



LEONARDO AMARANTE SILVA

**EXECUÇÃO E DESENVOLVIMENTO DO SETOR
ADMINISTRATIVO EM UMA EMPRESA DO RAMO DE
ASSISTÊNCIA TÉCNICA**

**LAVRAS – MG
2022**

LEONARDO AMARANTE SILVA

**EXECUÇÃO E DESENVOLVIMENTO DO SETOR ADMINISTRATIVO EM UMA
EMPRESA DO RAMO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA**

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

Prof.º Dr. André Luís Ribeiro Lima
Orientador
Prof.º Dr. José Willer do Prado
Coorientador

**LAVRAS - MG
2022**

LEONARDO AMARANTE SILVA

**EXECUÇÃO E DESENVOLVIMENTO DO SETOR ADMINISTRATIVO EM UMA
EMPRESA DO RAMO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA**

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

APROVADO em 13 de setembro de 2022.

Dr. André Luis Ribeiro Lima - UFLA

Dr. José Willer do Prado - UFLA

Prof.º Dr. André Luis Ribeiro Lima
Orientador

**LAVRAS-MG
2022**

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, gostaria de agradecer a Deus por me guiar por este caminho até o dia de hoje.

À Universidade Federal de Lavras e ao Departamento de Administração e Economia pela oportunidade.

A todos os professores do curso de Administração pelos ensinamentos.

Aos meus pais por sempre estarem ao meu lado, me dando apoio em todas as decisões que tomo.

A minha família como um todo, por ser minha referência e base para tudo.

E a todos que direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação, contribuindo para o cumprimento deste sonho.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Fachada da empresa Gelomáquinas.....	9
Figura 2 – Escritório Conjunto.	9
Figura 3 – Entrada e Balcão.	10
Figura 4 – Bancada destinada para a execução dos serviços pelos técnicos.	10
Figura 5 – Bancada destinada para a execução dos serviços pelos técnicos.	11
Figura 6 – Estoque.	11
Figura 7 – Organograma da empresa.....	13
Quadro 1 – Quadro das atividades realizadas.....	14
Figura 8 – Sistema de garantia de fábrica da Electrolux e Continental.	16
Figura 9 – Sistema de garantia de fábrica da Brastemp e Consul.....	16
Figura 10 – Resultado do NPS das OS em Garantia da Electrolux referente ao mês 08/2022.	18
Figura 11 – OS encerrada no Sistema de Ordem de Serviço utilizado na empresa.....	19
Figura 12 – Quadro branco para controle de ordens de serviço.	20
Figura 13 – Recibo da folha de pagamento de salário.....	21
Figura 14 – Ilustra o modelo de recibo para Vales dos funcionários utilizado na empresa.	21
Figura 15 – Tabela: o controle de contas a pagar.	22
Figura 16 – Tabela para controle de Ordens de Serviço recebidas.....	23
Figura 17 – Arquivo onde ficam arquivados os documentos.	24
Figura 18 – Pasta de clientes com contratos.	25
Figura 19 – Página que foi criada na Shopee.....	26
Figura 20 – Panfleto do ShopClub.....	27
Figura 21 – Modelo do Caixa da empresa.	28

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO	8
2.1. Histórico da empresa.....	8
2.2. Descrição física.....	8
2.3. Colaboradores da empresa	12
3 QUADRO RESUMO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	14
4 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	15
4.1. Integração e treinamento nos sistemas da empresa	15
4.2. Gestão de compras com fornecedores da empresa	16
4.3. Atendimento aos clientes e <i>stakeholders</i>	17
4.4. Controle das atividades financeiras	20
4.5. Organização de documentos e materiais	23
4.6. Estruturação para vendas em um <i>Marketplace</i>	25
4.7. Fluxo de Caixa	27
5 SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS.....	29
6 CONCLUSÃO.....	30
REFERÊNCIAS.....	31

1 INTRODUÇÃO

A administração é o processo de planejar, organizar, controlar e dirigir a aplicação de recursos da organização, que são recursos humanos, materiais, financeiros, informações e tecnologias, assim visando atingir o melhor desempenho possível e os objetivos da organização (CHIAVENATO, 2010).

A teoria e a prática são componentes inseparáveis que fazem parte de um exercício teórico-prático. Existe um campo ideal representado pela teoria e um campo material identificado como prática. Dessa forma, praticar a profissão significa considerar a junção entre a teoria aprendida e a prática a ser desenvolvida. A prática inclui uma análise teórica da realidade das condições no ambiente como ponto de partida e de chegada, com isso, as duas formam o núcleo articulador da formação profissional (VASQUEZ *apud* PIMENTA, 1995).

Diante disso, o estágio obrigatório supervisionado realiza importante papel na formação deste profissional administrador, pois com o estágio obrigatório supervisionado, é proporcionado aos estudantes, um contato direto com o campo real do exercício de suas atividades exercidas em sua profissão, de forma que é possível colocar em prática a teoria aprendida durante a graduação e, desse modo, auxiliar no aprendizado.

O estágio aqui descrito foi desenvolvido em uma empresa do ramo de Assistência Técnica, localizada na cidade de Lavras-Minas Gerais (MG), denominada Gelomáquinas. Desta forma, o objetivo é descrever e detalhar as atividades que foram desenvolvidas na organização, referentes aos setores financeiros, marketing e de recursos humanos de forma a auxiliar a empresa na estruturação e no aprimoramento destes segmentos.

Em suma, neste trabalho, em um primeiro momento, serão apresentadas informações referentes à empresa: Histórico da empresa; Descrição física, Colaboradores e o organograma da empresa. Já a seção 3 apresenta um Quadro resumo das atividades desenvolvidas.

Posteriormente, serão destacados um breve resumo, na seção 4: Descrição das atividades desenvolvidas, que inclui: Integração e treinamento nos Sistemas da empresa; Gestão de compras com fornecedores da empresa; Atendimento aos clientes e *stakeholders*; Controle das atividades financeiras; Organização de documentos e materiais; Estruturação para vendas em um Marketplace; e Fluxo de Caixa. Por fim, serão apresentadas na seção 5: as Sugestões aos problemas identificados, contendo apontamentos que possam trazer melhorias e, em seguida, na seção 6: Conclusão e as Referências.

