



GUSTAVO HENRIQUE LUCAS DE MELLO

**ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA ÁREA DE
PLANEJAMENTO COMERCIAL EM UMA
MULTINACIONAL DO SETOR DE MATERIAIS DE
CONSTRUÇÃO**

LAVRAS – MG

2021

GUSTAVO HENRIQUE LUCAS DE MELLO

**ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA ÁREA DE PLANEJAMENTO COMERCIAL
EM UMA MULTINACIONAL DO SETOR DE MATERIAIS DE CONTRUÇÃO**

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. Ednilson Sebastião de Ávila

Orientador

Prof.º Dr. André Luís Ribeiro Lima

Coorientador

LAVRAS - MG

2021

GUSTAVO HENRIQUE LUCAS DE MELLO

**ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA ÁREA DE PLANEJAMENTO COMERCIAL
EM UMA MULTINACIONAL DO SETOR DE MATERIAIS DE CONTRUÇÃO**

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 novembro de 2021.

Dr. Ednilson Sebastião de Ávila - UFLA

Dr. André Luis Ribeiro Lima - UFLA

Prof.º Dr. Ednilson Sebastião de Ávila
Orientador

LAVRAS - MG

2021

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, sou muito grato a Deus por estar comigo em todos os momentos de minha vida, e mais uma vez me abençoar na realização deste sonho. A caminhada foi longa, mas de muito aprendizado e crescimento pessoal e profissional.

Agradeço também a minha amada mãe, Ana Beatriz, que não mediu esforços para que tudo isso pudesse acontecer e que abriu mão de muitas coisas para que eu pudesse chegar até aqui. Por ser uma mulher guerreira e batalhadora, que sempre me incentivou para buscar meus objetivos.

A minha irmã caçula, Gracielly, por toda parceria e cumplicidade, por sempre me ensinar com seus atos e me ajudar a ser uma pessoa melhor. Foi e sempre será por você, Gra.

Aos meus tios, por desde minha infância fazerem o papel de “pai” na minha vida, sendo meus parceiros, amigos e incentivadores de todas as horas. Por me ensinarem sempre a ter respeito pelo próximo e preservar o maior presente que Deus nos deu: a nossa família.

A minha amada avó, Nazareth Sebastiana (*in memoriam*), por ser a melhor pessoa que tive o prazer de conviver e me ensinar com suas atitudes e palavras sobre ser uma pessoa do bem e sempre servir o próximo.

Agradeço também a UFLA Júnior Consultoria Administrativa, por somar na minha graduação e abrir portas para a carreira profissional. Valeu a pena cada sacrifício.

A todos as empresas e profissionais que tive o prazer de trabalhar durante os estágios. Cada lugar tem seu espaço em meu coração e pude aprender e me desenvolver ainda mais como profissional. Com carinho especial a Votorantim Cimentos, que sem dúvida foi o grande desafio da minha vida.

Aos queridos professores do curso de Administração, que, durante toda essa trajetória pude ter um ótimo relacionamento e que me ajudaram como discente e a ser uma pessoa capaz de fazer a diferença na sociedade. Agradeço de forma especial meu orientador, professor Ednilson, por todos os ensinamentos e que sempre nos incentivou a buscar voos maiores. Agradeço também ao professor coorientador André Lima, por toda a paciência e ensinamentos em suas aulas e na coordenação de projetos da UFLA Júnior.

Hoje me vejo como um profissional de Administração, colocando em prática tudo aquilo que foi aprendido durante a graduação, e buscando impactar de forma positiva na sociedade como um todo. Que venham os desafios e ensinamentos da carreira profissional.

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo descrever as atividades desenvolvidas no Estágio Obrigatório do curso de Administração da Universidade Federal de Lavras. As atividades descritas no relatório foram desenvolvidas pelo estagiário na empresa Votorantim Cimentos SA, situada em São Paulo – SP, cujo serviço oferecido é a produção e venda de materiais de construção para todo o Brasil. O estágio teve como objetivo permitir que o acadêmico executasse atividades de planejamento e gestão, através da visualização de dados gerados no sistema da empresa, e uma análise crítica e de suporte ao time de vendas. Este relatório visa a detalhar um conjunto de atividades a fim de apresentar resultados obtidos através da experiência no período do estágio. Foram desenvolvidas atividades de análise e planejamento comercial, afim de o estagiário ter um senso crítico e detalhado do problema identificado e poder dar um suporte ao time comercial. O estágio teve a duração de nove meses e permitiu sugerir melhorias à empresa, como treinamento rotineiro e efetivo ao time de vendas em cenário nacional, designar aos coordenadores regionais a função de GT (gestão de território) para evitar retrabalhos. O período de experiência dentro de uma empresa multinacional privada permitiu que os conhecimentos adquiridos durante a formação pudessem ser desenvolvidos na prática, estando de fato presente no mercado de trabalho.

