



BRENDA JULIE LAURINDO MACHADO

**ANÁLISE DE PROCESSOS DA ÁREA DE SECRETARIADO
EXECUTIVO DE UMA MULTINACIONAL QUÍMICA: A
DIRETORIA DE TINTAS AUTOMOTIVAS**

**LAVRAS – MG
2022**

BRENDA JULIE LAURINDO MACHADO

**ANÁLISE DE PROCESSOS DA ÁREA DE SECRETARIADO EXECUTIVO DE UMA
MULTINACIONAL QUÍMICA: A DIRETORIA DE TINTAS AUTOMOTIVAS**

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 Dra. Flaviana Andrade de Pádua Carvalho
Orientadora

MSc Fernanda Cavaleiro Ruffino Rauber
Coorientadora

**LAVRAS - MG
2022**

BRENDA JULIE LAURINDO MACHADO

**ANÁLISE DE PROCESSOS DA ÁREA DE SECRETARIADO EXECUTIVO DE UMA
MULTINACIONAL QUÍMICA: A DIRETORIA DE TINTAS AUTOMOTIVAS**

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 14 de setembro 2022.

Dra. Flaviana Andrade de Pádua Carvalho UFLA

MSc. Fernanda Cavaleiro Ruffino Rauber PPGA/UFLA

Prof.º Dra. Flaviana Andrade de Pádua Carvalho
Orientadora

MSc. Fernanda Cavaleiro Ruffino Rauber
coorientadora

**LAVRAS - MG
2022**

AGRADECIMENTOS

Gostaria primeiramente de agradecer a Deus por ter me proporcionado a oportunidade de cursar administração em uma das universidades federais mais renomadas do Brasil e realizado o desejo do meu coração de cumprir o meu estágio obrigatório em uma multinacional de renome. Mas mais ainda agradeço a Deus, pois em tudo Ele está na minha frente e me capacitado pelo seu grande amor.

Agradeço também ao meu avô Walter, que em todo o processo esteve ao meu lado me apoiando e incentivando em todos os desafios.

Aos professores de toda a minha vida acadêmica, onde foram fundamentais para a minha formação desde a infância até a graduação.

Também aos amigos que conquistei em Lavras, onde alguns em especial contribuíram como alicerce e acalento em frente ao desconhecido.

Sou grata pela minha orientadora de estágio Prof^a Flaviana, que sempre com admiração tive a oportunidade de ser direcionada por ela em todo o processo, não poderia deixar de agradecer à doutoranda do PPGA Fernanda Rauber, por ter aceitado fazer parte dessa etapa tão importante comigo e com a professora Flaviana.

Também sou grata pela minha gestora de estágio Rosangela, onde foi além em seus ensinamentos, sabendo transitar com êxito entre o pessoal, profissional e corporativo, obrigada por me acolher.

Os meus mais sinceros agradecimentos à Universidade Federal de Lavras, onde tive a oportunidade de me desenvolver e criar memórias para o resto da vida, orgulho de ser UFLA.

À BASF, em especial a Diretoria de Tintas Automotivas, a minha gratidão por terem aberto as portas e me proporcionado essa experiência profissional inigualável.

Obrigada!

RESUMO

O relatório de estágio tem por objetivo analisar processos relacionados ao secretariado executivo em uma empresa multinacional, especificamente, na Diretoria de Tintas Automotivas. O período de estágio explicitado neste estudo foi realizado entre 26/01/2022 e 26/08/2022 na planta de São Bernardo do Campo/SP da BASF S.A Brasil, uma indústria química líder mundial em seu ramo. A planta de São Bernardo conta com: setor administrativo, produtivo e logístico. Durante o período de estágio foram desenvolvidas as seguintes atividades: reservar viagens, solicitação de EPIs, solicitação de uniformes, solicitação de cartão corporativo, solicitação de material de escritório, gerenciamento da matriz de treinamentos, gerenciamento da matriz de uniformes, abertura e acompanhamento de chamados de manutenção, projetos da diretoria, 5S e 5S digital. Conclui-se que os processos possuem planejamento e, ao mesmo tempo, que parte deles evidenciou necessidades de melhorias. Mudanças foram implementadas nas seguintes atividades: a) Matriz de Treinamentos dos Assistentes Técnicos; b) Padronização dos uniformes e contrato de higienização dos uniformes em Porto Real/RJ; c) Entrega dos EPIs; e d) Acompanhamento dos chamados de faciliteis.

Palavras-chave: Administração. Secretariado Executivo. Processos

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Entrada BASF - Demarchi, São Bernardo do Campo/SP.....	09
Figura 2 – Organograma ECO Brasil.....	11
Figura 3 – Matriz de Treinamentos ATs.....	16
Figura 4 – EPIs - Assistentes Técnicos.....	19
Figura 5 – Chamados <i>Facilities</i>	20
Figura 6 – Requisição de Compras.....	22
Figura 7 – <i>Follow-up</i> de Compras	22
Figura 8 – TRELLO.....	24
Quadro 1 – Atividades realizadas, descrição e horas totais de estágio.....	12

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO	8
2.1. A BASF e a unidade de São Bernardo do Campo/SP	8
2.2. A Área de Secretariado Executivo - ECO	10
3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	12
4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS	15
4.1. Matriz de Treinamentos	15
4.1.1. Análise da Matriz de Treinamentos EHS	15
4.1.2. Manutenção da Matriz de Treinamentos – Assistentes Técnicos	16
4.2. Gestão de Uniformes	17
4.3. Gestão de EPIs	18
4.4. Gestão de Uniformes	19
4.5. Viagens Corporativas	20
4.6. Requisição de Compras	21
5 SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS	23
5.1. Ferramenta de organização	23
5.2. Projeto Lean: documentos para as montadoras	24
6 CONCLUSÃO	26
REFERÊNCIAS	28

1 INTRODUÇÃO

Em uma empresa o Administrador é responsável por: planejar, organizar, coordenar e controlar, sendo esses os quatro pilares da administração (MASIERO, 2012).

Com base nisso, o curso de administração da Universidade Federal de Lavras (UFLA) busca formar profissionais que estejam preparados para “desenvolver o processo de gestão em diversas áreas das organizações: gestão da produção e serviços, comercialização e marketing, finanças, recursos humanos, gestão da informação, entre outras.” (DAE-UFLA, 2022)

Nesse sentido, o estágio supervisionado tem papel fundamental na formação de futuros administradores, contribuindo com o ganho de experiência para lidar com as mais variadas situações presenciadas em uma organização (UFLA, 2018). Logo, de acordo com a Lei Federal nº 6.494/77, § 2º do Artigo 1º, “O estágio visa ao aprendizado de competências próprias da atividade profissional e à contextualização curricular, objetivando o desenvolvimento do educando para a vida cidadã e para o trabalho.” (BRASIL, 2008).