2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO

A Gelomáquinas é uma empresa de pequeno porte, situada na cidade de Lavras Minas Gerais, que atua como Assistência técnica autorizada das marcas Electrolux, Continental, Brastemp, Consul, Midea, Carrier, Panasonic e Gree. Dessa maneira, prestando o serviço de venda de peças e consertos de produtos em garantia de fábrica e fora de garantia, de todas as marcas listadas para toda a linha branca de eletrodomésticos, que são refrigeradores, freezers, adegas, fogões, cooktops, lavadoras de roupas, lava louças, secadoras, forno micro-ondas, purificadores de água e condicionadores de ar.

2.1. Histórico da empresa

A Gelomáquinas foi sucessora de uma pequena oficina de refrigeração que existia desde 1972 e autodenominada “Oficina do Chicão”. Em agosto de 1989, Luciano Pereira da Silva, um dos filhos do Chicão, com os conhecimentos de administração que ele possuía, resolveu regularizar a situação da oficina e organizar a oficina, criando em 01/08/1989, a Gelomáquinas, e no final do mesmo ano, já passou a prestar serviços para as marcas Clímax/White-Westinghouse, atendendo os clientes da marca tanto as garantias como os produtos fora de garantia em Lavras e região.

Com o passar dos anos e o negócio crescendo, a empresa foi assumindo compromissos de prestação de assistência técnica junto às outras indústrias do ramo, totalizando hoje, 08 marcas, as quais a empresa é serviço autorizado, sendo elas: Electrolux, Continental, Brastemp, Consul, Midea, Carrier, Panasonic e Gree.

Em suma, a empresa sempre se pautou por prestar um atendimento de qualidade, com uso de peças originais, técnicos treinados nos fabricantes para oferecer o melhor atendimento para seus clientes de forma rápida e eficiente. Desta maneira, hoje, a empresa atende a 24 municípios da região do entorno de Lavras.

2.2. Descrição física

A Gelomáquinas se localiza na Avenida Ernesto Matioli 664, bairro Bela Vista, na cidade de Lavras – MG, com um espaço bem amplo para a execução dos serviços. A divisão interna é demarcada por: um escritório conjunto; balcão para atendimento dos clientes, bancadas destinadas para a execução do serviço pelos técnicos; o estoque; uma cozinha; e dois

banheiros.

A característica principal da fachada da empresa está na utilização das placas de identificação com as marcas que a empresa é autorizada e os telefones de contato. Conforme a Figura 1.

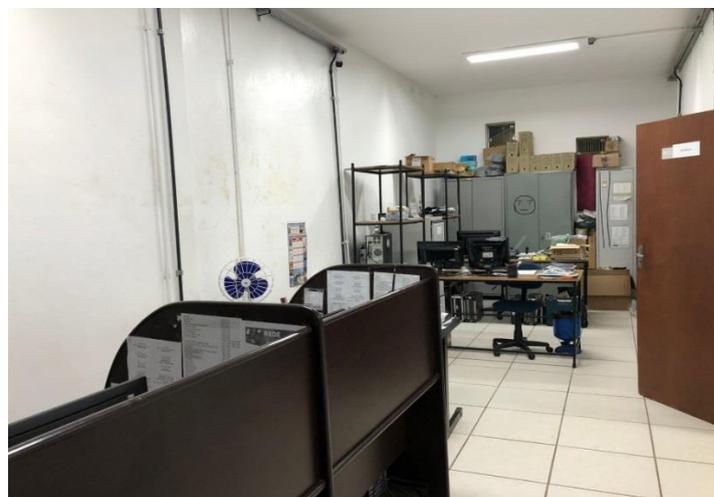
Figura 1 – Fachada da empresa Gelomáquinas.



Fonte: do Autor (2022).

Já a Figura 2, mostra o escritório conjunto que é um dos espaços da organização onde acontece a maior parte dos processos administrativos, toda a parte financeira, marketing e recursos humanos.

Figura 2 – Escritório Conjunto.



Fonte: do Autor (2022).

A Figura 3 mostra a entrada da loja e o balcão de atendimentos, que é outro espaço que compõe o *layout* da organização. Nela são realizadas as vendas de peças e os agendamentos de atendimentos aos clientes, além dos atendimentos telefônicos e das demais atividades da atendente fixa no local.

Figura 3 – Entrada e Balcão.



Fonte: do Autor (2022).

As Figuras 4 e 5 mostram as bancadas onde os técnicos efetuam os serviços técnicos de produtos pequenos como purificadores, micro-ondas, lava louças, já os produtos maiores como geladeiras e máquinas de lavar, estão localizadas no chão próximo às tomadas e sistema hidráulico para os testes.

Figura 4 – Bancada destinada para a execução dos serviços pelos técnicos.



Fonte: do Autor (2022).

Figura 5 – Bancada destinada para a execução dos serviços pelos técnicos.



Fonte: do Autor (2022).

A Figura 6 mostra o estoque onde são guardadas todas as peças além das peças de mostruário que estão no expositor de vidro. Ademais, a empresa conta com um estoquista fixo, no local, para controlar quais peças entram e saem do estoque.

Figura 6 – Estoque.



Fonte: do Autor (2022).

De forma geral, o espaço da organização pode ser considerado apropriado e adequado para o desenvolvimento das tarefas na empresa. O próximo item abordado neste relatório será a descrição de outros elementos fundamentais ao funcionamento da empresa: os colaboradores.

2.3. Colaboradores da empresa

A empresa conta com 2 sócios, 10 funcionários e 1 estagiário, apresentando uma equipe de colaboradores que trabalham de forma integrada para a execução das tarefas. Um dos sócios da empresa, o sócio majoritário, atua na realização de atendimentos de linha branca, ar condicionado, orçamentos/ contratos, realiza o fechamento de negócios e, principalmente, exerce a tomada de decisão dentro da empresa.

Além do proprietário, há uma secretária responsável por emitir as notas fiscais e cuidar de todos os documentos que serão enviados à contabilidade todo mês, além do atendimento aos clientes e a parte de recursos humanos (RH) da empresa.

A empresa contempla com 3 atendentes que cuidam das ligações e atendimentos aos clientes no balcão e cada atendente fica responsável pelas questões no atendimento de Ordens de Serviço em garantia de fábrica da marca em que ela foi designada e também realizam as compras para estoque que venham da marca que foi designada.