Palavras-chave: Estágio supervisionado. Planejamento Comercial. Vendas.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Representação do produto cimento.....	10
Figura 2 - Representação do produto concreto.....	10
Figura 3 - Representação do produto argamassa.....	11
Figura 4 - Representação do produto agregados.....	12
Figura 5 - Representação de pedido bloqueado via pagamento a vista.....	15
Figura 6 - Representação de pedido bloqueado via cartão de crédito.....	16
Figura 7 - Representação de pedido bloqueado por limite excedido.....	17
Figura 8 - Representação de pedido bloqueado via inadimplência.....	17
Figura 9 - Relatório Prévia.....	18
Figura 10 - Contrato com vigência vencida.....	20
Figura 11 - Simulador de vigência com nova data para o contrato	20
Quadro 1 – Tabela das atividades realizadas.....	13

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	8
2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO	9
2.1 Produtos e Serviços	9
2.3. Execução Integrada	12
3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	13
4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS	14
4.1. Envio do Relatório “Farol”	14
4.2. Análise de pedidos Bloqueados.	14
4.3. Envio do relatório Prévia	17
4.4. Replicação de contratos.....	18
4.5. Participação em treinamentos e reuniões com a equipe	19
4.6. Alterar Vigência de contrato.....	19
5 SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS	22
6 CONCLUSÃO	23
7 REFERÊNCIAS.....	24

1 INTRODUÇÃO

De acordo com Cunha et al. (2015) administrar compreende uma série de atividades interligadas, no ambiente interno e externo das organizações, exigindo do profissional de Administração habilidades comportamentais para liderar pessoas, que mantém o ciclo das empresas em movimento e habilidades técnicas, a fim de se destacar quanto a capacidade de planejar, coordenar, ensinar, ajudar, compreender, delegar tarefas e antecipar as ações que garantam o sucesso da organização.

Segundo Oliveira (2013) o estágio é uma grande oportunidade, se não a maior, de unir a teoria e a prática, além de impregnar no estudante as peculiaridades daquela profissão. É com o estágio que o acadêmico constatará se realmente fez a escolha certa, de acordo com suas habilidades e particularidades, o que deseja exercer ao decorrer de toda a sua vida.

Assim, surge a oportunidade de os estudantes do curso de Administração colocarem o conhecimento adquirido ao longo da sua formação em prática, já que a Universidade Federal de Lavras (UFLA) exige que o futuro profissional de área tenha experiência no mercado antes de se formar.

Com isso, a empresa Votorantim Cimentos, líder em vendas no setor de materiais de construção, ofereceu a oportunidade de estágio na área de Execução Integrada (Planejamento Comercial), para o estudante conseguir colocar de maneira prática, tudo o que pôde aprender durante o curso na graduação.

O setor de Execução Integrada possui uma relevante importância dentro da Votorantim Cimentos. É a área onde acontece todo o planejamento e suporte de vendas. Um time que atua nos bastidores e que é considerado a engrenagem do setor de vendas. Uma área que faz o elo entre o comercial, logística e produção, e que é essencial para que ocorram as vendas dentro da organização.

O presente trabalho foi desenvolvido na Votorantim Cimentos - empresa multinacional do setor de materiais de construção. As atividades estão voltadas ao setor de Planejamento Comercial (Execução Integrada), denotando todas as etapas e procedimentos em 9 meses de estágio, com uma carga horária de 6 horas diárias. Para tanto, será exposto as atividades realizadas e como o Planejamento Comercial se mostra importante e integra com as demais áreas da Administração.

2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO

A Votorantim Cimentos teve sua fundação e sua primeira unidade em 1933, a fábrica de Santa Helena, na cidade de Votorantim no interior de São Paulo. Desde então, foram construídas muitas outras fábricas, assumindo sempre com responsabilidade e inovação grandes obras e projetos pelo território nacional.

Atualmente, a Votorantim Cimentos é uma das maiores empresas do setor de materiais de construção do mundo, e líder no segmento em território brasileiro (VOTORANTIM CIMENTOS 2021).

A empresa possui seu centro corporativo no município de São Paulo (SP), e as reuniões e/ou chamadas com demais coordenadores das regiões do Brasil são feitas via internet, na qual abre uma possibilidade de discussão de temas importantes que abrangem todas as unidades.