Diante disso, com o relatório de estágio objetiva-se analisar processos relacionados ao secretariado executivo em uma empresa multinacional, especificamente, na Diretoria de Tintas Automotivas da empresa. Durante o período de estágio foram desenvolvidos atividades de solicitação de Equipamento de Proteção Individual (EPI), uniforme, cartão corporativo, material de escritório; reserva de viagens; gerenciamento da matriz de treinamentos e uniformes; abertura e acompanhamento de chamados de manutenção; projetos da diretoria além dos programas de 5S e 5S digital.

O relatório está organizado em seis seções além desta introdução. Na segunda seção é apresentada a descrição geral do local de estágio, onde são explanados o histórico da BASF e sua estrutura na planta de São Bernardo do Campo/SP, juntamente com a área de secretariado executivo da diretoria de ECO. Na terceira seção Descrição das atividades desenvolvidas, como: Matriz de Treinamentos, Gestão de Uniformes, Gestão de EPIs, Chamados *Facilities*, Viagens Corporativas, e Requisição de Compras. Na quarta seção são detalhados os processos técnicos descritos na seção 3. Na quinta seção estão as sugestões de melhorias para a área e, por último, a seção de conclusão.

2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO

Nesta seção é apresentada uma descrição geral da BASF S.A global, a planta onde foi executado o estágio e a área de secretariado executivo.

2.1. A BASF e a unidade de São Bernardo do Campo/SP

A BASF, foi criada em 06 de abril de 1865 na cidade de Mannheim na Alemanha, inicialmente para a produção de corantes e produtos químicos inorgânicos. No período de 1902 a 1924, a BASF dá início aos estudos utilizando nitrogênio. A análise foi realizada na Universidade Técnica de *Karlsruhe* por Fritz Haber, com o resultado da pesquisa, Carl Bosch começa a trabalhar para desenvolver o processo em escala industrial.

De 1925 a 1944 a BASF baseia o seu *know-how* no processo de *Haber-bosch* e, com isso, com a tecnologia de calor desenvolve mais formas de utilização, essas atividades foram realizadas pela IG que é a fusão da BASF e cinco empresas químicas.

Conhecido como “Um novo começo, e o início da era dos plásticos” o período de 1945 a 1965, foi marcado com o final da segunda guerra mundial. Após a disjunção da *IG Farbenindustrie Aktiengesellschaft*, em 1952 foi fundada novamente a BASF, dando fim as negociações sobre a cisão.

No ano de 1967, a BASF continuou a seguir o seu caminho para se tornar uma empresa transnacional e esse movimento levou a empresa a adquirir diversos seguimentos de produtos, uma dessas aquisições a fez entrar para o ramo de tintas automotivas e revestimentos de pintura automotiva.

Em 2008 a BASF se tornou uma empresa de Sociedade Europeia de Capitais passando a ser reconhecida como BASF S.E. Já em 2011 próximo de completar seus 150 anos, foi planejado o seu fortalecimento como empresa número um do setor químico mundial. Vale ressaltar que em 2014 a BASF já emprega 112.000,00 funcionários no mundo. ¹

Voltando um pouco mais na história, segundo a revista Quatro Rodas (2022), a pintura automotiva “nasceu” com a primeira linha de produção de automóveis do mundo, a Ford, no mais famoso modelo da época, o T. Ele só existia na cor preta, pois era a que secava mais

¹ Os trechos da história da BASF foram retirados do site corporativo da empresa.

rapidamente. No entanto, a tinta utilizada não era automotiva, mas sim uma tinta com base natural de óleo de linhaça que era aplicada de forma manual.

Comemorando o seu ano centenário em 1965, a BASF estava expandindo globalmente por meio da construção e aquisição. Uma dessas aquisições a levou a entrar no setor de tintas automotivas. Hoje é uma das três maiores fabricantes de tintas automotivas e revestimentos de repintura automotiva do mundo.

A principal planta de Tintas Automotivas fica localizada na cidade de São Bernardo do Campo - SP, a planta é composta por: Fábrica, Laboratórios e Área Administrativa. Além da planta de São Bernardo do Campo - SP, também existe um polo logístico e administrativo na Argentina e administrativos no México, Colômbia, Estados Unidos e Alemanha.

Figura 1: Entrada BASF - Demarchi, São Bernardo do Campo/SP



Fonte: RIO PRETO NEWS (2022).

A estrutura de ECO (Tintas automotivas) global - Brasil é formada por: presidência, vice-presidência, diretores, gerentes, coordenadores, analistas, estagiários e operadores.

Segundo Sertek, Guindai e Martins (2012), a estrutura tático/operacional consiste em setores da organização de liderança e execução. Em ECO Brasil, a estrutura do tático/operacional é configurada pelas seguintes áreas: *supply chain*, controladoria, qualidade, comercial & vendas e diretoria. Em conjunto, tais áreas representam uma configuração de negócio enxuta, visto que o negócio se modifica de acordo com a necessidade de mercado do momento.

Quando o processo se refere à área comercial da BASF Tintas Automotivas, a atenção com o cliente e produto são redobradas, pois o processo não acaba na entrega do produto, pela complexidade da aplicação da matéria prima. A área comercial é composta, além de, gerentes e coordenadores, por assistentes técnicos, esses são alocadas nos clientes (montadoras), sendo de sua responsabilidade estar em prontidão para qualquer assunto que envolva os materiais automotivos da BASF. Outras áreas como logística, RH, segurança e manutenção, são compartilhadas dentro da BASF de São Bernardo do Campo, uma vez que dentro da mesma planta estão alocados e produzidos outros produtos da BASF.

Por conta de todos esses aspectos do negócio, se faz necessário que a área de secretariado executivo esteja presente em todas essas pontas além de apoiar a diretoria.

2.2. A Área de Secretariado Executivo - ECO

O estágio foi realizado dentro da área de Secretariado Executivo da Diretoria de Tintas Automotivas.

Segundo o site Pitágoras (2021), o secretariado executivo é o assessor imediato e de confiança dos líderes da empresa como diretores e presidentes. Em suas funções, os profissionais são responsáveis por gerenciar o dia a dia e a comunicação interpessoal da gestão. Conseqüentemente, é altamente valorizado.