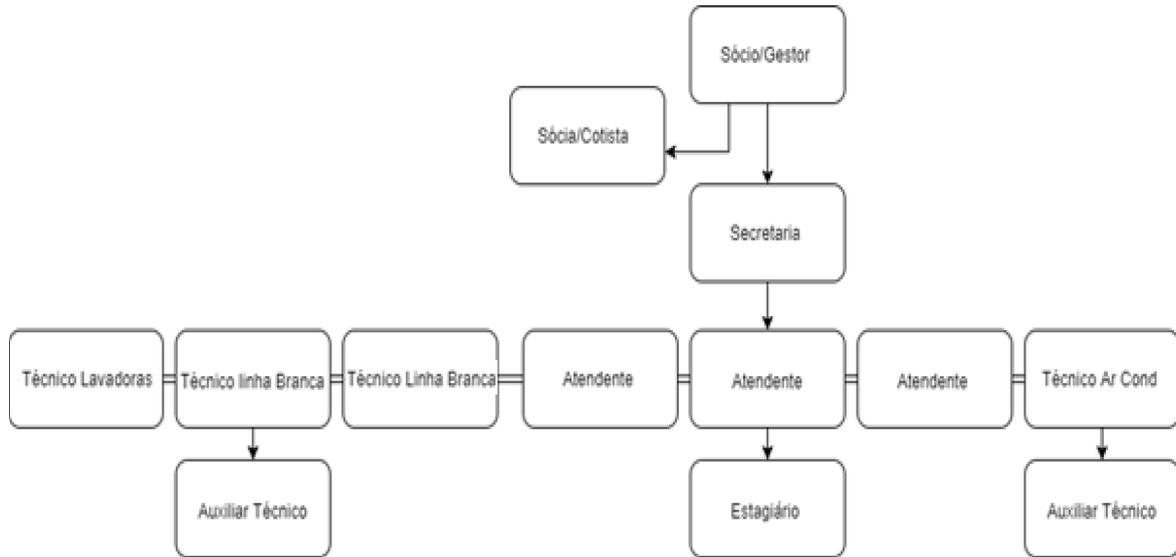
O estoquista, cuja responsabilidade é separar as peças que os técnicos vão levar aos atendimentos, controlar a entrada e saída de peças do estoque e dar entrada no sistema, nas peças que chegarem, e controlar os itens que precisem de reposição.

Na parte técnica, o estabelecimento conta com 2 técnicos de linha branca, 1 técnico de lavadoras, 1 técnico de ar condicionado. Assim, esses funcionários são responsáveis pelos atendimentos aos clientes em suas residências e conserto de produtos dentro da oficina, ademais, para auxiliar o técnico nos serviços, têm 2 auxiliares técnicos.

Para finalizar o quadro de colaboradores, o estagiário encerra esse quadro de trabalhadores na organização.

Em resumo, composto por treze membros realizando atendimento ao cliente, controle de contas a pagar, controle de Ordens de Serviços atendidas, controle de fluxo de caixa, gestão de compras, organização de documentos e a parte de marketing da empresa. A figura 7 demonstra o organograma hierárquico da empresa.

Figura 7 – Organograma da empresa.



Fonte: do Autor (2022).

Por fim, a próxima temática abordada, na seção 3, discute sobre as principais atividades realizadas pelo estagiário de Administração durante sua vivência na empresa, exemplificadas por meio de um quadro que resume as atividades desenvolvidas.

3 QUADRO RESUMO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O estágio na empresa Gelomáquinas se deu entre os dias dezesseis (16) de março a dezenove (19) de junho de 2020, correspondendo a uma carga horária de 30 horas semanais e 420 horas totais. O Quadro 1 apresenta quais foram as atividades realizadas pelo estagiário, salienta uma breve apresentação do que cada uma representa e traz o número total de horas vivenciadas.

Quadro 1 – Quadro das atividades realizadas.

ATIVIDADES REALIZADAS	DESCRIÇÃO	HORAS TOTAIS
Integração e Treinamento nos Sistemas da empresa	Integração e Treinamento para o sistema de abertura de Ordens de Serviço da empresa e das Garantia de fábrica das marcas Electrolux e Brastemp, Consul, Treinamento no sistema de controle de estoque.	16h
Realização do plano de cotação de preços	Cotação e compra de peças e materiais para Condicionadores de Ar.	24h
Atendimento aos clientes e demais <i>stakeholders</i>	Realização de vendas em balcão e Aberturas de cadastro de Clientes e Ordens de Serviço e controle das peças a serem separadas para os atendimentos, e auxílio na elaboração de orçamentos.	160h
Controle das atividades financeiras	Controle de pagamentos de funcionários, Controle das contas pendentes a pagar e receber.	120h
Organização de documentos e materiais	Organizar contas a pagar e os documentos necessários para firmar contratos.	20h
Estruturação para vendas em um <i>Marketplace</i>	Criação de uma conta para venda de peças na Shopee E cadastro de produtos. Panfleto para anuncio ShopClub.	80h
TOTAL DE HORAS		420h

Fonte: do Autor (2022).

4 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Esta seção apresenta as tarefas realizadas mensalmente pelo estagiário com o apoio do gestor da empresa, visando possíveis melhorias de forma a contribuir para um maior aprimoramento e eficiência dos setores de marketing, recursos humanos e financeiros. Em sequência, serão descritos os procedimentos de cada uma dessas atividades.

4.1. Integração e treinamento nos sistemas da empresa

A gestão de pessoas nas organizações, está diretamente ligada à colaboração eficaz das pessoas, por meio de treinamentos, desenvolvimento de capacidades, motivação, satisfação dos colaboradores e manutenção dos colaboradores (CHIAVENATO, 1999).

O processo de socialização organizacional busca adicionar e adaptar o novo colaborador à cultura da organização, bem como o transformar em um membro da mesma. É neste processo que o colaborador irá aprender todas as informações que o guiarão para se adaptar e para integrar a cultura da empresa (BANOV, 2011).

A integração ocorreu no primeiro dia de trabalho, com a finalidade de demonstrar e transmitir as normas da organização, políticas de trabalho, e é uma oportunidade de conhecer todos os colaboradores da empresa e o ambiente em que serão desenvolvidas as atividades no decorrer do estágio.

Em seguimento, foram apresentados os programas utilizados no dia a dia da empresa em que é feito a abertura das Ordens de serviço (OS) fora de garantia de fábrica, o sistema para controle de estoque, e depois os sistemas para aberturas de Ordens de Serviço em garantia de fábrica específicas para cada marca e todas as regras e procedimentos necessários nesses sistemas.

Dessa forma, é possível notar a importância da integração para a inserção de novos membros dentro da empresa, visto que é um momento de socialização onde são apresentados os colaboradores que irão fazer parte do seu dia a dia na empresa, assim possibilitando uma melhor comunicação com eles durante a execução das atividades no cotidiano e se adaptar à cultura da empresa, bem como aprender a utilizar os sistemas que vão ser necessários, diariamente, para a execução das atividades.

