



BRUNO AMARAL CUSTÓDIO

**ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA ÁREA DE
TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DA ACADEMIA
DE VENDAS DA UNIVERSIDADE CORPORATIVA DE UMA
EMPRESA DE ERP**

LAVRAS – MG

2022

BRUNO AMARAL CUSTÓDIO

**ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA ÁREA DE TREINAMENTO E
DESENVOLVIMENTO DA ACADEMIA DE VENDAS DA UNIVERSIDADE
CORPORATIVA DE UMA EMPRESA DE ERP**

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

Prof.º Dr. André Luis Ribeiro Lima
Orientador

Prof.º Dr. José Willer do Prado
Coorientador

LAVRAS - MG

2022

BRUNO AMARAL CUSTÓDIO

**ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA AREA DE TREINAMENTO E
DESENVOLVIMENTO DA ACADEMIA DE VENDAS DA UNIVERSIDADE
CORPORATIVA DE UMA EMPRESA DE ERP**

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

APROVADA em 06 de 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

Aqui está a concretização de um sonho. Um sonho construído, dia após dia, com muita dedicação e esforço.

Agradeço primeiramente a Deus, por ter me permitido vivenciar essa experiência, conhecer pessoas excepcionais e sempre me dar forças para seguir em frente.

Agradeço também à minha mãe Marilene e meu Pai Luciano, por sonharem comigo, serem meu porto seguro, sempre me apoiar e não medirem esforços para que tudo se concretizasse. A minha irmã Bianca, por pelo suporte e torcer sempre por mim.

Ao PET administração por me proporcionar muito conhecimento e amadurecimento, tanto profissionalmente como na vida pessoal e me permitiu conhecer pessoas maravilhosas.

A todos os meus amigos, em especial ao Guilherme, Gustavo, Jean e Leonardo, que se tornaram a minha família em Lavras e tornaram meu percurso mais leve e gratificante.

Ao meu orientador Dr. André e meu coorientador Dr. José, por todo apoio e auxílio e pelo suporte.

Por fim, agradeço a todos que de alguma forma ajudaram nessa conquista.

Obrigado!

RESUMO

Com a finalidade de colocar em prática os conhecimentos e vivências do meio acadêmico o estágio traz ao universitário o contato direto com o mercado de trabalho, proporcionando e desenvolvendo habilidades pessoais e técnicas, além de ser uma oportunidade de inserção efetiva no mercado de trabalho. Sendo na Universidade Federal de Lavras, especialmente no curso de administração um passo importante para a formação do estudante e a conclusão de um ciclo de aprendizagem. O presente relatório tem por objetivo descrever as vivências de estágio em uma empresa de tecnologia da informação, Sankhya, que atua especificamente com sistema de ERP (*Enterprise Resource Planning*), o estágio teve a duração de 1550 horas, sendo a área de atuação do estágio treinamento e desenvolvimento de colaboradores da área comercial, além do desenvolvimento de projeto na área de implantação de projetos e vivências técnicas dentro da Universidade Corporativa. O relatório apresenta as vivências do estagiário, a sua visão sobre os processos, além de sugestões de melhoria para os processos de atuação dentro da empresa e ao processo de estágio, como a orientação melhor dos processos finais, uma melhor estruturação de alguns processos e demandas e desenhar melhor alguns processos. Por fim o estagiário deixa claro como se desenvolveu, tanto com habilidades comportamentais quanto técnicas e o quanto a universidade se fez presente no seu dia a dia dentro do mercado de trabalho.