2.1 Produtos e Serviços

A Votorantim Cimentos possui uma diversidade em seu portfólio de serviços e produtos, na qual têm-se como objetivo oferecer soluções para todos os tipos de obra, desde os clientes de pequeno porte até as obras de porte gigantescos como construções de pontes, estádios e hidrelétricas. A empresa também oferece um nível de serviço cada vez melhor aos clientes, para desenvolver com eles e para eles as melhores soluções e inovações e criar uma boa relação com a razão da empresa existir: os próprios clientes. Em seu portfólio de produtos destacam-se: os cimentos, concretos, argamassa e agregados

2.1.1 Cimentos

O cimento, um dos protagonistas da construção civil é um dos carros chefes de produtos da empresa. Uma das commodities mais importantes da economia mundial, é utilizado em diversos tipos de obras, desde as casas até grandes construções. A Votorantim Cimentos conta com 2 fábricas e 18 moagens de cimento globalmente segundo os dados da empresa para o ano de 2018 e está capacitada para fornecer cimentos das mais variadas especificações para construções de todos os portes e possui uma capacidade instalada de produção de 52,2 toneladas por ano. A Figura 1 traz uma representação do produto cimento.

Figura 1 – Representação do produto cimento



Fonte: Votorantim Cimentos (2021)

2.2.2 Concreto

O concreto, outro importante material da construção civil, que é utilizado como um elemento estrutural e para proteger a armadura de uma obra contra agentes agressivos do meio ambiente, possui também grande relevância no portfólio da Votorantim Cimentos. A empresa conta com 149 unidades de concreto globalmente que, somadas, produziram em 2018 em torno de 7,7 milhões de m³. A Figura 2 traz uma representação do produto concreto.

Figura 2 – Representação do produto concreto



Fonte: Votorantim Cimentos (2021)

2.2.3 Argamassa

A argamassa nada mais é que uma mistura com propriedades de aderência, que é utilizada principalmente para assentar tijolos, azulejos, nivelar paredes, pisos e tetos,

pode também dar acabamento e impermeabilizar superfícies, conforme representada pela Figura 3.

Figura 3 – Representação do produto argamassa



Fonte: Votorantim Cimentos (2021)

Atualmente a empresa conta com 11 unidades de produção de argamassas, são elas: Unidade Campo Grande, Unidade de Araçariçuama (SP), Unidade Ponte Alta (SP), Unidade Itapeçerica da Serra (SP), Unidade Itaú de Minas (MG), Unidade Itapeva (SP), Unidade Xambioá (TO), Unidade Cuiabá (MT), Unidade Corumbá (MS), Unidade Santa Isabel, Unidade Rio Branco do Sul

2.2.4 Agregados

Os agregados são britas e areias extraídas por meio de mineração e moídas em diferentes dimensões, de acordo com a utilização a que se destinam.

São os principais componentes na produção de concreto e aparecem em muitas outras aplicações, como na produção de asfalto, nas fundações para estradas e ferrovias e em sistemas de drenagem. Atualmente a empresa possui 42 unidades de agregados em todo o mundo. A Figura 4 traz uma representação do produto agregados.

Figura 4 – Representação do produto agregados



Fonte: Votorantim Cimentos (2021)

2.3. Execução Integrada

A área de Execução Integrada, ou planejamento comercial, foi criada para funcionar como uma engrenagem dentro do sistema e da diretoria de vendas. Ela atua como uma solucionadora para a área comercial e para tentar otimizar o antigo, porém atual problema da incerteza na previsão de vendas presente em diversas organizações (MOTTA, 1986; WALLACE, 2006).

Essa previsão de vendas interliga várias áreas e diversos processos da empresa (WALLACE, 2006), sendo uma área que atua em contato direto com o departamento de logística, de marketing, de produção e a área de vendas.

É na Execução Integrada que se cria todo planejamento de vendas para serem repassados aos coordenadores e vendedores de cada região, e a partir de relatórios criam-se projeções de vendas que são direcionadas para estes. É uma área considerada nova na organização, mas de fundamental importância, muito pelo dinamismo que a área de vendas possui, o time de Execução Integrada, deve agir de forma rápida e solucionadora, para que possa haver fluidez nos processos e evitar ruídos futuros.

3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O estágio na empresa Votorantim Cimentos, foi realizado entre os dias 01 de março de 2021 a 22 de novembro de 2021 correspondendo a uma carga horária de 30 horas semanais e horas totais.

O Quadro 1 representa as atividades desenvolvidas ao longo do estágio, com uma breve descrição de cada, contendo também o número total de horas que compreenderam cada atividade.

Quadro 1 - Descrição das atividades realizadas.