A Figura 8 representa o sistema de garantia de fábrica da Electrolux e Continental em que são feitos todos os procedimentos referentes aos atendimentos em garantia de fábrica e aos pedidos de peças em garantia ou não.

Figura 8 – Sistema de garantia de fábrica da Electrolux e Continental.

Fonte: do Autor (2022).

A Figura 9 representa o sistema de garantia de fábrica da Brastemp e Consul, nas quais são elaborados os procedimentos referentes às garantias dessas fábricas.

Figura 9 – Sistema de garantia de fábrica da Brastemp e Consul.

Fonte: do Autor (2022).

4.2. Gestão de compras com fornecedores da empresa

O departamento de compras é utilizado com a intenção de prestar um apoio interno, visando um melhor resultado, pois ele é responsável por determinar o que é realmente desejado

e definir a especificação do produto, assim pode-se definir num amplo sentido que o departamento de compras tem como objetivo adquirir bens e serviços, na quantidade e qualidade desejada, no momento preciso, e pelo menor custo possível, com as melhores condições de pagamento (DIAS; COSTA, 2003).

Na Gelomáquinas, existe uma lista de fornecedores separados pelos tipos de produtos e peças que eles fornecem, então, quando era necessário fazer uma cotação, era verificado essa lista de fornecedores e os funcionários entravam em contato com eles, solicitando uma cotação para os itens que são necessários, ao receber as cotações, são analisadas quais propostas estão com os melhores preços e condições de pagamento, caso um dos fornecedores seja dentro do estado de Minas Gerais e outro fora do estado, são analisados também, o diferencial de alíquota do ICMS e o frete para saber qual realmente vai ter o melhor preço. Ademais, as cotações mais comuns realizadas pelo estagiário foram referentes aos aparelhos condicionadores de ar, tubo de cobre flexível, gás R22 e R410, suporte para condensadora de ar condicionado, peças para aparelhos condicionadores de ar e outros. Após definido o fornecedor que tem o menor custo e a melhor forma de pagamento, era então feito o pedido das peças e materiais.

Já a reposição de materiais de escritório é uma atividade que ocorre geralmente uma vez por mês, quando há falta de algum material (pastas, etiquetas, canetas, sacolas e outros.) então é feito à cotação em algumas empresas da cidade e a que tiver o melhor preço para cada item, é efetuada a compra nesses locais.

A próxima etapa será descrever como é realizado o atendimento aos clientes, sendo que a Gelomáquinas coloca em grande foco a importância de ter clientes bem atendidos e satisfeitos.

4.3. Atendimento aos clientes e *stakeholders*

Segundo Kotler e Armstrong, “Cliente é uma pessoa que nos procura com seus desejos, é nosso dever satisfazer esses desejos de forma lucrativa para ele e para nós mesmos” (KOTLER; ARMSTRONG, 1999, p. 11).

Os clientes satisfeitos são aqueles cujas suas expectativas foram atendidas e gostam mais ainda quando suas expectativas são superadas, os clientes satisfeitos permanecem leais a empresa por mais tempo e são menos sensíveis a preços e falam positivamente sobre a empresa (KOTLER, 1994).

A Gelomáquinas preza sempre pelo bom atendimento de seus clientes, objetivando clientes satisfeitos e promotores da empresa, o atendimento acontecia quando o cliente chegava à empresa ou telefonava, o estagiário, de acordo com o que ele foi treinado, inicia com uma

saudação de bom dia ou boa tarde e então perguntava como poderia ajudar, caso seja por telefone, além dos procedimentos já citados, o colaborador identificava a empresa e seu nome, após isso se iniciava um processo para entender o que o cliente busca ou se deseja um atendimento, caso deseje um atendimento para algum produto, então era feita a coleta dos dados do cliente para o cadastro e a abertura da OS em garantia de fábrica ou não, em que eram coletados os dados do cliente e do produto junto do defeito reclamado pelo consumidor e então é aberto a OS.

Após a abertura das OS, constatava a disponibilidade do agendamento dos técnicos, comunicava-se a disponibilidade ao cliente, o mesmo estando de acordo com o horário combinado, terminado essa parte, então com base no defeito reclamado, era feita as anotações na OS das possíveis peças que geram aquele defeito reclamado, após isso, as OS que forem marcadas para o dia seguinte e posterior eram guardadas pela data em que foram agendadas, já as OS para o presente dia são levadas ao estoque, para o estoquista separar as peças a serem levada pelo técnico à residência do cliente para solucionar o defeito do aparelho em apenas uma viagem de forma rápida e eficiente. Todos os clientes que entram em contato presencialmente à loja ou por meio de ligações ou *e-mails* enviados que desejam atendimentos passam por esse processo.

A empresa prioriza atender aos clientes que apresentam mais urgência ao atendimento como, por exemplo, uma geladeira que não está gelando tem prioridade de atendimento sobre uma máquina de lavar que está fazendo barulho.

Para as garantias de fábrica da Electrolux, depois de encerrada a Ordem de Serviço, a fábrica entra em contato com o cliente por meio do *e-mail* cadastrado para fazer um rápido questionário sobre o atendimento e fazer um *Net promoter Score* (NPS), que ao final de todo mês, é disponibilizado para a empresa os resultados. A Figura 10 representa os resultados do NPS feito pela Electrolux referente aos atendimentos em garantia da Electrolux atendidos pela Gelomáquinas no mês 08/2022.

Figura 10 – Resultado do NPS das OS em Garantia da Electrolux referente ao mês 08/2022.

Autorizado	Consultor	Detrator	Neutro	Promotor	NPS	% Respostas
Pereira da Silva & Cia Ltda - ME	Leonardo Gallo	0	0	9	100,0%	34,6%

Fonte: Dados do estágio (2022).

A Figura 11 representa uma OS encerrada no sistema de ordem de serviço utilizado na empresa para atendimentos de diversas marcas de produtos fora de garantia de fábrica.

Figura 11 – OS encerrada no Sistema de Ordem de Serviço utilizado na empresa.