Palavras-chave: Estágio. Treinamento e desenvolvimento. Comercial.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Organograma Matriz Sankhya.....	11
Figura 2 - Diferenças ERP e EIP.....	11
Figura 3 - EIP Sankhya.....	12
Figura 4 - Benefícios da Educação Continuada.....	13
Figura 5 - Logo da Universidade Corporativa.....	14
Figura 6 - Logo Sales Academy.....	19
Figura 7 - SER – Telemetria de Projetos.....	21
Quadro 1 - Atividades realizadas.....	15

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO	9
2.1. Sankhya.....	9
2.2. Missão, Visão e Valores	10
2.3. Organograma	10
2.4. Portfolio	11
2.5. Universidade Corporativa	13
3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	15
4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS	16
4.1. Treinamento Sales Academy	16
4.2. Projeto Metodologia de implantação 4.0	19
4.3. Apoio na plataforma da Universidade Corporativa	22
5 SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS.....	24
6 CONCLUSÃO.....	25
REFERÊNCIAS	26

1 INTRODUÇÃO

O estágio é um pratica de aprendizado referentes as funções que da área escolhida como profissão, sendo uma etapa preparatória que adiciona aos conhecimentos teóricos aprendidos durante a graduação a parte pratica, mesclando assim conhecimentos necessários para o bom desempenho da profissão (SCALABRIN; MOLINARI, 2013). Desta forma as atividades exercidas durante o período de estágio colaboram com a aprendizagem e aquisição de práticas de mercado, além do desenvolvimento da reflexão crítica, das habilidades e competências para se torna um bom profissional da área administrativa.

A administração é a arte de fazer coisas por meio de pessoas, essa definição traz ênfase ao papel do administrador, no sentido de obter resultados e alcançar objetivos, ao fazer com que os colaboradores façam o que é necessário. Com o mundo cada vez mais tecnológico essa capacidade de se obter resultados por meio da gestão se torna cada vez mais importante, pois cada vez mais se tem a necessidade de se transformar conhecimento em resultados e o administrador tem um grande papel nesse processo (LACOMBE, 2017).

Tendo uma visão do panorama mundial as empresas passaram de um sistema de sociedade industrial para uma sociedade pautada na era da informação, os as empresas precisam gerar, analisar controlar e distribuir informações, onde a sua estratégia está sempre apoiada nos resultados da gestão da informação (CARMO; PONTES, 1999). Sendo assim torna-se cada vez mais necessários sistemas de informações gerenciais, sistemas esse que garantam a precisão da análise de dados, possibilitando a empresa a tomada de decisão com base em informações precisas e confiáveis.

Desta forma surgem os ERPs (*Enterprise Resource Planing*), que tem como objetivo principal a integração das áreas funcionais das empresas, gerando assim, informações que auxiliem no processo de controle, planejamento e gerencia dos processos (RAINER; CEGLESKI, 2012).

O' Brien e Marakas (2013, p. 290), definem o ERP como:

O ERP é a espinha dorsal dos negócios eletrônicos, uma arquitetura de transações que liga todas as funções de uma empresa, como processamento de pedido de vendas, controle e gerenciamento de estoque, planejamento de produção e distribuição e finanças.

Alinhado com a parte de sistemas de informações as empresas começaram a investir cada vez mais em universidade Corporativas, tal investimento significa a uma maior absorção ou ampliação de informações, habilidades e competências dos colaboradores e ou do público alvo da universidade corporativa, aumentando assim o desempenho da sua persona (VERGARA, 2000). A universidade corporativa vem para formar e consolidar a base de conhecimento dentro das organizações, trazendo uma maior efetividade na comunicação e geração de conhecimento, além de partilhar do desenvolvimento contínuo de funcionários.

Desta forma, esse relatório tem por objetivo relatar detalhadamente as vivências de estágio realizado em uma instituição de Sistemas de informações gerenciais, ERP, que teve como foco as atividades desenvolvidas dentro da Universidade Corporativa Sankhya, relatando experiências na área de treinamento e desenvolvimento de colaboradores do time comercial, processos técnicos dentro da plataforma e o projeto do programa de estágio.

