmente infectado, será necessário procurar o sistema de saúde para a realização dos testes. Caso o teste apresente resultado positivo, o funcionário terá direito ao isolamento social e afastamento do trabalho mediante atestado médico. O Site Banco do Empreendedor (2020) evidencia que as normas de segurança em relação à prevenção da Covid- 19 pode variar de acordo com o setor da empresa. Como é permitido o funcionamento de oficinas mecânicas mesmo em períodos de *lockdown*, é de suma importância que se tenha rotinas rígidas de limpeza e higienização, como também oferecer meios para que todo o contato, tanto com clientes quanto fornecedores, seja feito da

forma mais segura possível.

Outro problema que afeta tanto o analista como o estagiário é o estado e a localização do escritório. Ele é bem pequeno e não possui janelas, apenas um ventilador que não resolve muito o problema do abafamento do local. Metade da parede é de vidro e não há nenhum meio de bloquear a luz do sol, o que afeta a visão de quem está em seu interior, portanto, é necessário a implementação de um bloqueador de luz solar e um sistema de ventilação adequado. Os veículos param em frente à porta do escritório. No momento do conserto, a fumaça entra diretamente no escritório junto aos odores provenientes da solda e materiais queimados. Quem está no escritório precisa sair para não se intoxicar e isso gera ainda mais gargalos no trabalho, além de prejudicar a saúde e bem estar. Seria viável mudar o local desse escritório ou definir uma distância mínima entre os veículos em conserto e o escritório.

Outro ponto é o armazenamento das notas fiscais das peças compradas em nome da empresa. Muitas vezes, esses documentos se perdiam por não terem um local fixo e seguro para armazená-las, o que gerava conflitos entre a oficina e a loja de peças. O proprietário recomendava pagar as notas da loja de peças assim que o cliente efetuasse o pagamento, mas geralmente eram pagas no final do mês. Por isso, é necessário ter uma boa organização dessas notas, como também melhorar o controle do que já foi pago e o que ainda não foi. O que pode ser resolvido com pastas que tenha compartimentos demarcando os meses do ano, ou também escanear essas notas e arquivá-las em formato digital.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo central deste relatório de estágio foi analisar a gestão de processos técnicos da oficina. As atividades desempenhadas pelo estagiário foram direcionadas ao preenchimento de ordem de serviço, recebimento de pagamentos de clientes, geração de boletos, gerenciamento de e-mail, preenchimento de planilhas de serviços prestados mensalmente por cada funcionário, tabulação de preços de serviços e base de dados dos clientes.

Por meio dessas atividades, foi possível analisar os principais processos de gestão operacional utilizados na oficina. Pode-se constatar que foi necessário realizar alguns ajustes e implementar novos métodos, como a tabulação dos preços dos serviços e a criação de uma base de dados de contato dos clientes. Também houve a sugestão de outras alterações que não chegaram a serem implementadas, mas que será de grande ajuda para a organização no futuro.

O estágio não contribuiu apenas para a formação do administrador. Pode-se considerar que ele abriu caminhos no sentido de possibilitar ao estagiário vivenciar outro meio social, como também servir de conexão entre a universidade e a sociedade. O estágio foi bem aproveitado, no sentido de vivenciar um ambiente corporativo, lidar com horários, responsabilidades, desenvolver habilidades humanas, técnicas e conceituais, também aplicar o conhecimento adquirido ao longo da graduação.

Beckhauser et. al. (2017, p. 06) ressalta que uma das principais dificuldades encontradas no estágio consiste na restrição ou negação de informações que as empresas impõem sobre os estagiários por não os considerar capazes. Por isso, é importante que o estagiário saiba fazer um bom diagnóstico e comunicar de maneira eficiente com seu supervisor, tendo em mente que nem sempre é possível implementar as propostas, pois isto depende da abertura dos gestores para as mudanças.

Hernandez e Caldas (2001, p. 02) chamam a atenção para o fato de que muitas organizações tentam implementar mudanças, mas encontram dificuldades para implementá-las de forma efetiva. É de grande importância manter a melhoria contínua nos processos e não deixar que o comodismo e o costume impeçam de alterar a maneira de se fazer algo, o que pode resultar em benefícios e tornar o processo mais eficaz. Também é importante que haja alinhamento dos objetivos da organização com os dos colaboradores, como também deixar claro e padronizada a maneira de se prestar o serviço, estabelecer metas e ter uma boa comunicação com toda a equipe.

Dentre as sugestões que foram implantadas (tabulação dos serviços e a criação de base de dados dos clientes em um período de três meses), pode-se notar uma melhoria significativa,

no que se refere à praticidade na procura de informações e consequente agilização dos processos administrativos. As sugestões a serem implementadas a longo prazo foram: expansão da base de dados, implementação do marketing de relacionamento e pós-venda, reorganização do espaço físico do escritório, separação de banheiros, contratação de terceiros para realização da limpeza, adoção dos protocolos de segurança para o enfrentamento da pandemia do Novo Corona vírus e controle efetivo de notas fiscais de compra de produtos em outras lojas. Se implementadas, estas sugestões podem trazer resultados satisfatórios a longo prazo, tanto no que se refere à melhoria de serviços e aumento da qualidade de vida dos funcionários, quanto na melhoria em relação à própria imagem da organização.

7 REFERÊNCIAS

ACADEMIA BRASILEIRA DE CIÊNCIAS. **Universidades Públicas respondem por mais de 95% da produção científica do Brasil.** Disponível em:

<http://www.abc.org.br/2019/04/15/universidades-publicas-respondem-por-mais-de-95-da-producao-cientifica-do-brasil/> Acesso em: 31/08/2020.

BECKHAUSER, Sheila Patrícia Ramos; SOUZA Júlio Cesar Lopes de;

PARISOTTO, Iara Regina dos Santos; DOMINGUES, Maria José Carvalho de Souza.