Ordem de Serviço

O.S. nº 16522

Reabrir OS Re-imprimir nota de recebimento Gravar OS Cancelar

Cod.:9804 Editar

Cliente: [Redacted]

Endereço: [Redacted]

Telefones: [Redacted]

Doc's: [Redacted]

e-Mail: [Redacted]

Entrada: 18/05/20 17:30 Situação da OS: Produto entregue reparado

Pronto: 20/05/2020 14:31 Garantia até: 18/08/2020

Saída: 20/05/2020 Histórico (-4)

Adiantamento

Mão-de-obra	R\$ [Redacted]
Peças	R\$ [Redacted]
Deslocamento	R\$ 0,00
Serviço terceiros	R\$ 0,00
Outros:	R\$ 0,00
R\$ [Redacted]	

Equipamento Mão de obra/Serviços Peças utilizadas Obs/Laudo técnico Miscelânea

Produto/Modelo: LAVADORA CONSUL Cod. Comercial: CWG11ABANA Alterar dados do equipo.

PNC: [Redacted] Série: CL3369674 Voltagem: 127V

REFERENCIA: [Redacted] Defeito/Reclamação: VAZANDO AGUA

Observações: CF-2534/6156-21/05/2020 / PAGO 20/05/2020 CC

Técnico Responsável: DIOGO Prioridade: Normal Fotos/Docs

Fonte: Dados do estágio (2022).

Foi identificado durante esse processo que depois que os técnicos saem com as OS e as peças, apenas à atendente que passou as ordens de serviço ao técnico sabe quais OS cada técnico levou para atender até eles retornarem, não ficando nada registrado, dessa forma, às vezes, um cliente ligava perguntando algo referente ao atendimento e as atendentes, muitas vezes, nem sabiam qual técnico que saiu para atender a tal cliente.

Tendo isso em consideração, para solucionar esse problema, foi proposto a colocação de um quadro branco para anotar quais ordens de serviço cada técnico foi atender no dia e se foi atendido ou não e, também para deixar algum recado.

Ademais, um segundo quadro foi colocado na parte da oficina para as ordens de serviço que estão sendo efetuados os consertos na oficina, após apresentado a proposta, ela logo foi então colocada em prática. Com isso, a Figura 12, representa o quadro branco que foi colocado para solucionar o problema identificado.

Figura 12 – Quadro branco para controle de ordens de serviço.

ALEXANDRE DIOGO	ALEXANDRE LUCAS	JULIO	LUCIANO
23068 ✓	23063 ✓	23058 ✓	
23045 ✓	23032 ✓		
23060 ✓	23043 ✓		
23065 ✓	23066 ✓		
23069 ✓	23073 ✓		
23072 ✓			
1582148 ✓			
23048 ✓			

Fonte: do Autor (2022).

4.4. Controle das atividades financeiras

A Gelomáquinas é uma organização que considera o regulamento das atividades financeiras um dos mecanismos essenciais para a manutenção e avanço da empresa. Dentre essas atividades desenvolvidas está o controle das contas a pagar.

De acordo com Segundo Hoji (2001), contas a pagar são todos os compromissos da empresa. Permitindo um controle dos valores a ser pago, em contas e obrigações tais como: fornecedores de matérias primas e insumos, produtos, serviços, salários, impostos, aluguel e outras saídas previstas de dinheiro.

Zdanowicz (1988, p. 50) afirma que, “as dificuldades financeiras, especialmente as que embarçam as micro e pequenas empresas, parecem decorrer das ausências do planejamento e controle de suas atividades operacionais”.

A empresa conta com uma agenda, onde assim que uma nova conta a pagar era feita, o estagiário ficava a cargo de anotar na agenda a lápis o dia que a conta vencia e o momento em que essa conta chegava pelos correios ou era impressa pela empresa, assim ela deve ser anotada à caneta, substituindo a outra a lápis, e então ela era guardada no armário onde ficam armazenadas todas as contas a pagar separadas por dia. Essas contas do dia então são separadas e entregues ao sócio/proprietário, Luciano, onde ele, por meio de aplicativo do banco, faz o pagamento dos boletos a vencer no dia e então envia o recibo da conta à empresa para que seja

impressa em duas vias: uma para ser enviada à contabilidade, junto do boleto, e outra armazenada, caso seja necessário apresentá-las em algum momento no futuro.

Referente ao pagamento dos funcionários, ele era efetuado todo quinto dia útil do mês, o estagiário auxiliava no pagamento das folhas de pagamento em que era pago a todos os trabalhadores o valor em cédula e após a contagem do valor, eles assinavam o recibo da folha de pagamento: uma via ficando com o funcionário e uma via com a empresa. A Figura 13 representa o modelo de recibo da folha de pagamento adotado pela empresa como forma de garantia que o salário foi pago no valor determinado e na data correta.

Figura 13 – Recibo da folha de pagamento de salário.

Recibo de Pagamento de Salário					
Empresa : 0004-PEREIRA DA SILVA E CIA LTDA		CNPJ/CNPCEI : 204786000111			
Endereço : AVENIDA ERNESTO MATIOLI - 804		Referência			
Nome		Admissão			
Cargo		Setor/CC			
CARGO EM LINHA BRANCA					
Cód	Descrição	Referência	Vencimentos	Descontos	
001	SALARIO BASE	30,00			
501	I.N.S.S	7,96			
531	PLANO ODONTOLOGICO	0,00			
Salário Base			Salário Líquido		
Base INSS			Base IRRF	Faixa IRRF	
Base FGTS			FGTS Mês	0,00	

Fonte: do Autor (2022).

Todo mês após o dia 20, é possível para o funcionário receber um adiantamento do salário em até 50% do valor do salário mensal e o valor antecipado é descontado na folha de pagamento. A Figura 14 mostra o recibo de vale utilizado para controlar os adiantamentos de salários dos funcionários

Figura 14 – Ilustra o modelo de recibo para Vales dos funcionários utilizado na empresa.

Vale N°	tilibra	VALE	N°	Valor	tilibra
Valor		Nome			
Nome					
		Valor			
Aut. por					
		Local / Data			
Data		Assinatura			
Assinatura					

Fonte: do autor (2022).

Mesmo tendo o controle de certas atividades financeiras, por meio do uso de agenda, faz-se necessário um melhor controle para fácil visualização de todas as contas a pagar para assim, ter um planejamento melhor.

Levando isso em consideração, foi recomendado o uso de uma planilha para controle das contas a pagar, bem como uma tabela para controle das Ordens de Serviço recebidas específicas para cada técnico, o que facilitaria na construção do fluxo de caixa e permitiria ao gestor uma melhor visualização da situação da empresa bem como controle de tudo aquilo que foi pago e aquilo que recebeu.