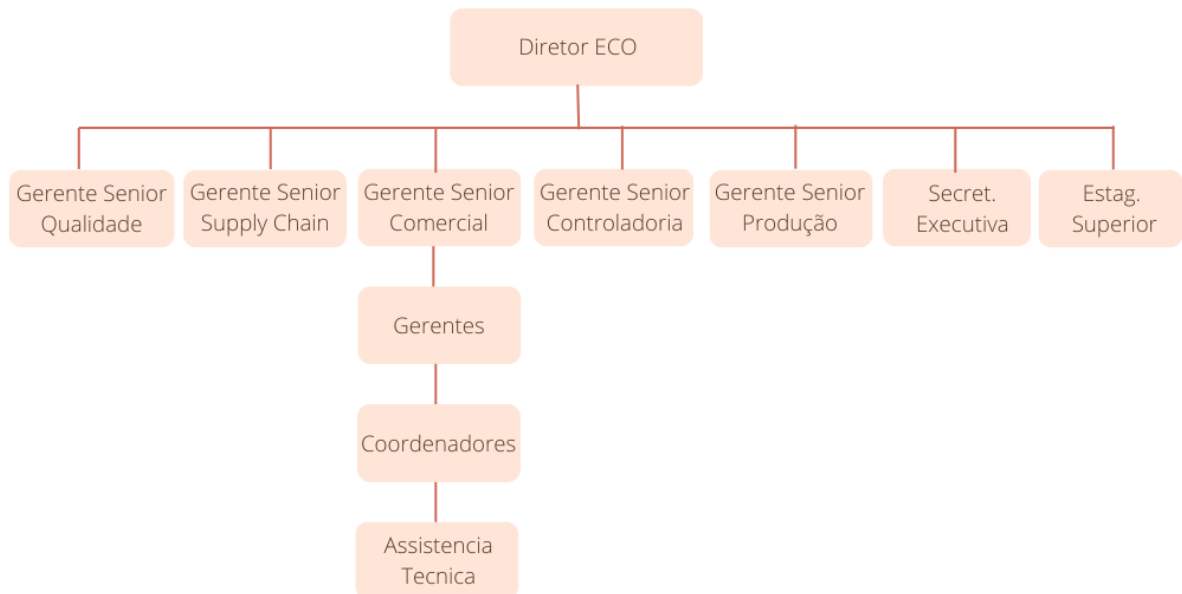
Na diretoria de Tintas Automotivas a secretaria executiva tem o escopo acima, mas indo muito além, liderando projetos, implementado melhorias e buscando sempre o custo x benefícios de inovações para suprir a demanda do negócio.

No que diz respeito à assistente da secretaria executiva, função essa em que o estágio foi realizado, refere-se às atividades de suporte também para os Assistentes Técnicos. Como

atividades principais podem ser mencionadas: reservar viagens, solicitação de Equipamentos de Proteção Individual (EPI's), solicitação de uniformes, solicitação de cartão corporativo, solicitação de material de escritório, gerenciamento da matriz de treinamentos, gerenciamento da matriz de uniformes, abertura e acompanhamento de chamado de manutenção, projetos da diretoria onde a secretaria executiva está envolvida.

A figura 2 mostra o organograma da área. Tanto a secretaria executiva quanto a estagiária ficam logo abaixo do diretor de ECO Brasil, juntamente com os gerentes sêniores.

Figura 2: Organograma ECO Brasil



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Na seção seguinte é apresentada uma descrição inicial das atividades que foram desenvolvidas no estágio.

3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O objetivo dessa seção é listar as atividades desenvolvidas durante o período de estágio, apresentando uma breve descrição das mesmas e a quantidade de horas em cada uma. Foram desenvolvidos seis conjuntos de atividades principais ao longo de 840 horas e no período de 26/01/2022 a 26/08/2022.

O Quadro 1 apresenta as atividades realizadas durante o estágio, assim como uma breve apresentação de cada com a indicação do número total de horas vivenciadas.

Quadro 1 - Atividades realizadas, descrição e horas totais de estágio

ATIVIDADES REALIZADAS	DESCRIÇÃO	HORAS TOTAIS DE ESTÁGIO
Matriz de Treinamentos	Controle da matriz de treinamentos, agendamentos de treinamentos e recebimento de certificados.	160h
Gestão de Uniformes	Solicitação de novos uniformes, controle dos uniformes, e análise logística.	160h
Gestão de EPIs	Solicitação de EPIs, envios e análise da ficha de EPI.	80h
Chamados <i>Faciliteis</i> ²	Abertura de chamado e acompanhamento da execução.	160h
Viagens Corporativas	Reservas de viagens, envio de voucher e acompanhamento da viagem.	160h
Requisição de Compras	Elaboração de requisição de compras, e follow-up até a entrega.	120h
TOTAL DE HORAS		840h

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

² É uma ferramenta interna da BASF que é utilizada para a manutenção de infraestrutura.

3.1. Matriz de Treinamento

Com a necessidade de realizar diversos treinamentos obrigatórios por parte dos colaboradores, é realizado um acompanhamento dos treinamentos dos Assistentes Técnicos (AT). A estagiária utiliza uma tabela própria dos AT's, para verificação das pendências. Separados os treinamentos que estão pendentes é, então, enviado um e-mail para o AT com o agendamento. Assim que o AT realiza o treinamento ele encaminha o certificado para a estagiária que envia para o setor de segurança da BASF que, por sua vez, atualizam na matriz geral.

3.2. Gestão de Uniformes

A solicitação de novos uniformes, com todas as informações necessárias, é encaminhada para a empresa de rouparia. A empresa recebe o pedido e apresenta uma estimativa de dias para que os novos uniformes fiquem prontos. Essa estimativa é encaminhada para os colaboradores e, assim que recebidas, as peças são encaminhadas para os Assistentes Técnicos. Com os uniformes entregues, a estagiária acompanha o processo logístico, que consiste em certificar que as trocas dos uniformes estão realmente acontecendo de acordo a programação.

3.3. Gestão de EPIs

O processo de reserva de EPI na BASF é realizado via SAP³, que acontece de forma manual, sendo necessários as seguintes informações: código do EPI, quantidade, numeração e centro de custo, após a inserção dos dados é confirmada e salva a reserva, gerando automaticamente a solicitação para o almoxarifado técnico, então o almoxarifado técnico faz a separação dos itens requisitados para a estagiária. O portador do malote faz a retirada dos EPI's no almoxarifado técnico, onde os EPI's são direcionados para a estagiária e assim ela faz o envio para o Assistentes Técnicos.