Atividades Desenvolvidas	Descrição	Horas
Envio do relatório Farol	Relatório diário enviado pela manhã, para todos os Coordenadores e Diretores do Brasil.	120
Análise de Pedidos Bloqueados	A análise de pedidos bloqueados, trata-se de uma conferência no pedido para saber qual o motivo está em bloqueio no sistema. Após averiguar, deve-se comunicar o vendedor para efetuar o desbloqueio do pedido.	400
Envio do Relatório “Prévia”	O envio do relatório Prévia, trata-se da previsão de programação de produção, um informativo que será enviado para os coordenadores do todo o	140
Replicação de Contratos	A replicação de contrato trata-se de um reprocessamento em um contrato recém-criado.	170
Participação em reuniões com a equipe	Participação em reuniões diárias e treinamento com a equipe de Execução Integrada e demais áreas.	100
Alterar vigência de contratos	Trata-se de uma alteração na validade ou vigência de um contrato que está prestes a vencer ou já consta como vencido.	150
Total de horas Trabalhadas		1080

Fonte: Elaborada pelo Autor

Assim, o quadro de atividades pôde resumir de uma forma geral a rotina do estagiário dentro da organização e suas principais obrigações.

4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS

Este tópico tem o intuito de descrever de forma detalhada como foram realizadas todas as atividades desenvolvidas ao longo do estágio, como o relatório farol, análise dos pedidos bloqueados, relatório prévia, a replicação de contratos, participação em treinamentos e alteração de vigência de contratos.

4.1. Envio do Relatório “Farol”

O Farol é um relatório diário que é enviado a todos os coordenadores das regionais para que tenham um controle e planejamento referente a produção de concreto. Basicamente atua como um *dashboard*, ou seja, um painel com informações métricas e indicadores que auxiliam os coordenadores de cada região com informações precisas na tomada de decisão. A partir desse painel, é possível obter uma comparação diária, identificar se houve parada ou não na produção, e qual ou quais procedimentos serão tomados. O farol é dividido em 4 regiões: sudeste, na qual abrange a grande SP e Rio de Janeiro. Farol Brasil, no qual abrange de forma detalhada a produção em âmbito nacional, ou seja, todas as regiões que são fabricadas e comercializadas o concreto. Farol “Coordenação interior”, voltado para o interior de São Paulo. E “Farol Sul”, voltado para a região sul do país.

Com o envio do relatório Farol, foi possível ter um aprendizado de planejamento e análise crítica dos dados, reconhecer os pontos a serem melhorados e saber quais as decisões a serem tomadas a partir desses dados.

4.2. Análise de pedidos Bloqueados.

A análise de pedidos bloqueados, consiste em uma verificação diária de pedidos de clientes que, por algum motivo não estão liberados. Esses pedidos podem ser da data atual, denominados (D+0), pedidos em d+1 (do dia seguinte) e d+2 (pedidos dois dias após o dia vigente).

Essa análise consiste em identificar o motivo do pedido estar bloqueado no software SAP, e sinalizar o vendedor para que consiga o mais previamente possível o desbloqueio desse pedido. Com essas análises foi possível ao estagiário ter uma comunicação assertiva com a equipe, desenvolver senso de urgência e permitir uma maior clareza dos dados, contendo domínio de informação dos bloqueios.

Os motivos de bloqueio podem ser: a vista, cartão de crédito, cartão de débito,

por limite excedido, cliente com ausência de limite de crédito ou inadimplência.

4.2.1 Pedidos bloqueados a vista.

Os pedidos que são bloqueados no pagamento a vista, são aqueles que ainda não foram debitados no sistema o pagamento. Para desbloqueá-los, é preciso sinalizar o vendedor para que envie o comprovante fiscal do pedido, para ser efetuado a liberação do mesmo, conforme exemplifica a Figura 5, um modelo de pedido bloqueado via pagamento a vista.

Figura 5 - Representação de pedido bloqueado via pagamento a vista

The screenshot shows a software interface for order management. At the top, there are fields for 'Nº do pedido' (18112021-CPP2377294) and 'Data pedido' (11.11.2021). Below this is a navigation bar with tabs: 'Venda', 'Síntese de itens', 'Detalhe de item', 'Emissor do pedido', 'Recrutamento', and 'Expedição'. The main form is divided into several sections:

- Header:** 'Tipo doc.vendas' (Y4RE), 'VC EGX Rem...'.
- Remission:** 'Data desej.rem.' (T, 18.11.2021), 'Centro fornec.' (empty).
- Weight and Volume:** 'Peso total' (50.400,000 KG), 'Volume' (0,000).
- Documentation:** 'Bloq.remessa' (dropdown), 'BloqDocFatmto.' (dropdown), 'DtFixPreço' (11.11.2021 00:00).
- Payment:** 'Cartão pgto.' (empty), 'Válido até' (empty), 'CódVerifCartão' (empty), 'Cond.pgto.' (U135 A Vista).
- Items Table:**