Ademais, a recomendação foi aceita pelo gestor então buscou-se uma tabela que atendesse as nossas necessidades e a tabela selecionada é fornecida pelo SEBRAE para o controle de contas a pagar e então iniciamos o uso dela, a Figura 15 representa essa tabela que está sendo utilizada agora para o controle de contas a pagar.

Figura 15 – Tabela: o controle de contas a pagar.

Lançamento de Abril									
Data Venciment.	Fornecedor	Plano de Conta	Descrição	Nota Fiscal / Recibo / Perfil	Parcela	Conta	Status	Data Quita	Valor da Parcela
18/04/2022	Electrolux	Pecas/Fornecedores	ELECTROLUX	1120737		ELECTROLUX	pago		R\$
18/04/2022	Electrolux	Pecas/Fornecedores	ELECTROLUX	1120922		ELECTROLUX	pago		R\$
18/04/2022	Electrolux	Pecas/Fornecedores	ELECTROLUX	1118379		ELECTROLUX	pago		R\$
18/04/2022	Oi 3821-3384	Custos Fixos	Oi 3821-3384			Oi 3821-3384	pago		R\$
18/04/2022	Oi 3821-5470	Custos Fixos	Oi 3821-5470			Oi 3821-5470	pago		R\$
19/04/2022	WHIRPOOL	Pecas/Fornecedores	WHIRPOOL	7778311		WHIRPOOL	pago		R\$
19/04/2022	WHIRPOOL	Pecas/Fornecedores	WHIRPOOL	7778310		WHIRPOOL	pago		R\$
20/04/2022	DARF	Custos Variáveis	DARF			DARF	pago		R\$
20/04/2022	DARF	Custos Variáveis	DARF			DARF	pago		R\$
20/04/2022	SIMPLES NACIONAL	Custos Variáveis	SIMPLES NACIONAL			SIMPLES NACIONAL	pago		R\$
21/04/2022	ALADO	Pecas/Fornecedores	ALADO	68153		ALADO	pago		R\$
22/04/2022	ABA	Custos Variáveis	ABA			ABA	pago		R\$
22/04/2022	REFRIGEL	Pecas/Fornecedores	REFRIGEL			REFRIGEL	pago		R\$
22/04/2022	CORREIOS	Custos Variáveis	CORREIOS			CORREIOS	pago		R\$
25/04/2022	FRIOPÊÇAS	Pecas/Fornecedores	FRIOPÊÇAS	467629		FRIOPÊÇAS	pago		R\$
25/04/2022	Electrolux	Pecas/Fornecedores	ELECTROLUX	1126773		ELECTROLUX	pago		R\$
25/04/2022	STRATUS	Custos Fixos	STRATUS			STRATUS	pago		R\$
25/04/2022	VIVO	Custos Fixos	VIVO			VIVO	pago		R\$
26/04/2022	Electrolux	Pecas/Fornecedores	ELECTROLUX	1130581		ELECTROLUX	pago		R\$
26/04/2022	São Lucas Empresarial	Custos Fixos	São Lucas empresarial			São Lucas empresarial	pago		R\$
28/04/2022	Friovix	Pecas/Fornecedores	friovix 2 split 12R	458257-3		friovix	pago		R\$
28/04/2022	Electrolux	Pecas/Fornecedores	ELECTROLUX	1132670		ELECTROLUX	pago		R\$
28/04/2022	Electrolux	Pecas/Fornecedores	ELECTROLUX	1133344		ELECTROLUX	pago		R\$
28/04/2022	FGTS	Custos Variáveis	FGTS			FGTS	pago		R\$
28/04/2022	WHIRPOOL	Pecas/Fornecedores	WHIRPOOL	7796642		WHIRPOOL	pago		R\$
28/04/2022	WHIRPOOL	Pecas/Fornecedores	WHIRPOOL	7796643		WHIRPOOL	pago		R\$
28/04/2022	WHIRPOOL	Pecas/Fornecedores	WHIRPOOL	7796644		WHIRPOOL	pago		R\$
30/04/2022	PARCELARIA	Custos Variáveis	PARCELARIA			PARCELARIA	pago		R\$

Fonte: do autor (2022).

A Figura 16 ilustra melhor a tabela que foi elaborada para controle de Ordens de Serviço Recebidas especificamente por técnico, neste caso, é a tabela do técnico Diogo.

Figura 16 – Tabela para controle de Ordens de Serviço recebidas.

Ordem	Empresa: PEREIRA DA SILVA & CIA LTDA (GELOMÁQUINAS)										
	Controle de Contas Recebidas										
	Data	Tecnic	Os	Forma de pa	Valor	PEÇ	MO	Desli	Juri	Gas	DESCONT
1	07/03/2022	DIOGO	22658	CC	40,00		40				
2	07/03/2022	DIOGO	22591	CC 3X	241,34	30	200	11,34			
3	07/03/2022	DIOGO	22625	PIX	50,00		50				
4	07/03/2022	DIOGO	22621	CC 4X	612,00		580	32			
5	08/03/2022	DIOGO	22629	CC 8X	1.451,00	660	680	111			
6	08/03/2022	DIOGO	22573	CD	200,00	70	130				
7	08/03/2022	DIOGO	22697	R\$	260,00	78	182				
8	08/03/2022	DIOGO	22674	OP	250,00	111	139				
9	08/03/2022	DIOGO	22704	PIX	205,00	65	140				
10	08/03/2022	DIOGO	22653	PIX	160,00	40	120				
11	08/03/2022	DIOGO	22554	OP	120,00		120				
12	08/03/2022	DIOGO	22639	CC	59,00	59	Gar. Ofic				
13	08/03/2022	DIOGO	22672	R\$	470,00	270	200				
14	09/03/2022	DIOGO	22682	R\$	350,00	132	218				
15	09/03/2022	DIOGO	22714	R\$	112,00	42	70				
16	09/03/2022	DIOGO	22636	CD	180,00		180				
17	09/03/2022	DIOGO	22698	PIX	152,00	52	100				
18	10/03/2022	DIOGO	22555	CD	167,00	37	130				
19	10/03/2022	DIOGO	22722	CD	210,00	110	100				
20	10/03/2022	DIOGO	22743	CD	70,00		70				
21	10/03/2022	DIOGO	22728	R\$ / PIX	200,00	120	80				
22	10/03/2022	DIOGO	22657	PIX	180,00	55	125				
23	10/03/2022	DIOGO	22656	PIX	280,00	135	145				
24	10/03/2022	DIOGO	22711	CD	290,00		290				
25	10/03/2022	DIOGO	22715	R\$/CC	82,00		80	2			
26	10/03/2022	DIOGO	22603	PIX	280,00		280				
27	11/03/2022	DIOGO	22633	CH000191/000192	564,32	241	300	23,32			
28	11/03/2022	DIOGO	22643	CD	650,00		650				
29	14/03/2022	DIOGO	22754	R\$	280,00	110	170				
30	14/03/2022	DIOGO	22763	R\$	50,00		50				
31	14/03/2022	DIOGO	22710	PIX	580,00	244	336				

Fonte: do autor (2022).