2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO

O objetivo desta seção é trazer uma breve contextualização sobre a empresa onde foi realizado o estágio supervisionado, trazendo informações importante para a caracterização da empresa, como sua história, seu ramo de atuação, seu produto. O estágio foi realizado na empresa Sankhya: Gestão de Negócios, que está no mercado a mais de 30 anos e atua no seguimento de tecnologia e gestão.

2.1. Sankhya

A empresa Sankhya: Gestão de negócios é uma empresa criada no ano de 1989, é uma das maiores empresas provedoras de soluções integradas de gestão corporativa (ERP) do Brasil, possui atuação global e conta no ano de 2022 com mais de 50 unidades espalhadas pelo país, sendo a matriz na cidade de Uberlândia, no estado de Minas Gerais.

A empresa conta com uma equipe superior a 2000 funcionários e 14 mil clientes em 23 estados do Brasil.

No ano de 2017, a empresa foi responsável por criar e lançar ao mercado a BIA, a primeira assistente virtual do mercado de ERP, que utiliza de tecnologias altamente inovadoras de Inteligência Artificial (IA) de modo que a ferramenta auxilie os gestores a otimizarem seus processos e antecipem o futuro da gestão.

Em 2019, a empresa assumiu a liderança no lançamento de uma plataforma de colaboração baseada no conceito de EIP (*Enterprise Intelligence Platform*), que conecta os dados da empresa com o mercado, realiza análises preditivas com base no comportamento do usuário, orquestra estratégias e direciona a base de gestão em aplicativos.

O GIC, o fundo soberano de Cingapura no ano de 2020 tornou-se acionista minoritário da Sankhya, investindo quase 5 bilhões de reais na empresa brasileira. O negócio marca um dos maiores investimentos do país em uma empresa de *software* de gestão, tornando a Sankhya uma das maiores fornecedoras de ERP do Brasil.

Após o investimento do GIC na Sankhya o grupo começou a se expandir, onde a Sankhya incorporou ao grupo a empresa Neppo: Plataforma *Omnichannel*, que tem como serviço a conversão de interações nos canais digitais e oferece um atendimento preciso e assertivo com a sua plataforma, utiliza de chatbots, deixando a conversa automática e disponível 24 horas, onde esse sistema foi incorporado ao ERP Sankhya.

No ano de 2022 a empresa se tornou acionista majoritária da empresa PontoTell, que

também passou a comprar nativamente o sistema de informação, onde o mesmo permite o registro, o tratamento e a gestão de frequência do ponto da empresa.

Ainda em 2022 a Sankhya fez a aquisição da maior empresa de *Customer Relationship Management* (CRM) da América Latina, a Ploomes Software Comercial, contando com um sistema que abrange CRM, funil de vendas, *Business Process Management* (BPM) e geração de proposta.

A empresa conta com mais de 10.000 empresas clientes em diversos setores que utilizam o ERP Sankhya para otimizar seus processos de gestão, tendo todos esses clientes passados por capacitações de funcionários chave para maior efetividade do processo de implantação do sistema.

2.2. Missão, Visão e Valores

Tendo como missão “Criar, desenvolver e inovar produtos e serviços no âmbito da gestão empresarial utilizando a tecnologia da informação, para disponibilizar ao mercado soluções que aumentem a competitividade e a rentabilidade das organizações”.

Visão: Ser, até 2025, a mais desejada e mais inovadora provedora de soluções de gestão empresarial do Brasil, superando o faturamento de R\$ 1 bi.

Valores: Pessoas, protagonismo, integridade, inovação, design, paixão e desenvolvimento contínuo.