Itm	Material	Quantidade da ordem	UV	D	Denominação	Nº me
1	6054485	21,000	M3	<input type="checkbox"/>	HIMIX PSX C30 B01 SL10±2	

Fonte: Votorantim Cimentos (2021)

4.2.2 Pedidos bloqueados cartão de crédito.

Os pedidos bloqueados via cartão de crédito ou débito, são aqueles em que o cliente efetuou pagamento por meio de cartão de crédito ou de débito, mas o saldo ainda não consta no sistema. É necessário comunicar o responsável pela venda, cobrando o envio do comprovante da compra, com os valores e número da proposta igual a que consta no contrato, conforme representado pela Figura 6 um modelo de bloqueio por cartão de crédito.

Figura 6 - Representação de pedido bloqueado via cartão de crédito

Nº do pedido	19082021-CPP2267482		Data pedido	16.08.2021		
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Venda Síntese de itens Detalhe de item Emissor do pedido Recrutamento Expec </div>						
Tipo doc.vendas	Y4RE		VC EGX Rem...			
Data desej.rem.	T	19.08.2021	Centro fornec.			
<input type="checkbox"/> Fornec.completo			Peso total	0,000	KG	
Bloq.remessa			Volume	0,000		
BloqDocFatmto.			DtFixPreço	16.08.2021	00:00	
Cartão pgto.			Válido até			
CódVerifCartão						
Cond.pgto.	R412 Cart Créd 30/60/90/120/150/180					
Todos os itens						
Itm	Material	Quantidade da ordem	UV	D	Denominação	Nº
	16165838	6,000	M3	<input type="checkbox"/>	CSX C20 B01 SL10±2	

Fonte: Votorantim Cimentos (2021)

4.2.3 Pedidos bloqueados por limite de crédito excedido.

Os pedidos bloqueados por limite excedido, são aqueles em que o cliente efetuou uma compra a prazo, porém extrapolou o limite que ele tinha. Por exemplo, caso o cliente tenha um limite de 10 mil reais, e efetuou uma compra de 15 mil reais, esse pedido permanecerá bloqueado, até o vendedor solicitar um aumento do limite de crédito para esse cliente, e o pedido seja liberado, conforme é exemplificado na Figura 7, um caso de bloqueio por limite excedido:

Figura 7 - Representação de pedido bloqueado por limite excedido

4CSJ VC-EGX Preço CtAtual	297,00 BRL	1M3	8.316,00 BRL	1M3
Cliente	1606286	[REDACTED]		
Área controle créd.	4000	ACC VC Brasil	BRL	
Limite de crédito				
Limite de crédito	30.000,00	Dívid.a receber	23.134,00	
Conta de crédito	1606286	Comprom.espec.	0,00	
Grau de utilização	77,11 %	Valor vendas	0,00	
Data horizonte créd.	03.01.2030	Compromis.total	23.134,00	
		Créditos garant	0,00	
Dados internos				
Classe de risco	4A7 VC-ALTO	<input type="checkbox"/> Bloqueado		
Grp.responsáveis		<input checked="" type="checkbox"/> Existem textos		

Fonte: Votorantim Cimentos (2021)

4.2.4 Pedidos bloqueados por inadimplência.

Os pedidos bloqueados por inadimplência, são aqueles cujos clientes possuem débito em aberto com a empresa. Para serem liberados, é necessário notificar o vendedor responsável pelo contrato, para que o mesmo entre em contato com o cliente para efetuar o pagamento da nota em aberto. Assim que efetuado, deve-se comunicar ao setor de cobrança para que possa desbloquear o pedido solicitado.

Os pedidos inadimplentes, possuem uma marcação em vermelho conforme Figura 8 nos traz abaixo:

Figura 8 - Representação de pedido bloqueado via inadimplência

Cliente	[REDACTED]																			
Empresa	[REDACTED]																			
Nome	[REDACTED]																			
Local	[REDACTED]																			
Vt	Emp	Div	Conta	Nº documento	Ref.fatura	Referência	Itm	MP	Tip	Data doc.	VencLiquid	Mont.em R\$	BIP	Área	II	W4	Dátras	LISeq	Texto	
[REDACTED]	4014	4091	1596200	2002086412	2002086412	033465-J	1	F	RV	20.10.2021	16.11.2021	21.712,37						0	4F19	[REDACTED]
[REDACTED]	4014	4091	1596200	2001987554	2001987554	033311-J	1	F	RV	05.10.2021	01.11.2021	38.564,89		IP				15	4F19	[REDACTED]
[REDACTED]	4014	4091	1596200	2001997299	2001997299	033331-J	1	F	RV	04.10.2021	02.11.2021	67.806,40		IP				14	4F19	[REDACTED]
[REDACTED]	4014	4091	1596200	2002077218	2002077218	033446-J	1	F	RV	19.10.2021	15.11.2021	14.832,65						1	4F19	[REDACTED]