4.5. Organização de documentos e materiais

Em relação à organização dos documentos, estes por sua vez são notas fiscais, contas a pagar, boletos bancários, contratos e ordens de serviço dos clientes. Sempre que há necessidade de verificar algum dado ou achar algum registro, estes documentos são consultados em um arquivo de aço ou no sistema de ordens de serviço da empresa ou para as ordens de serviço que ainda não foram encerradas pode ser verificada em versão física, pois estas ficam arquivadas em uma gaveta.

Dessa forma, é de suma importância não extraviar nenhum documento e eles serem devidamente arquivados nos locais corretos ordenados alfabeticamente para fácil localização posterior. A Figura 17 mostra onde ficam arquivados os documentos da empresa.

Figura 17 – Arquivo onde ficam arquivados os documentos.



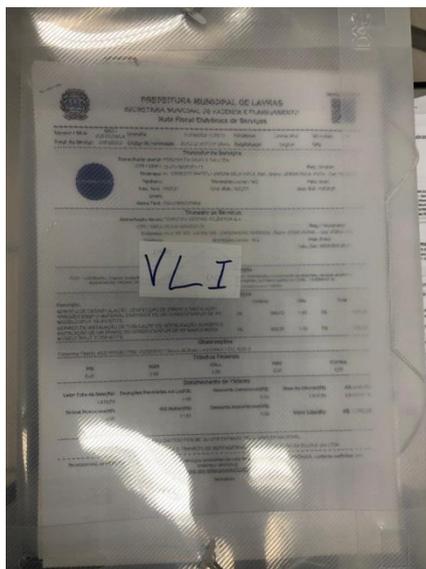
Fonte: do autor (2022).

Outro ponto percebido pelo estagiário foi a dificuldade em identificar todos os serviços que foram executados para algumas empresas com contratos, devido ao grande número de serviços executados no decorrer do mês que ficavam guardados em locais diferentes devido a serem abertas em nomes de pessoas ou locais diferentes, mas para uma mesma empresa ou devido aos diversos status da Ordem de Serviço que, às vezes, não foram realocadas para os locais corretos quando acontece a mudança do status como por exemplo, aguardando peças, em andamento, produto oficina, pronto e entregue.

Então, para sanar esse problema, foi proposto colocar uma pasta separada para cada um dos clientes que tem algum tipo de contrato de longo prazo com a empresa e agrupar tudo referente a eles nessa pasta, ao invés de deixar junto de outras Ordens de Serviço de clientes.

Além de orientar as atendentes que ao ser realizado a abertura de Ordens de Serviços para essas empresas, mesmo que sejam em locais diferentes, sempre especificar a qual empresa se refere o pedido de serviço. A Figura 18 ilustra a pasta que foi aplicada para resolver o problema identificado.

Figura 18 – Pasta de clientes com contratos.



Fonte: do autor (2022).

Em sequência, será detalhado como é o procedimento de estruturação para venda em um *Marketplace*.

4.6. Estruturação para vendas em um *Marketplace*

De acordo com Kotler e Armstrong (1998), um dos principais benefícios da internet são os serviços *on-line* que permitem a visualização de quantas pessoas foram atingidas por sua campanha, o marketing digital permite a apresentação e mensuração de resultados de novos produtos ou serviços e de forma imediata, por meio de visitas visualizações cliques.

Na atualidade em que vivemos, o tempo está cada vez mais precioso para a maioria das pessoas, a internet possibilita uma nova forma de comércio, ao utilizar o *e-commerce*, nesse viés, os consumidores podem realizar compras a qualquer momento, sete dias por semana, e em qualquer lugar que tenha conexão com a internet e encontrar, uma variedade muito grande de produtos (GIULIANI, 2014).

Com o decorrer das atividades, identificou-se pelo estagiário que existem diversos itens que estão há anos sem nenhuma movimentação no estoque, por serem itens que não são utilizados nos produtos mais novos ou muito específicos, isso posto, o estagiário apresentou a proposta de vender produtos por meio de um *Marketplace*, assim vendendo diversos itens com muita procura e tentar vender esses itens que estão há muito tempo no estoque, foi feita uma análise para ver em qual *Marketplace* seria melhor para se iniciar e entre as opções analisadas

naquele momento foi decidido pela “Shopee” devido às melhores condições apresentadas, então foi feita a sugestão apresentada ao gestor que apoiou e autorizou o início das atividades.

Por conseguinte, foi feito o cadastro de vendedor no *Marketplace* e foi escolhido pelo gestor o nome GLM, que remete ao nome da empresa, para ser o nome utilizado no *Marketplace* da Shopee, após a escolha do nome, se iniciou o processo de cadastro de produtos, e o estudo da precificação dos itens a serem vendidos, atualmente, a empresa possui mais de 330 itens cadastrados no *Marketplace* com uma média de 40 vendas mensais. A Figura 19 mostra a página da Gelomáquinas para vendas na plataforma do Shopee.

Figura 19 – Página que foi criada na Shopee.



Fonte: do autor (2022).

Outra atividade realizada, foi a elaboração de um panfleto para ser entregue e enviado a clientes, apresentando o *ShopClub*, que é um canal de vendas que a Electrolux passa para seus parceiros, onde é possível encontrar os produtos Electrolux e Continental com preços promocionais ao acessar o site e usar o código da empresa, dessa forma, as vendas feitas usando esse código, a empresa recebe uma comissão de 5% referente ao valor do produto comprado.

Foi observado pelo estagiário que as atendentes não informavam aos clientes potenciais sobre esse canal de compra devido à dificuldade de passar a informação para o cliente e pelo desinteresse por parte das atendentes, portanto, foi feito panfletos em versão física e digital para as atendentes entregarem aos clientes e enviarem aos clientes por *WhatsApp*, se tiver uma campanha promocional para o mês com um cupom de desconto, este é adicionado no panfleto.