3.4. Chamados *Facilities*

Em uma estrutura como a BASF, é normal que tenham demandas de manutenção em

³ *software* de gestão empresarial.

suas dependências. Essas manutenções ou melhorias são realizadas mediante abertura de chamados pelo *site* da prestadora de serviços GPS que é a empresa homologada pela BASF de manutenção e infraestrutura, e cada área é responsável pela abertura de seus próprios chamados. É identificada a demanda, inserido o chamado no sistema e sinalizado através do *teams* para a área de *Facilities*. O chamado, então, é programado e realizado.

3.5. Viagens Corporativas

A atividade consiste em receber a demanda da viagem por parte do Assistente Técnico (AT). Logo após é necessário confirmar se o mesmo já possui cadastro ativo na plataforma de viagens. É verificado com o AT as necessidades para a viagem, tais como: passagens aéreas, hospedagem, veículo, data, quantidade de diárias, destino da viagem. Logo após é necessário fazer a solicitação pela plataforma de viagens e aguardar a emissão do *voucher*. Para finalizar o processo, a estagiária encaminha o *voucher* para o AT, acompanhando os trâmites caso seja necessária alguma alteração.

3.6. Requisição de Compras

A requisição de compras é um processo realizado via SAP. Primeiro, é recebida a demanda por parte da equipe. Segundo, com o orçamento atualizado em mãos, é realizada a “Requisição de Compras” com todas as informações necessárias e incluído o gerente ou diretor que fará a aprovação. É realizado um acompanhamento até o material ser entregue ou o serviço prestado.

Na seção seguinte os processos técnicos serão detalhados e analisados.

4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS

Neste tópico serão detalhados os processos técnicos realizados durante o período de estágio e sugestões diante da necessidade de alguns aperfeiçoamentos.

4.1. Matriz de Treinamentos

O treinamento consiste em “ação direcionada para atividades atualmente desempenhadas” (MENESES, ZERBINI, ABBAD, 2011, p. 14).

Na BASF, existe a necessidade de se realizar diversos treinamentos obrigatórios por parte dos colaboradores. Para a sua operacionalização, foi instituída a Matriz de Treinamento EHS (Segurança e Meio Ambiente). Trata-se de uma tabela geral contendo todos os colaboradores BASF DEMARCHI e seus respectivos treinamentos, de acordo com a especificidade de cada área. A Matriz de Treinamentos EHS é gerenciada pelo setor de segurança patrimonial da BASF.

Para fazer o acompanhamento dos treinamentos dos AT, a estagiária procurou resumir a Matriz de Treinamentos EHS para uma tabela, apenas no que diz respeito aos AT e seus respectivos treinamentos.

Com base nisso, foi dado início ao processo de contato com os AT's para comunicar a demanda e a necessidade de realizar os treinamentos que estavam vencidos. Quando o treinamento era concretizado, a estagiária encaminhava o certificado para o setor de segurança, isso para atualização na matriz do colaborador, removendo a pendência causada pelo treinamento vencido.

Solucionada a pendência do treinamento vencido, é iniciada a etapa de lembrete dos treinamentos que estavam para vencer. Lembretes são enviados juntamente com a programação do mês, isso para que cada AT se organize e realize o treinamento dentro de sua agenda. E por fim, é mantido a manutenção dos treinamentos juntamente ao setor da segurança patrimonial, setor responsável pelos treinamentos e matriz de treinamentos.

4.1.1 Análise da Matriz de Treinamentos EHS

Como essa atividade era relativamente nova, ainda não havia um processo definido. Com isso, inicialmente, foi necessário solicitar todos os acessos à Matriz de Treinamentos geral

da planta Demarchi- São Bernardo do Campo/SP. Com o acesso permitido à Matriz, é iniciado o processo de análise dela.

Durante o estágio, foram levantadas todas as informações dos treinamentos da equipe ECO, principalmente dos AT's. Com efeito foi elaborada pela estagiária de Tintas Automotivas uma Matriz secundária, que contém apenas os treinamentos de cada AT e de acordo as atividades que executam dentro das montadoras como mostra a figura 3.

Figura 2: Matriz de Treinamentos AT's

Matrícula	Nomes	TREINAMENTOS		
		Finalizado em 05/2021	Vence em 06/2022	N/A

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

O quadro contém todos os AT, seus respectivos treinamentos obrigatórios e a validade de cada um deles, uma vez que, os treinamentos devem ser realizados a cada um, dois e três anos. A questão inicial era que muitos deles estavam com os treinamentos vencidos. Então, a partir daí, foi essencial o contato com cada AT para entender a rotina de trabalho e conseguir fazer os agendamentos de treinamentos. Importante ressaltar que, em tempos de pandemia, o contato foi realizado via telefone e os treinamentos via *Teams*, uma plataforma de comunicação, bate-papo e videoconferência. Os treinamentos que precisavam ser presenciais não foram executados, por conta do isolamento social, impedindo assim de o AT realizar a capacitação.

Para acompanhar a conclusão dos treinamentos que estavam pendentes, o AT deveria encaminhar o certificado para a estagiária e ele era destinado para o setor de EHS, com o intuito de atualizar a Matriz Geral de Treinamentos do Demarchi.

O grande desafio de realizar essa nova atividade foi o contato com os ATs. O contato tinha que ser via telefone e a estagiária tinha acabado de assumir as funções: não era de seu conhecimento o perfil de cada um, mas, entre erros e acertos, os treinamentos pendentes foram finalizados.

4.1.2 Manutenção da Matriz de Treinamentos – Assistentes Técnicos

Com todos os treinamentos finalizados, é iniciada a etapa de manutenção dessa matriz.

Um dos maiores desafios para a autora deste relatório era não permitir que os treinamentos voltassem a ficar pendentes.

Para tanto, os ATs eram notificados no início de cada mês sobre o treinamento que estava próximo de seu vencimento, informando-o que teria de realiza-lo ainda dentro daquele mês. No entanto, verificou-se que esse processo não era efetivo pois demandava muito tempo e sem o retorno esperado. A solução encontrada foi confeccionar o calendário de treinamento anual e o acompanhamento trimestral por parte da estagiária. Essa mudança foi implementada e, ainda, inseridas na agenda virtual de cada AT todas as informações necessárias para realizar o treinamento, assim como a orientação para encaminhar o certificado para EHS.

Um fator primordial que facilitou o acesso e a realização do treinamento por parte dos ATs foi a automatização dos treinamentos realizada pela a equipe de EHS. Em outras palavras, o AT pode fazer o treinamento a qualquer hora e a qualquer momento, apenas acessando o *Success Factors*, uma plataforma interna da BASF, onde o colaborador insere as metas anuais e realiza dos treinamentos.