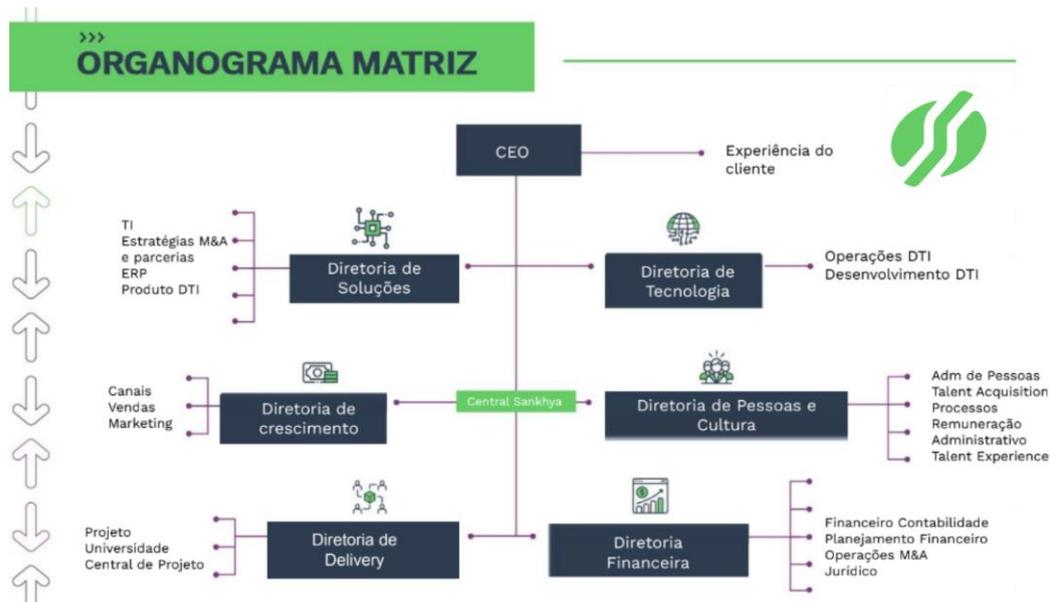
Propósito: Nós acreditamos que é possível transformar uma sociedade por meio da gestão empresarial.

Ainda dentro do propósito da empresa a Sankhya busca provocar uma ruptura na gestão das empresas que impulse o seu desenvolvimento, levando mais progresso às comunidades onde atuam, elevando os índices de geração de empregos e aumentando o nível de qualificação, com o objetivo final de melhorar a qualidade de vida de todas as famílias envolvidas.

2.3. Organograma

A matriz da Sankhya se encontra na cidade de Uberlândia em Minas Gerais, e possui estrutura diferente dos BPs e das filiais, conforme apresentado na Figura 1.

Figura 1 – Organograma Matriz Sankhya.

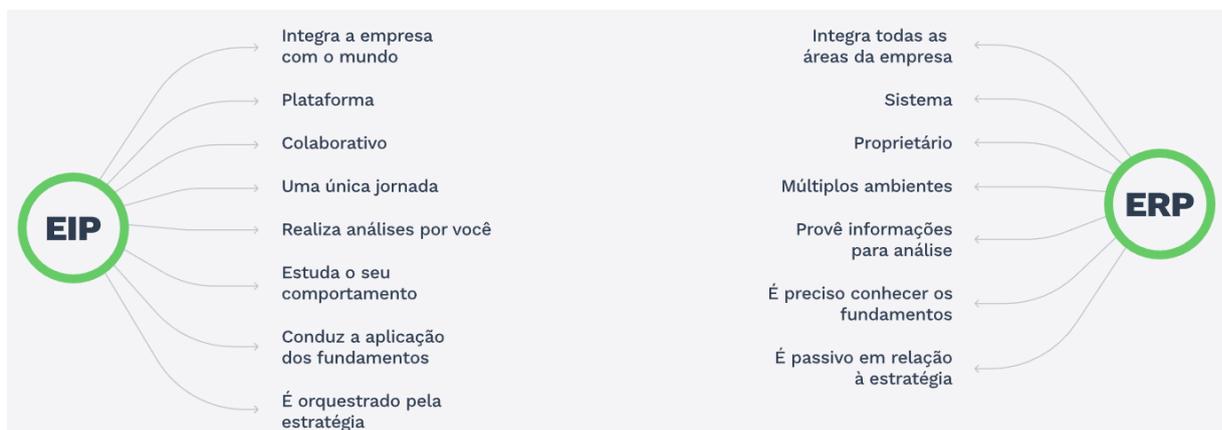


Fonte: Interna Sankhya (2022).