No entanto, foi identificado que o desinteresse por parte das atendentes persistia, dessa

forma, foi proposto repassar uma comissão à atendente que efetuasse a venda, sendo possível identificar a atendente pelo número no final da senha, em que 01 é da empresa, já os números de 02 até 05, cada código representa uma vendedora diferente, com isso, foi possível ver uma grande melhora no interesse de passar esse canal de vendas e nos resultados no final do mês em que mesmo repassando uma parte para quem indicou o canal, teve um aumento positivo para empresa. Para exemplificar, A Figura 20 mostra o panfleto que foi feito para divulgar o canal de vendas *ShopClub*.

Figura 20 – Panfleto do ShopClub.



Fonte: do autor (2022).

4.7. Fluxo de Caixa

Oliveira (2005, p. 56) diz que “o fluxo de caixa é um instrumento de gestão financeira, que projeta para períodos futuros todas as entradas e as saídas de recursos financeiros da empresa, indicando como será o saldo de caixa para o período projetado”. Dessarte, o fluxo de caixa permite que a empresa planeje melhor as ações a serem tomadas, conhecendo a disponibilidade do caixa da empresa.

A Gelomáquinas faz o controle financeiro das suas atividades envolvendo as entradas e

5 SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS

Como a Gelomáquinas é uma empresa de pequeno porte é possível ver uma facilidade no diálogo entre os colaboradores e os gestores da empresa de forma muito positiva, que possibilitou uma facilidade para apresentar propostas de melhorias como foi visto durante o trabalho em que diversas propostas de melhorias já foram aplicadas no cotidiano da empresa.

Assim, sendo as seguintes propostas atendidas: a implementação de um quadro branco para controle das ordens de serviço a serem atendidas no dia e deixar recados, outra sugestão que foi implantada na empresa foi a tabela para controle de contas a pagar, e a tabela para controle das Ordens de Serviço recebidas por cada técnico para ter um melhor controle das entradas e saídas de capital da empresa de forma a planejar melhor ações que devam ser tomadas. Além disso, foi colocada em uso também a sugestão de uma pasta para juntar todas as informações e Ordens de Serviço para clientes com contratos.

E, também a recomendação de vendas por meio de um *Marketplace* que resultou na venda de produtos, por meio do Shopee, e o por fim, foi feito o panfleto para divulgar o *ShopClub* e a comissão para motivar as atendentes.

Em contrapartida, existem alguns pontos que foram identificados no decorrer do estágio que não foram resolvidos, ainda são necessários dar uma maior atenção a eles, que são as páginas em redes sociais, que atualmente, a empresa possui apenas uma página de empresa no Facebook sem movimentação, em relação a isso é necessário a criação de uma página no *Instagram* e uma renovação total na página do *Facebook* e fazer uso do status do *WhatsApp*, pois o número de celular da loja já é amplamente divulgado e muito utilizado por clientes para solicitar atendimentos e peças, assim fazer um planejamento de postagens para divulgar e cuidar da imagem da organização nessas 3 plataformas é necessário, para isso é importante que os gestores busquem um aperfeiçoamento relativo a essas redes sociais.

6 CONCLUSÃO

Durante o estágio supervisionado, o estagiário pôde colocar em prática diversos conhecimentos que foram adquiridos durante a graduação, com questões financeiras como controle de contas a pagar, folha de pagamento de funcionários, cotação e negociações com fornecedores, controle de fluxo de caixa, entender como é importante o bom atendimento aos clientes, visando clientes satisfeitos, saber manter a compostura mesmo com clientes descontentes, saber ouvir e solucionar o problema do consumidor, entender a importância de manter os colaboradores motivados, superar desafios e desenvolver responsabilidades.

A Gelomáquinas demonstrou ser uma empresa de excelência naquilo que faz e é aberta para sugestões, assim permitindo e auxiliando a execução dos apontamentos, beneficiando imensamente o aprendizado, durante todo o estágio vivenciado, sempre incentivando o crescimento profissional do estagiário.

Dessa maneira, evidenciam-se alguns dos benefícios obtidos no estágio, tais como: aprender como se portar e negociar por melhores preços e condições de pagamento, fazer a precificação de peças e serviços, calcular a margem de lucro em produtos vendidos em balcão e pelo *Marketplace*, entender como funciona um *Marketplace*, como analisar o preço de produtos vendidos por concorrentes para formular estratégias, desenvolver a organização de documentos e materiais, elaboração de fluxo de caixa diário e mensal.

Na administração não existe uma regra de como tudo deve ser feito, assim faz necessário adaptar as teorias aprendidas em sala de aula às condições e peculiaridades da organização que você se encontra, de forma a se atingir o objetivo da empresa.

Diante de tudo isso, é possível visualizar que o período do estágio na organização foi muito benéfico para o aprendizado de forma a proporcionar um melhor entendimento de como se adaptar à cultura e peculiaridades de empresas e entender como funciona o meio das organizações e as dificuldades enfrentadas no dia a dia das empresas, colocar a teoria aprendida em prática. Por fim, é possível perceber que as experiências vivenciadas durante o estágio beneficiaram grandemente o crescimento profissional do estagiário.

REFERÊNCIAS

- BANOV, M. R. **Psicologia no Gerenciamento de Pessoas**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoal: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 13ª. Ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**. 2. Ed. Rio de Janeiro. Elsevier. 2010.
- DIAS, M.; COSTA, R. F. **Manual do comprador: conceitos, técnicas e práticas**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- GIULIANI, Antônio Carlos (org.). **Administração de varejo para pequenas e médias empresas**. Jundiaí, SP: Paco Editorial, 2014.
- HOJI, M. **Práticas de tesouraria: cálculos financeiros de tesouraria**. São Paulo: Atlas, 2001.
- KOTLER, Philip. **Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 4a ed. São Paulo: Atlas, 1994
- KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de Marketing**. 7ª ed. Rio de Janeiro: S.A., 1998.
- KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de Marketing**. 7a ed. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos. Editora S.A., 1999.
- OLIVEIRA, D. C. **Como elaborar controles financeiros**. Belo Horizonte: Edições Sebrae, 2005.
- PIMENTA, Selma G. **O estágio na formação de professores: unidade teoria e prática**. 2 ed. São Paulo: Cortez, 1995.
- ZDANOWICZ, José Eduardo. **Fluxo de caixa: uma decisão de planejamento e controle financeiros**. 2 ed. Porto Alegre: D. C. Luzzato, 1988.