Fonte: Votorantim Cimentos (2021)

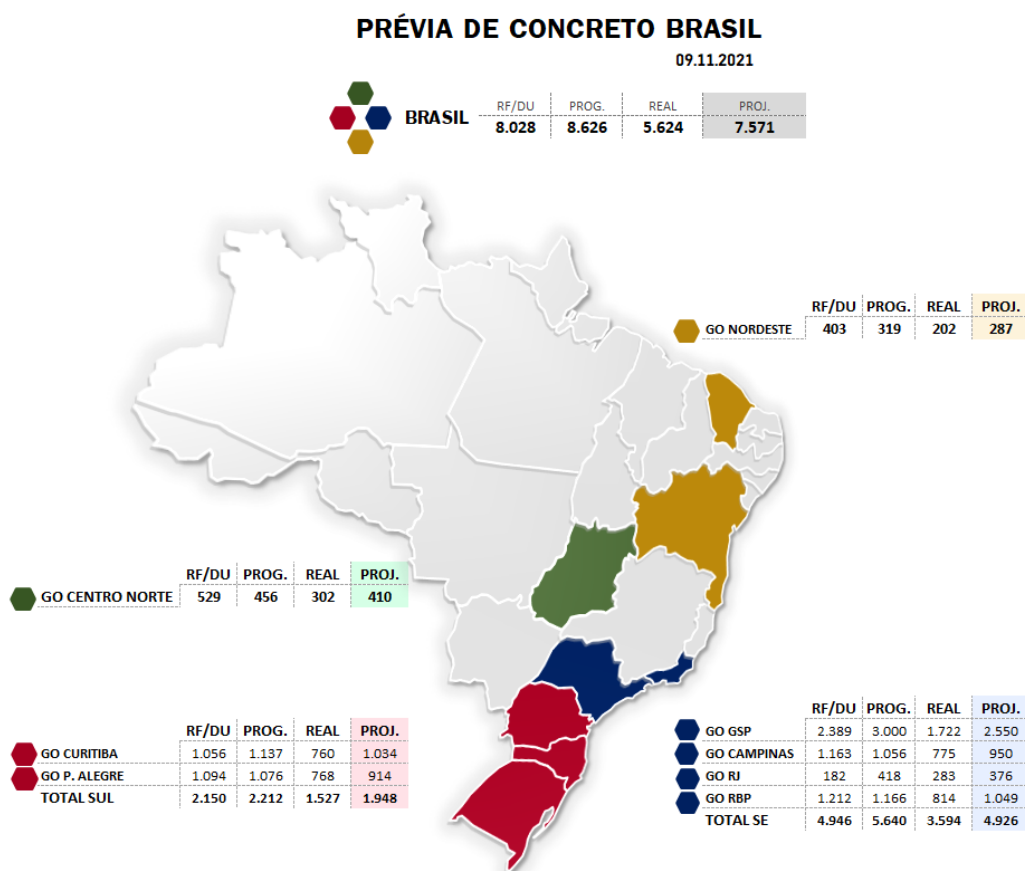
4.3. Envio do relatório Prévia

A “Prévia” é um relatório enviado diariamente as 14 horas, para todos os coordenadores e regiões que há venda e produção de concreto no Brasil, para que os

coordenadores possam ter uma noção do quanto está produzindo cada região. Trata-se literalmente de uma “previsão” de produção, ou seja, o quanto foi projetado e o quanto foi realizado até o horário do envio do relatório.

A prévia é uma excelente referência de planejamento para cada coordenador pois é através dela que são traçadas metas diárias de produção, venda ou estocagem do concreto, conforme exemplifica a Figura 9:

Figura 9 - Relatório Prévia



Obs.: volumes apresentados em metros cúbicos (m³).

Fonte: Votorantim Cimentos (2021)

4.4. Replicação de contratos.

A replicação de contrato é uma atividade desenvolvida para que, contratos que foram recentemente criados, e que estão com algum erro, possam ser replicados para retirar esses “bugs”.

A solicitação é feita através da área de programação, com o número de contrato

e o erro “Replicação”, a partir daí, a Execução Integrada, fica responsável por enviar o número de contrato e abrir um chamado (CAP) para que o mesmo possa ser replicado e corrigido.