2.4. Portfolio

A solução começou como ERP, capaz de integrar todas as áreas da empresa e esta caminhando para uma Plataforma Inteligente EIP (*Enterprise Resource Planning*), capaz de integrar a empresa com o mundo, construindo uma plataforma que tem na sua origem elementos de *Business Intelligence*, Gestão Estratégica, Inteligência Artificial e *Big Data*, proporcionando mais personalização para o seu negócio e mobilidade e flexibilidade de acesso e uso. Na Figura 2 fica evidenciado as principais diferenças e evoluções do produto da empresa que evoluiu de ERP para EIP.

Figura 2 – Diferenças ERP e EIP.



Fonte: Site Sankhya (2022).

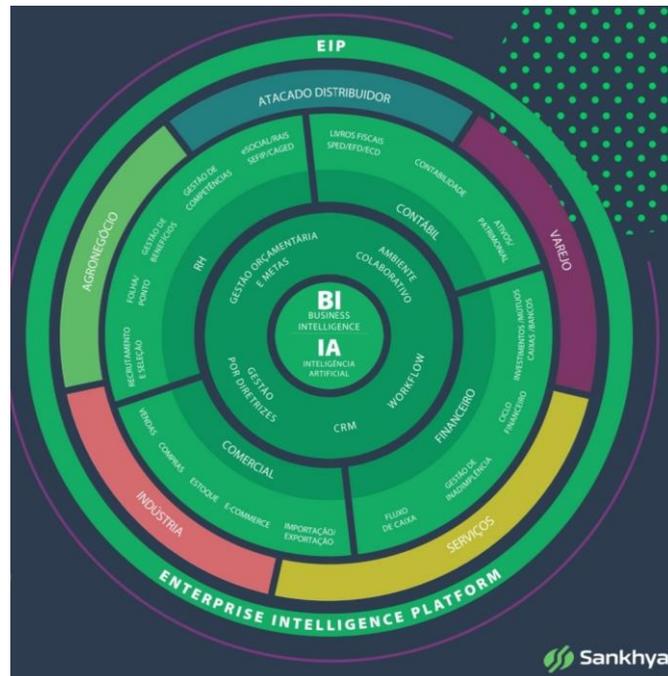
Tendo como diferenciais:

- Foco na Gestão;
- Orquestrada pela estratégia;
- *Web Mobile*;
- Flexível e customizável;
- BI e *Dashboard* nativos;
- Inteligência Artificial;
- Colaborativa (Sankhya Place).

A empresa atual em 5 segmentos, sendo eles: Indústria, com foco na reeducação custos, aumento da eficiência da produção; Agronegócio focando na gestão de agronegócio automatizando processos e maximizando resultados; Serviços tendo foco aumento da produtividade, gerenciamento de projetos e controle os processos de ponta a ponta; Atacado e Distribuição, foco em gerencia e controle de operações de compras, estoque, vendas, logística e distribuição e Varejo visando maximizar resultados da compra à venda e reduza custos com a solução da empresa que é 100% web.

Segue abaixo a Figura 3 que representa a visão da empresa perante o seu sistema e seus principais módulos.

Figura 3 – EIP Sankhya.



Fonte: Interna Sankhya (2022).

2.5. Universidade Corporativa

Mais do que desenvolver uma plataforma inovadora, a Sankhya tem como objetivo que cada cliente e colaborador utilize as possibilidades do EIP da melhor forma possível, explorando todos os recursos possíveis e aproveitando cada recurso com todos insights e indicações que ele pode oferecer (SANKHYA, 2022). Desta forma a empresa viu a necessidade de criar uma Universidade Corporativa, que possibilita o desenvolvimento tanto dos colaboradores internos, quanto dos clientes da Sankhya.