4.2. Gestão de Uniformes

O *site* Inovare (2018), destaca os principais aspectos dos uniformes para a indústria, sendo eles: proporcionar segurança no ambiente de trabalho, visto que, o uniforme é um EPI; proteger de riscos variados, uma vez que, são produzidos com material de acordo a necessidade do segmento da indústria; e garantir o cumprimento das responsabilidades jurídicas da empresa.

Na indústria de tintas automotivas, a importância do uniforme vai ainda além: os AT devem estar trajados com uniformes que não vão interferir na qualidade do produto dentro das montadoras. Em outras palavras, se o AT não estiver trajado com o uniforme de material adequado, pode causar problemas na pintura do carro e, assim, parar uma linha de produção inteira.

Com isso, inicialmente, foi realizado um estudo sobre os tipos de materiais, forma de lavagem, armazenagem e ergonomia sobre como esse uniforme deveria ser. Com os dados levantados e apurados, foram envolvidas a equipe de compras, equipe de controladoria e o grupo de rouparia.

Foi iniciado um processo de negociação, repassando assim as necessidades para a área de compras e o grupo de rouparia, a controladoria entrou logo após para os ajustes finais no que diz respeito aos valores que foram negociados no contrato para Porto Real/RJ, localidade onde

alguns Assistentes Técnicos ficam alocados nos clientes.

Com o contrato firmado, a rouparia deu o prazo de 60 dias para a confecção e entrega dos uniformes, nesse período até a entrega foi realizado um acompanhamento pela estagiária. Após a entrega dos uniformes a parte primordial foi a logística, pois quem recebe os uniformes são os ATs, e há diversas vertentes, para alinhamento entre os entregadores e os ATs, para ilustrar, a entrega foi agendada para determinada hora e justo nesse momento surgiu uma urgência na linha de produção, logo, o Assistente Técnico não poderá receber os uniformes e o entregador terá que esperar, atrasando assim, todo o itinerário de entregas. Com isso, foi fundamental o acompanhamento dessa etapa, principalmente, para buscar melhorias para ambas as partes.

Como parte das melhorias encontradas pela estagiária foi a redução de entregas, hoje a entrega e retirada são realizadas uma vez no mês. Consequentemente gerou uma redução de custo na logística e não comprometeu a qualidade do serviço prestado dos ATs para os clientes.

4.3. Gestão de EPIs

Cardela (2016, p.27), define que segurança, “é um conjunto de ações exercidas com o intuito de reduzir danos e perdas provocadas por agentes agressivos”. Com isso, Rossete (2015) afirma que o objetivo da segurança do trabalho é combater os acidentes de trabalho, eliminando as condições inseguras. Para tal, são necessárias algumas medidas preventivas, como o uso de EPI.

O processo de reserva de EPI na BASF é realizado via SAP. A reserva acontece de forma manual no referido sistema, sendo necessárias as seguintes informações: código do EPI, quantidade, numeração e centro de custo. Após a inserção dos dados, é confirmada e salva a reserva, gerando automaticamente a solicitação para o almoxarifado técnico. No entanto, para melhor efetividade do processo, é encaminhado um e-mail para o almoxarifado técnico com o número da reserva e solicitando que a entrega seja feita no malote.

No que diz respeito à entrega, essa solução foi implementada pela estagiária para o aumento de sua própria produtividade em outras atividades, visto que o tempo de deslocamento para retirada desses EPIs seriam “perdidos”. O almoxarifado técnico passou a separar separa os itens requisitados e enviá-los via malote diretamente para a estagiária.

Como os ATs não ficam alocados na BASF Demarchi- São Bernardo do Campo/SP, mas sim nas montadoras e clientes em diversas localidades, se faz necessário o envio dos EPIs

solicitados. O envio pode acontecer de duas formas: via correios ou por colaboradores/gerentes que vão até as montadoras. Muitas vezes esses colaboradores/gerentes fazem visitas a esses AT's sendo imprescindível a verificação da data que tal colaborador se deslocará, visando o alinhamento sobre a urgência desse EPI.

Quando a estagiária iniciou todo o processo de reserva de EPI, sempre teve a necessidade de um *follow-up* constante de todas as etapas. Diante disso, foi implantado pela estagiária um quadro simples que contém todas as informações da solicitação do AT, incluindo o status, que pode variar como: a) reservado; b) em falta; c) enviado. Essa tabela reúne o contexto geral da solicitação, facilitando assim o *follow-up* e está apresentada na Figura 4.

Figura 4: EPIs - Assistentes Técnicos

Colaborador:		Centro de Custo:			Data: 22/03/2021		
Número de reserva:							
EPI	Codigo	Númeração	Quantidade	Em estoque	Status	Data	
Sapato Seg. Marrom Eletr S/Bico Aço	749261509	42	1	Sim	Entregue	5/24/2021	
Luva Anti. Latex C/Neopr AZ/AM	729262273	9-G	10	Sim	Entregue	5/24/2021	
Luvras descartaveis	749262218	-	1	Sim	Entregue	5/24/2021	
Oculos Seg Policarbonato Lente INC	749230061	-	2	Sim	Entregue	5/24/2021	
Protetor Auricular Pre- Moldado C/Cordão	729265012	-	10	Sim	Entregue	5/24/2021	

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

A tabela, além de funcionar como um *follow-up*, também é um banco de dados em construção, que contém todos os EPIs de cada AT.

4.4. Chamados *Facilities*

Em uma estrutura como a BASF, é normal que tenham demandas de manutenção em suas dependências. Essas manutenções ou melhorias são realizadas mediante abertura de chamados pela plataforma GPS e cada área é responsável pela abertura de seus próprios chamados.

Para realizar a abertura do chamado de manutenção são necessários alguns dados, como: localização, prédio, andar, sala, tipo de serviço, centro de custo, nível de urgência e observações. O campo de observações é o mais importante, pois é nele que será detalhado o serviço. Isso é necessário para que a área de programação agende todas as equipes para realizar o trabalho completo.

Dependendo da urgência da manutenção nas dependências da BASF, após a abertura do chamado, é indispensável o contato direto com os colaboradores de *facilities*, para sinalizar

imediatamente a demanda. Em chamados que não são urgentes, a equipe de *facilities* recebe o chamado e o encaixa dentro da programação. Se o chamado necessitar de orçamento, a programação segue a data estipulada no orçamento. Com isso, o chamado é executado e a solicitação encerrada por parte de *facilities*.

Foram identificados alguns gargalos no processo, como por exemplo, a falta de retorno do chamado por parte da equipe de *facilities* e também não execução de todas as demandas do chamado. Por conta disso, foram implementadas duas sugestões.