Orientação de estágio em Administração: aproximando teoria e prática? **Revista Brasileira de Ensino Superior**, v. 3, n. 1, p. 56-77, 2017. Disponível em:

<https://seer.imed.edu.br/index.php/REBES/article/view/1862/1241> Acesso em: 21 FEV.2021.

BONFIM, Douglas Paveck; MORAES, Deise; MACHADO, Heraldo; AMORIM, Mônica opitz; RAIMUNDINI, Simone Letícia. Nota fiscal eletrônica: uma mudança de paradigma sob a perspectiva do fisco estadual. **ConTexto**, v. 12, n. 21, p. 17-28, 2012. Disponível em:

<https://www.google.com/search?q=BONFIM%2C+Douglas+Paveck+et+al.+Nota+fiscal+elet+r%C3%B4nica%3A+uma+mudan%C3%A7a+de+paradigma+sob+a+perspectiva+do+fisco+estadual.+ConTexto> Acesso em: 12/03/2021.

BRASIL. Lei do Estágio – Lei Federal 11788/08, de 25 de setembro de 2008. presrepublica.

Disponível em: <https://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/93117/lei-do-estagio-lei-11788-08> Acesso em: 31/08/2020.

CARDOSO, Onésimo de Oliveira. Comunicação empresarial versus comunicação organizacional: novos desafios teóricos. **Revista de Administração Pública**, v. 40, n. 6, p.

1123-1144, 2006. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-76122006000600010&script=sci_abstract&tlng=pt Acesso em: 11/11/2020

D'ANGELO, André Cauduro; SCHNEIDER, Heleno; LARÁN, Juliano Aita. Marketing de relacionamento junto a consumidores finais: um estudo exploratório com grandes empresas brasileiras. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 10, n. 1, p. 73-93, 2006.

Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-65552006000100005&script=sci_abstract&tlng=pt Acesso em: 23/11/2020

GOMES, Aline Fonseca; TEIXEIRA, Antônio Samuel Souza. Estágio supervisionado e aprendizagem: contribuição do estágio do graduando de Administração para a formação profissional. **Revista de Carreiras e Pessoas (ReCaPe)**, v. 6, n. 3, 2016. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/ReCaPe/article/view/31060> Acesso em: 03/12/2021.

HERNANDEZ, José Mauro da Costa; CALDAS, Miguel P. Resistência à mudança: uma revisão crítica. **Revista de Administração de Empresas**, v. 41, n. 2, p. 31-45, 2001. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rae/article/view/37709> Acesso em: 04/01/2021.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **As Micro e Pequenas Empresas Comerciais e de Serviços no Brasil**. 2001. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/outras-estatisticas-economicas/9123-as-micro-e-pequenas-empresas-comerciais-e-de-servicos-no-brasil.html?edicao=9124&t=o-que-e> Acesso em: 20/11/2020.

KUNSCH, M. M..Krohling. Comunicação organizacional: conceitos e dimensões dos estudos

e das práticas In: MARCHIORI, Marlene. **Faces da cultura e da comunicação organizacional**. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2006, pp. 167-190.

LACAZ, Francisco Antônio de Castro. Qualidade de vida no trabalho e saúde/doença. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 5, p. 151-161, 2000. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S141381232000000100013&script=sci_abstract&tlng=pt Acesso em: 09/03/2021.

MURARI, Juliana de Melo Franco; HELAL, Diogo Henrique. O estágio e a formação de competências profissionais em estudantes de Administração. **Gestão & Planejamento-G&P**, v. 10, n. 2, 2010. Disponível em: <https://revistas.unifacs.br/index.php/rgb/article/view/787> Acesso em: 20/03/2021.

OGLOBO. **Empreendedorismo: quase 60% das empresas fecham as portas em cinco anos**. 2019. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/emprego/empreendedorismo-quase-60-das-empresas-fecham-as-portas-em-cinco-anos-24045448> Acesso em: 03/01/2021.

PEREIRA, Rodrigo Carlos Marques. Fatores de mortalidade de micro e pequenas empresas: um estudo sobre o setor de serviços. In: SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia I, 2019, Ijuí. (**Anais**) Ijuí: UNIJUÍ, 2019. p. 01-13. <https://bibliodigital.unijui.edu.br:8443/xmlui/handle/123456789/5943> Acesso em: 26/02/2021.

SEBRAE. **Pequenos Negócios em Números**. 2016. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp/sebraeaz/pequenos-negocios-em-numeros,12e8794363447510VgnVCM1000004c00210aRCRD> Acesso em: 12/12/2020

SILVA, Camila Monaro; MENEZES FILHO, Naercio; KOMATSU, Bruno. Uma abordagem sobre o setor de serviços na economia brasileira. **Insper Policy Paper**, v. 19, 2016.

Disponível em: <https://www.insper.edu.br/wp-content/uploads/2018/09/Abordagem-sobre-Setor-Servicos-Economia-Brasileira.pdf> Acesso em: 07/03/2021

UFLA – Universidade Federal de Lavras. **Manual de normalização e estrutura de trabalhos acadêmicos: TCCs, Monografias, Dissertações e Teses**. 2. Ed. Ver., atual. Biblioteca Universitária. Lavras, 2016. Disponível em:

<http://repositorio.ufla.br/jspui/handle/1/11017> Acesso em: 18/04/2020.

UFLA - Universidade Federal de Lavras. **Projeto Pedagógico do Curso de Administração**. Lavras, 2018. p. 1-85. Disponível em:

<https://drive.google.com/file/d/0B10mdkAddTrrRnozbxRwY2ZzaVFNbGh3N3NBU0V1QW90QjVz/view> Acesso em: 23/06/2020