A Universidade Corporativa, possui trilhas de conhecimento personalizadas, em formato EAD, que facilitam o acesso e a participação, com conteúdo específicos, amplos e com avaliações constantes que dão uma noção clara do quanto sua equipe absorveu o conteúdo, podendo esses treinamentos serem personalizados de acordo com a necessidade dos clientes. Os treinamentos internos em sua grande parte possuem laboratórios com sistemas de avaliação diversificados e sempre interativos, com mentoria guiada.

Desde 2004, já foram treinamos centenas de milhares de pessoas. A Sankhya considera de fundamental importância e fator de sucesso dos projetos, os treinamentos conduzidos pela Universidade Sankhya.

A Figura 4 mostra alguns dos benefícios da Universidade Corporativa Sankhya no que tange ao processo de educação continuada, que nos dias atuais é um dos pilares da plataforma.

Figura 4 – Benefícios da Educação Continuada.

Benefícios da Educação Continuada



ACESSO SIMULTÂNEO

Faça a análise das informações extraídas em tempo real das operações da sua empresa de forma precisa e segura.



AMBIENTE VIRTUAL

Aproveite a flexibilidade do ambiente virtual de ensino, sem a necessidade de adquirir um novo pacote.



MÓDULOS E FUNCIONALIDADES

Vários pacotes especiais para as necessidades da sua empresa.



MÓDULOS E FUNCIONALIDADES

Explore todo o potencial da solução, assistindo a novos cursos de módulos adicionais e funcionalidades do sistema que você ainda não utiliza.

Fonte: Site Sankhya (2022).

Sendo a Figura 5 a representação da identidade visual da Universidade Sankhya.

Figura 5 – Logo da Universidade Corporativa.



Fonte: Interna Sankhya (2022).

Vale ressaltar que além da Universidade Corporativa a empresa conta com programas internos e parcerias com outras instituições para que seus funcionários estejam sempre em desenvolvimento contínuo a fim de que sempre entreguem ao cliente a melhor experiência.

3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O estágio na empresa Sankhya foi realizado entre os dias 05 de julho de 2021 à 05 de julho de 2022 correspondendo a uma carga horária de 30 horas semanais e 1550 horas totais. O Quadro 1, apresenta quais foram as atividades realizadas durante o período de estagiário, sendo a principal área de atividade dentro da Universidade Corporativa e um projeto de atuação dentro da área de projetos.

Quadro 1 - Atividades realizadas.

ATIVIDADES REALIZADAS	DESCRIÇÃO	HORAS TOTAIS
Treinamento <i>Sales Academy</i>	Treinamento e mentoria dentro da Universidade Corporativa de todos os executivos comerciais e gerentes de relacionamentos ingressantes na empresa	700
Projeto Metodologia 4.0	Projeto com objetivo de melhorar a jornada de implantação com base em metodologias ágeis.	450
Apoio na plataforma da universidade	Subir e montar trilhas, cadastros e acompanhamento de colaboradores, dentre outras demandas da plataforma	350
TOTAL DE HORAS		1550

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Os tópicos listados no quadro um tem o objetivo de destacar informações dos processos de estágio em sua totalidade trazendo em sua grande parte das horas funções voltadas a área de treinamento e desenvolvimento de uma empresa de sistema de gestão e também sobre um projeto na área de metodologia de implantação.

4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS

O objetivo dessa seção é descrever e analisar os processos técnicos dentre outras particularidades técnicas detalhando cada conjunto de atividades descritas na seção anterior, após cada detalhamento serão dadas sugestões de melhorias e uma visão sobre a atividade desenvolvida.

4.1. Treinamento Sales Academy

Pôr a Sankhya ser uma empresa de serviço da área de tecnologia da informação a empresa precisa estar sempre se atualizando a atualizando seus funcionários, desta forma tem-se necessário o investimento em treinamento e desenvolvimento, tanto interno, quanto de seus clientes.