Primeiro, para a falta de retorno de *facilities* a estagiária tem uma reunião semanal para alinhamento com a equipe. Segundo, para a falta de conclusão dos serviços por parte da equipe, foi elaborado pela estagiária um *checklist*, que segundo Sydle (2021), tem como finalidade realizar controle para garantir que nada de importante seja esquecido, e também certificar que as atividades sejam realizadas de forma organizada.

Como é possível observar na figura 5, o *checklist* elaborado contém mais campos para preenchimento e foram pensados para que em qualquer circunstância (de uma etapa não ser realizada), o responsável consiga sinalizar para que o processo não fique estagnado em alguma etapa.

Figura 5: Chamados *Facilities*

Chamado		Descrição		Status Geral	
Atividade 1		Observação		Status	
Atividade 2		Obeservação		Status	

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

4.5. Viagens Corporativas

O *site* Onfly (2019), afirma que a primeira questão que se deve ponderar para a viagem corporativa é a gestão de viagens e a supervisão dos custos. É necessário estipular e organizar os gastos com: hospedagem, transporte, passagens aéreas, alimentação, e outros valores que fazem parte da viagem.

Por conta da constante necessidade de viagens por parte de alguns colaboradores da BASF, a empresa possui contrato com uma plataforma de viagens e todos os processos das

viagens são realizados por ela.

Primeiro é recebida a demanda da viagem por parte do AT. Com isso é necessária a confirmação se ele já possui cadastro ativo na plataforma. A próxima etapa é checar com o AT as necessidades para a viagem, como: aéreo, hospedagem, veículo, data, quantidade de diárias, e destino.

O processo de reserva acontece totalmente *on-line* apenas fazemos o login e escolhendo o colaborador que irá viajar. Assim, são inseridas todas as informações solicitadas e finalizada a reserva. No caso de viagens internacionais uma solicitação de aprovação é enviada automaticamente para o Diretor. O *voucher* chega via e-mail para o viajante e para a estagiária que solicitou a reserva. Em alguns casos, é necessário que a estagiária envie o *voucher* para o colaborador.

No ato da reserva são analisados alguns pontos, sendo eles: o valor das passagens aéreas e horário, hotel e localização, e automóvel e local de retirada. Esses pontos são analisados sempre buscando um equilíbrio entre a necessidade do viajante e a redução de custo. Em outras palavras, o bem-estar é garantido, mas dentro de um padrão de custos. A estagiária acompanhou todo o processo administrativo da viagem, caso haja alguma alteração na agenda, a viagem deve ser alterada também.

4.6. Requisição de Compras

Cavalcanti (2021, p.1), conceitua requisição de compras como, sendo um “procedimento feito por meio de uma documentação oficial, que são registrados em formulários ou *softwares on-line*, indicando a necessidade de obter uma mercadoria ou serviço com fornecedores da empresa.”

É sabido que o negócio de tintas automotivas tem as suas peculiaridades em diversas áreas. Isso também acontece com as Requisições de Compras (RC), por conta da singularidade de alguns produtos ou serviços que o negócio precisa.

A requisição de compras é um processo realizado via SAP. Primeiro, é recebida a demanda por parte da equipe, é analisado o tipo de requisição se de serviço, material ou internacional. Inicialmente é o mesmo processo para os três tipos, a RC de material termina quando a pedido é emitido. No entanto, a RC internacional tem o envolvimento do grupo de comércio exterior. Com etapas diferentes em cada uma delas, se faz necessário o *follow-up* personalizado para cada uma.

Com o número do pedido ou da folha de serviço emitido, é encaminhado para o fornecedor. Nesse meio tempo, o fornecedor informa quando o material será entregue ou quando o serviço será realizado. Com o material entregue e o serviço executado, o fornecedor dá entrada na nota fiscal na central de recebimentos. Tanto a nota fiscal quanto o e-mail da central de recebimentos são arquivados e o processo finalizado.

O processo possui uma pequena alteração no que diz respeito às requisições de compras internacionais: para essas é preciso envolver o grupo de comércio exterior para que eles emitam o pedido, entrem em contato com o fornecedor e alinhem a parte logística.

Para um maior controle, além do *follow-up*, foi elaborado pela gestora da área uma planilha contendo todas as informações da requisição de compras, desde o solicitante ao número de cadastro de fornecedor. ilustrado na figura 6. Também há uma seção contendo as etapas do *follow-up*, para não deixar etapas sem conferências, tal como apresentado na figura 7.

Figura 6: Requisição de Compras

FOLLOW - UP					
Salvar solicitante orçamento	RC aprovada	email com nº da RC p/ solicitante	Pedido emitido	Folha de serviço feita se Serviço	Folha de serviço aprovada
email fornecedor e solicitante com nº pedido e folha	Mercadoria recebida	NF recebida e arquivada	Email Validação recebido e arquivado	OBS	

Fonte: Arquivos da área (2022).

Figura 7: *Follow-up* de Compras

REQUISIÇÃO DE COMPRAS										
SOLICITANTE	M/S	Nº REQUISIÇÃO	Nº PEDIDO	DESCRIÇÃO ITEM	CENTRO DE CUSTO	VALOR	FOLHA DE SERVIÇO	FORNECEDOR	CÓD FORNEC	
				CONTRATO	DATA DA REALIZAÇÃO	COTAÇÃO				

Fonte: Arquivos da área (2022).

5 OUTRAS SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS

Nesta seção são apresentadas sugestões adicionais para a área de secretariado executivo da Diretoria de Tintas Automotivas, para fins de análise na empresa.

5.1. Ferramenta de organização

É comum que em uma área que lida com diversas frentes de trabalho como a de secretariado executivo, tenha um grande volume de processos para serem executados corriqueiramente. Durante o período de estágio, a estagiária vivenciou todo o escopo de trabalho em conjunto com a gestora da área, onde foi notório o volume das informações e demandas ao mesmo tempo. Em épocas em que esse fluxo era redobrado, alguns dados se perdiam, a etapa em que o processo estava era confusa e, às vezes, a gestora não havia tempo suficiente para alinhamentos com a estagiária.