Através da replicação de contrato, foi possível ao estagiário aprender a permanecer em atenção, mesmo para contratos recém-criados. Pois estes poderiam conter erros, e gerar ruídos posteriormente. Essa replicação era necessária e atuava junto da área de programação.

4.5. Participação em treinamentos e reuniões com a equipe

De acordo com Chiavenato (1999, p. 294):

“O treinamento é uma maneira eficaz de delegar valor as pessoas, à organização e aos clientes. Ele enriquece o patrimônio humano das organizações. Dessa maneira, o treinamento se torna algo essencial não apenas para o desenvolvimento pessoal e profissional de cada colaborador, mas também para a empresa como um todo, que, como consequência do desenvolvimento de toda sua equipe, estará em permanente evolução.

Com o objetivo de integrar e orientar da melhor forma o estagiário que acaba de entrar na empresa, a Votorantim Cimentos oferece a ele uma semana de integração e treinamento em que é esclarecido todo o sistema utilizado dentro da empresa, para que, a partir daí o colaborador possa ser treinado de acordo com as atividades que irá exercer ao longo do estágio. A responsabilidade de executar o treinamento e transmitir todas as atividades assim que o estagiário entra na empresa é alocada a um analista de gestão, de forma que, ao longo do tempo, o estagiário possa exercer as atividades de forma independente.

4.6. Alterar Vigência de contrato.

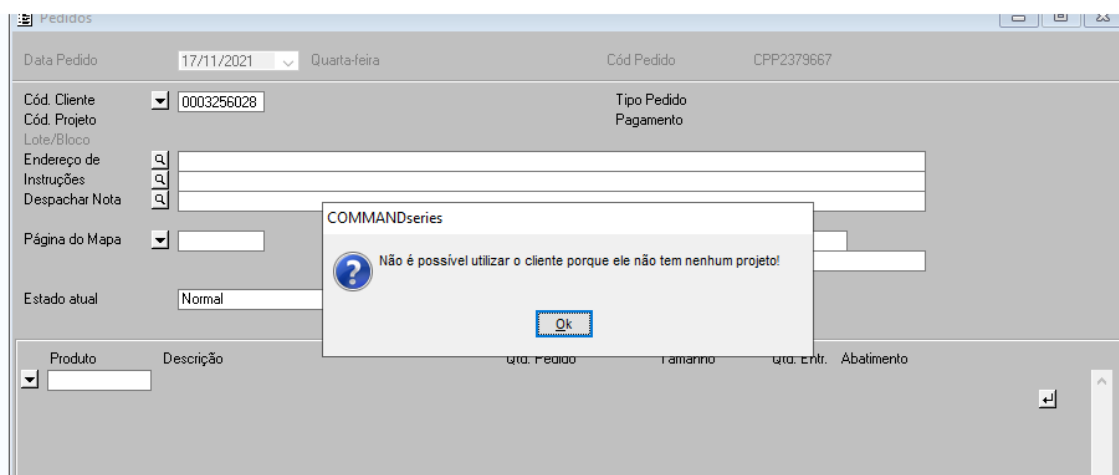
A alteração de vigência de contrato, é uma forma da área de Execução Integrada prolongar a data de validade do contrato do cliente, para que se possam fazer determinadas alterações. A área de programação deve fazer uma solicitação ampliar a vigência do documento. Esta solicitação é então encaminhada para a Execução Integrada. Com isso, a função do estagiário era de obter uma autorização ou popularmente chamado “de acordo” do Coordenador da região a qual pertence o contrato, via e-mail e colocar o número do documento em um simulador, que irá se

projetar uma nova data de vigência, conforme exemplificado na Figura 10.

Figura 10 - Contrato com vigência vencida

Ei,

Gentileza ampliar vigência:



Fonte: Votorantim Cimentos (2021)

A Figura 11 dá continuidade à solicitação de ampliação de vigência da Figura 10.

Figura 11 - Simulador de vigência com nova data para o contrato

Fonte: Votorantim Cimentos (2021)

A alteração ou prorrogação de vigência é algo fundamental dentro da área, principalmente em contratos que tiveram sua data vencida e estão com obras programadas. Por isso é necessária muita atenção por parte dos vendedores e da área de programação, para não gerar cancelamento de produção e consequentemente uma reclamação de clientes.

Com o uso da ampliação de vigência de contrato, foi possível ao estagiário criar

um senso de crítica e urgência, e se atentar aos prazos. Pois, contratos com programação já marcadas e que haviam ultrapassados ou próximo de ultrapassar a vigência, era necessária uma velocidade maior na tomada de decisão, para que não houvesse um ruído maior ou cancelamento da programação na obra.