De acordo com Reichel (2008), por estarmos inseridos na era da informação, o ambiente se torna muito incerto, completo e competitivo, exigindo cada vez mais conhecimento e determinação, desta forma é sempre preciso estar atento as mudanças, a tomada de decisão no mundo globalizado cada vez mais está amparada com base nas informações. Desta forma torna-se cada vez mais necessário a capacitação de funcionários dentro das organizações.

Sendo assim a área de Treinamento e desenvolvimento vem cada vez mais servindo como apoio estratégico para as organizações, servindo como uma ferramenta de aperfeiçoamento de desempenho organizacional, para trazer maior excelência (REICHEL, 2008).

Chiavenato (2010, p. 367) aborda que:

O treinamento é o processo sistemático que envolve uma mudança de habilidades, conhecimento, atitudes ou comportamento dos empregados, estimulando-os a serem mais produtivos na direção do alcance dos objetivos organizacionais.

Já Bísaro (1999) afirma que “desenvolvimento é a preparação das pessoas para posições mais complexas em termos de abrangência ou para carreiras diversas da que ela está engajada ou desempenhando”.

Chiavenato (2010) defende que o treinamento dentro das organizações deve ser contínuo, constante e ininterrupto, mesmo quando as pessoas possuem um desempenho excelente sempre a alguma melhoria de habilidades e competências que podem ser feitas,

introduzidas ou incentivadas.

Dentro da área de treinamento e desenvolvimento, a área abordada neste relatório será academia de vendas, chamada dentro da organização de *Sales Academy*, onde todo executivo comercial, gerente de relacionamento, coordenador comercial, gerente comercial e outros cargos referentes ao comercial passam pelo treinamento e processo de certificação antes de começar a atuar nas suas áreas, seja ela no processo de venda, prospecção e ou gestão de equipes.

Para Futrell (2003), o processo de vendas se refere a maneira como se é feita a comunicação com um possível cliente, de modo que se crie a necessidade de aquisição de determinado produto ou serviço, contudo, a capacitação dos vendedores trará o desenvolvimento de habilidades de negociação, durante todo o processo de venda, desde a prospecção ao fechamento da oportunidade.

Colaborando um dos propósitos da empresa que é trazer sempre a melhor experiência para o nosso cliente, seja ele interno ou externo e durante todo o processo de venda, desde a suspecção até o acompanhamento do cliente, Futrell (2014), traz que a área de vendas proporciona uma oportunidade de servir aos outros e ajudar no proposito emocional pela ajuda a terceiros. Vale destacar a frase apresentada por Futrell (2014), “Vender é ao mesmo tempo arte e ciência”, arte porque exige pratica, entender o outro e não só o conhecimento de conceitos e ciência por ser um conjunto de práticas e de fatos objetivo, sendo assim a profissional de vendas precisa de conhecimento prático e conceitual.

A primeira atividade realizada dentro da empresa é o treinamento de novos membros do comercial, os preparando assim durante 30 dias após a contratação e após passarem pelo processo de onboarding para atuar na área comercial da empresa.

O processo de certificação conta com conteúdo programático, sendo ele EAD, atividades e cases e encontros presenciais, após o processo ocorre a certificação do colaborador pelo seu líder imediato e seu GRV (Gerente Regional de Vendas). Após a sua validação é emitido um certificado de conclusão, o colaborador recebe uma planilha com pontos fortes e pontos de melhoria analisados de acordo com sua desenvoltura dentro do período de treinamento e uma planilha preenchida em sua validação por seu líder e Gerente Regional com seus pontos forte e de melhoria em sua Validação de Conhecimento.

A jornada dentro do treinamento consiste em 4 fases durante os 30 dias, se iniciando com um encontro de 2 dias, com conexão das 14h às 18h, para a apresentação do cronograma do treinamento, fases da negociação, apresentação de modalidades internas de vendas, cases para dinâmicas e discussões, habilidades e comportamentos e pontos de prospecção.