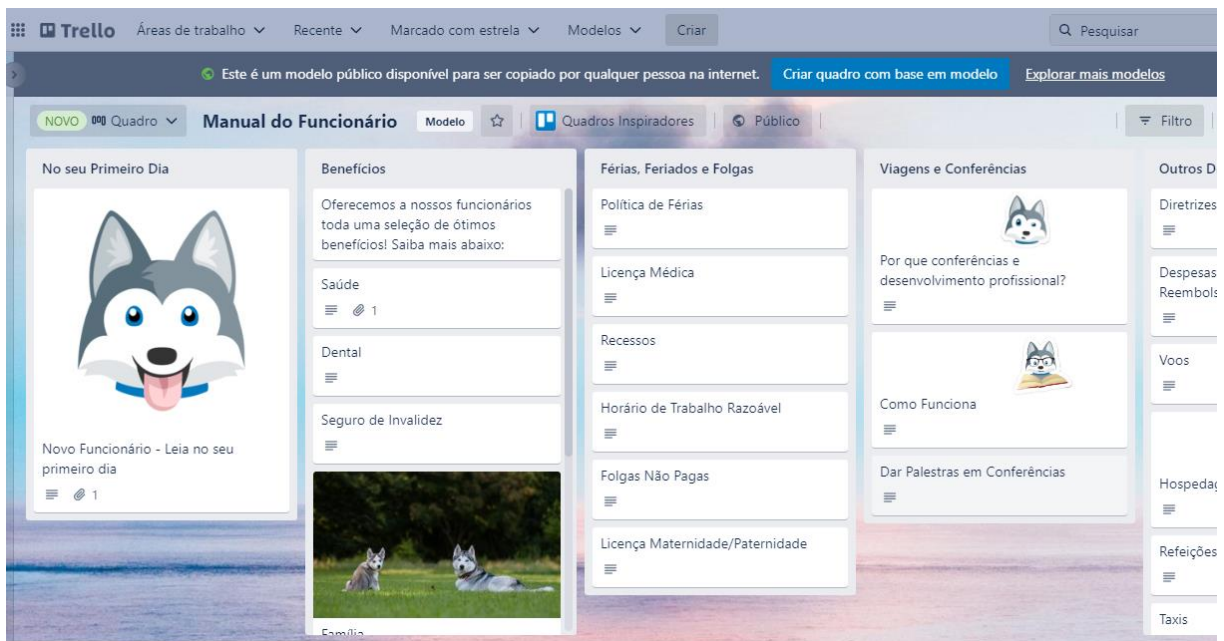
Kangu (2021), afirma que as ferramentas de organização de tarefas são soluções voltadas à gestão operacional das empresas, englobando desde uma agenda até aplicativos. Isso permite: planejar ações, criar fluxos de trabalho, dividir tarefas e indicar responsáveis, estabelecer prazos e metas, acompanhar o andamento, listar os afazeres e, por fim, definir prioridades. Com base nisso, é recomendado para a área de secretariado executivo implementar ferramentas de gerenciamento de tarefas para que, por meio delas, a área alcance maior efetividade em seus processos. Consequentemente, alcançando alguns benefícios tais como: aumento da produtividade, redução de erros, otimização de processos, melhoraria na colaboração, centralização de informações, e redução de custos.

Uma sugestão é utilizar o *Trello* que é uma ferramenta de organização, que podem ser estruturadas através de cartões, sendo possível anexar arquivos, definir data e hora, adicionar pessoas. É um organizador bem visual e fácil de manusear, além de ter a função de várias pessoas acessarem ao mesmo tempo seja pelo aplicativo do celular ou pelo computador (MELLO e SOUZA, 2018).

Indo um pouco além das funcionalidades básicas do *Trello*, o plano de ação proposto é que ele seja utilizado para formar também um fluxograma de todas as atividades da área e a partir daí, essas desmembradas para as demais. Com o *focal point* de todos os processos centralizados no *Trello*, é possível utilizá-lo como manual de instruções para os novos

estagiários do setor, uma vez que é possível anexar os manuais dos procedimentos: isso com o objetivo de economia de tempo no processo de aprendizagem. A figura 8 apresenta um exemplo do que o *Trello* pode ser, se adequando às necessidades de cada um.

Figura 8: *Trello*



Fonte: *Trello* (2022).

5.2. Projeto *Lean*: documentos para as montadoras

Os clientes da BASF Tintas Automotivas, em sua grande maioria são as montadoras. Pela necessidade do negócio, os AT precisam acompanhar a linha de produção. A quantidade de AT por montadora vai depender de cliente para cliente, em algumas há a necessidade apenas de um AT, nesse caso quando ele entra de férias, outra pessoa faz a substituição do mesmo pelo período demandado. No entanto, há uma formalização de procedimentos elevada para isso: o cliente exige que sejam apresentados diversos documentos para a autorização de entrada do adjunto e, por conta disso, surge uma demanda com urgência para a estagiária.

Como são casos esporádicos, não existe um banco de dados dos documentos gerais, e nem dos documentos pessoais do adjunto. Conseqüentemente, quando são solicitados, os prazos para a elaboração ultrapassam, não atendendo a data solicitada.

Com base nisso, sugere-se para a área implementar um projeto *lean*, *Lean*

Manufacturing: é uma iniciativa que busca eliminar desperdícios, fundamentada por meio da: qualidade total imediata, otimização de recursos escassos, aumento da produtividade, e flexibilidade (WERKEMA, 2011).

A cultura *lean* já está enraizada na BASF Tintas Automotivas no Brasil, isso fará com que o processo se mantenha e seja validado pelos envolvidos. Em resumo, um plano de ação proposto é: a) solicitar a lista de documentos das montadoras que contam apenas com um AT; b) fazer um levantamento de todas as informações a respeito de cada documento solicitado (quem, como, quando e onde). Com essas informações, é possível alinhar com o líder do AT as demandas para cada documento e, assim, fazer a programação de forma adequada, além de cumprir com prazo exigido por todas as partes envolvidas.

6 CONCLUSÃO

O relatório deste estágio objetiva analisar processos relacionados ao secretariado executivo em uma empresa multinacional, especificamente, na Diretoria de Tintas Automotivas da empresa.

Durante o período de estágio foram desenvolvidas as seguintes atividades: reservar viagens, solicitação de EPIs, solicitação de uniformes, solicitação de cartão corporativo, solicitação de material de escritório, gerenciamento da matriz de treinamentos, gerenciamento da matriz de uniformes, abertura e acompanhamento de chamados de manutenção, projetos da diretoria, 5S e 5S digital.

Dadas as atividades mencionadas, foi possível analisar os respectivos processos técnicos utilizados na área de Secretariado Executivo da BASF Tintas Automotivas. Pode-se concluir que todos os processos possuem planejamento e, ao mesmo tempo, que parte deles evidenciou necessidades de melhorias. Mudanças foram implementadas nas seguintes atividades: a) Matriz de Treinamentos dos Assistentes Técnicos; b) Padronização dos uniformes e contrato de higienização dos uniformes em Porto Real/RJ; c) Entrega dos EPIs; e d) Acompanhamento dos chamados de *facilities*.