5 SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS

Tendo em visto todo o período de estágio, foram identificados alguns pontos de melhoria que poderiam ser adotados na organização, para que haja uma otimização nos serviços e evite tanto retrabalho por parte da área de Execução Integrada.

Pontos como: treinamento constante de vendedores, pois eles que são o “carro chefe” da organização, devem sempre estar alinhados com as normas e regras para venda e validação de contrato. Segundo Carlos, Bazon e Oliveira (2012):

[...] o treinamento visa fornecer ao empregado melhores conhecimentos, habilidades e atividades para que não se dissolva das inovações em relação ao seu campo de atividade e das profundas mutações do mundo que o cerca. (AQUINO, 1980 apud CARLOS, BAZON e OLIVEIRA, 2012, p. 16).

Esse treinamento irá evitar retrabalhos e que os processos retornem à área de Execução Integrada, causando perda de tempo por parte dos colaboradores. Acontece com uma frequência muito grande erro por parte dos vendedores como: passar número correto das propostas feitas através de cartão de crédito ou a vista. Com esse erro, é necessário contactar o coordenador da região da venda e corrigir o número da proposta para que fique igual à do contrato.

Pode-se também implantar uma comunicação mais assertiva entre as regionais, para que, em caso de paralisação ou dano causado em alguma fábrica, tenha-se sempre um conhecimento por parte de todo time. E, com essa comunicação mais assertiva, será possível também definir de forma mais clara, a função de cada equipe, pois muitos processos que não pertencem a área de Execução Integrada, acabam sendo direcionados para a equipe, causando uma sobrecarga na equipe acumulando demasiadas funções.

Como é uma área muito dinâmica, e os processos ocorrem de forma acelerada, creio que, em algumas oportunidades faltaram algumas explicações de como lidar com a resolução dos problemas. Para isso, uma orientação passada de analista para os estagiários, soaria com uma maior clareza para a resolução dos problemas.

6 CONCLUSÃO

A Realização do Estágio foi uma grande experiência profissional e pessoal. O fato de poder aprender a lidar com diferentes tipos de pessoas e culturas.

O sentimento de poder ver na prática o que é visto em sala de aula e mais assuntos tratados apenas na pós-graduação é de dever cumprido e a certeza que foi abordados nesse tempo de graduação com o excelente corpo docente do curso.

Com o cenário de pandemia, e trabalhando de home office durante a maior parte do estágio, algumas atividades tiveram uma dificuldade maior do que no presencial.

Mesmo com todos esses desafios, o estagiário se sentiu extremamente importante para o time e para a organização, quando o mesmo foi responsável por ocupar o lugar de um analista em período pós-operatório e assumir suas responsabilidades com muita resiliência e responsabilidade.

As novas atividades e análises feitas pelo estagiário no departamento de Execução Integrada, contribuíram para uma melhoria e otimização de prazos, diminuindo o retrabalho que era tido.

De maneira geral, ficou evidente o crescimento pessoal e profissional que foi adquirido no período de estágio dedicado na Votorantim Cimentos. Os obstáculos enfrentados e o trabalho sob pressão contribuíram para o desenvolvimento de habilidades que poderão ser aplicadas não só no mundo empresarial, mas também no cotidiano.

7 REFERÊNCIAS

CARLOS, C. M. G.; BAZON, S.; OLIVEIRA, W. A importância do treinamento e desenvolvimento nas empresas de pequeno porte na cidade de Araras. **Revista científica do centro universitário de Araras**, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 15-30, 2012.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

MOTTA, J. Como reduzir a incerteza em previsões de vendas. **Revista de Administração de Empresas**, v. 26, n. 1, jan.-mar. 1986. p. 25-42.

OLIVEIRA, P. **A importância do estágio para a formação profissional**, 2013. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/mercado-de-trabalho/noticia/175463/a-importancia-do-estagio-para-a-formacao-profissional>>. Acesso em: 20 nov. 2021

UFLA - Universidade Federal de Lavras. **Biblioteca Universitária**. Manual de normalização e estrutura de trabalhos acadêmicos: TCCs, monografias, dissertações e teses. 2. ed. rev., atual. e ampl. Lavras, 2016. Disponível em:

<<http://repositorio.ufla.br/jspui/handle/1/11017>>. Acesso em: Acesso em: 18 de novembro de 2021

VOTORANTIM CIMENTOS, Quem somos. Disponível em <[http:// www: //www.votorantimcimentos.com.br/institucional/quem-somos/](http://www.votorantimcimentos.com.br/institucional/quem-somos/)> em 18 de novembro de 2022

WALLACE, T. Forecasting and sales & operations planning: synergy in action. **The Journal of Business Forecasting**, Spring 2006. p. 14-36.