Vale destacar que dentro do escopo do comportamento humano nas organizações, as pessoas e seu trabalho podem ser ressignificados: valorizadas as suas necessidades dentro das rotinas organizacionais o trabalho pode se tornar mais efetivo (RIBEIRO, 2016). Durante o estágio constatou-se que as necessidades sociais atendidas e relações humanas que valorizam o pertencimento acompanham a melhoria na comunicação entre as pessoas. Com efeito, isso facilita os alinhamentos necessários no cotidiano do trabalho.

A estagiária teve a abertura para implementar mudanças organizacionais nos processos. Sugere-se que eles sejam mantidos, mas continuamente reavaliados. Por exemplo, o processo de viagens corporativas, que, recentemente, passou por troca da plataforma homologada pela BASF: essa troca tem ocasionado alguns gargalos, dificultando a realização do processo. Ainda algumas sugestões são apresentadas para análise na empresa: a) inserir uma ferramenta de organização compartilhada entre gestor/estagiário na área de secretariado; b) conduzir o projeto *lean*: documentos das montadoras.

Vale pontuar que não ocorre necessidade de eliminação de atividades que foram alvo de análise no presente relatório.

Com relação ao estágio, ele foi essencial para a autora vivenciar na prática a realidade dentro de uma multinacional do setor químico, desenvolvendo habilidades importantes, como comunicação e negociação.

REFERÊNCIAS

BASF. **Nossa História**, 2022. Disponível em: <<https://www.basf.com/br/pt/who-we-are/organization/history.html>>. Acesso em: 05 ago. 2022.

BLACK, Fábio. Fabricação das tintas automotivas é tão complexa quanto a pintura. **Quatro Rodas**, 2021. Disponível em: <<https://quatorrodas.abril.com.br/auto-servico/fabricacao-das-tintas-automotivas-e-tao-complexa-quanto-a-pintura/>>. Acesso em: 05 ago. 2022.

BRASIL. **Lei n. 11.788, de 25 de setembro de 2008**. Dispõe sobre o estágio de estudantes; altera a redação do art. 428 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT. 2008. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111788.htm>. Acesso em: 04 set. 2022.

CARDELA, Benedito. **Segurança no Trabalho e Prevenção de Acidentes, 2ª edição**. São Paulo: Grupo GEN, 2016. E-book. 9788597008661. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597008661/>. Acesso em: 30 ago. 2022.

CAVALCANTI, Leo. Como se faz uma requisição de compras? saiba tudo sobre o processo de aquisições. **Linkana**, 2021. Disponível em: <<https://www.linkana.com/blog/requisicao-de-compra/#:~:text=O%20que%20%C3%A9%20uma%20requisi%C3%A7%C3%A3o,servi%C3%A7o%20com%20fornecedores%20da%20organiza%C3%A7%C3%A3o.>>> Acesso em: 31 ago.2022.

Checklist: o que é, quais são os benefícios e como fazer?. **Sydle**, 2021. Disponível em: <<https://www.sydle.com/br/blog/checklist-61a7c5738621853d114a62a9/#:~:text=Os%20checklists%20t%C3%AAm%20como%20objetivo,sejam%20realizadas%20de%20forma%20organizada.>>> Acesso em: 01 set. 2022.

MASIERO, Gilmar. **Administração de Empresas**. 3. São Paulo. Saraiva, 2012.

MENESES, Pedro; ZERBINI, Thais; ABBAD, Gardênia. **Manual de treinamento**

organizacional. Grupo A, 2011. 9788536325521. E-book. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788536325521/>. Acesso em: 15 ago. 2022.

MELLO, Anna Carolina; SOUZA, Luiz Henrique Gomes de. Solução Simplificada para o **Monitoramento e Controle de Projetos Utilizando a Ferramenta Trello**. Revista Boletim do Gerenciamento, Universidade Federal do Rio de Janeiro, nº 2, 2018.

O que são viagens corporativas e a importância de planejar bem. **Onfly**, 2019. Disponível em: <https://www.onfly.com.br/blog/o-que-sao-viagens-corporativas-e-importancia/#:~:text=Viagens%20corporativas%20s%C3%A3o%20basicamente%2020aquelas,bem%20os%20potenciais%20da%20marca.>> Acesso em: 31 de agosto de 2022.

Qual a importância das ferramentas de organização de tarefas para empresas? **Kangu**, 2021. Disponível em: kangu.com.br/blog/ferramentas-de-organizacao/#:~:text=Reduzir%20erros,de%20um%20fluxo%20de%20comunicação.> Acesso em: 02 de set. 2022.

ROSSETE, Celso Augusto. **Segurança do trabalho e saúde ocupacional**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015.

Secretariado executivo: o que é e como trabalhar na área?. **Pitágoras**, 2021. Disponível em: <https://blog.pitagoras.com.br/secretariado-executivo/#:~:text=secretariado%20executivo%20%C3%A9%20o,Logo%20%C3%A9%20bastante%20valorizado.>>. Acesso em: 13 ago. 2022.

SERTEK, Paulo; GUINDANI, Roberto Ari.; MARTINS, Tomas S. Administração e planejamento estratégico. 1ª edição. Curitiba: Inter Saberes, 2012.

TRELLO. **Conheça o Trello, seu novo jeito de monitorar times, tarefas e projetos**. Disponível em: <https://trello.com/b/w398CJ1K/manual-do-funcion%C3%A1rio>>. Acesso em: 09 set. 2022.

Uniformes para indústria: conheça a importância do seu uso. **Inovare**, 2018. Disponível em: <http://www.inovareuniformes.com.br/blog/uniformes-para-industria-conheca-a-importancia-do-seu-uso/>> Acesso em: 19 ago. 2022.

UFLA. Universidade Federal de Lavras. **Projeto Pedagógico do Curso de Administração**. Lavras, 2018. p. 55. Disponível em: <<https://dade.ufla.br/projetos-pedagogicos-cursos-de-graduacao>>. Acesso em: 04 set. 2022.

UFLA. Administração – Departamento de Administração e Economia. Disponível em:<www.dae.ufla.br/en/graduacao/administracao > Acesso em: 10 set. 2022

WERKEMA, Cristina. **Lean Seis Sigma - Introdução às Ferramentas do Lean Manufacturing**. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2011. E-book. 9788595158214. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788595158214/>. Acesso em: 03 set. 2022.