Esse primeiro momento serve de inteiração com o novo colaborador e é uma maneira de inseri-lo dentro da realidade da empresa e das particularidades das vendas do ERP Sankhya. O processo de certificação conta com 4 fases, sendo todas elas com acompanhamento de mentoria ao qual o estagiário e o analista responsável fazem a mentoria e avaliação desses colaboradores e contam também com uma trilha específica dentro da plataforma da Universidade Corporativa. As fases são:

- Abertura de jornada: Welcome;
- FASE 1: Apresentação do grupo Sankhya e apresentação institucional.
- FASE 2: Fundamentos na Evolução da Gestão para realizar um diagnóstico assertivo MAHA GESTÃO;
- FASE 3: Processos comerciais Sankhya, vendas consultivas;
- FASE 4: Oferta Sankhya;
- Validação de conhecimento.

Ao final de cada fase do processo de certificação da *Sales Academy*, temos entregas a serem feitas pelos colaboradores e cases a serem discutidos, de modo a serem preparados para atuar no processo de vendas da empresa, por se tratar de um ERP e a empresa possuir um processo de vendas diferenciado com ferramentas de gestão que auxiliam na jornada de venda e são essenciais na geração de proposta.

Após a entrega de cada fase são marcados encontros de tutorial guiada de modo a sanar dúvidas e discutir sobre o conteúdo apresentado na trilha de desenvolvimento do treinamento.

Após a certificação do novo colaborador comercial, o estagiário o acompanha por mais 90 dias os colaboradores, verificando seus índices de desempenho, possíveis gargalos no processo de venda e conversão, além de oferecer suporte mediante dúvidas que surjam. O processo de treinamento é sempre alinhado com as lideranças e os gestores de modo que o treinamento sempre seja aprimorado e a melhoria continua seja constante dentro da Universidade Sankhya.

A academia de vendas pelo qual os novos colaboradores do comercial passa possui uma identidade visual própria dentro da organização, a academia de vendas é uma área cada vez de maior prestígio e crescimento dentro da empresa, sendo assim possui um logo para sua identificação, como pode ser visto na Figura 3.

Figura 6 – Logo Sales Academy.



Fonte: Interna Sankhya (2022).

Por ser um processo de treinamento recente dentro da empresa, com pouco mais de um ano, mudanças são sempre constantes dentro do treinamento, a visão de valor ainda é um ponto enfrentado pela área, pois alguns gestores não veem a necessidade de treinar alguns colaboradores, esse ponto dificulta o trabalho com os membros de algumas unidades. Desta forma a área esta cada vez mais mostrando a sua importância, trazendo sempre números de conversão e frisando a importância de se saber as particularidades do sistema e do processo de venda, que foge do processo tradicional.

4.2. Projeto Metodologia de implantação 4.0

O projeto de metodologia 4.0 foi o projeto sugerido e executado em grupo, por 5 estagiários que tem seu vínculo a área de projetos da empresa, focado no processo de implantação e visava ajudar a diminuir o tempo de implantação do sistema Sankhya, o processo de criação do projeto foi de um ano, iniciando junto com o com o estágio em julho de 2022 e tendo sua entrega final em junho de 2022, juntamente com o término do programa.

Sendo assim as metodologias ágeis este presente no mercado devido a crescente pressão do mundo globalizado por processos cada vez mais ágeis e leves, com ciclo de desenvolvimentos cada vez mais curtos e efetivos (ABRAHAMSSON, 2003)

O processo de implantação de um ERP é complexo e abrange todas as áreas da empresa, os precisa se conhecer o funcionamento da empresa. Desta forma o processo de implantação conta principalmente, com cuidados com a parte tecnológica e estrutural da mudança organizacional, mostra também a importância da capacitação de pessoal, ligada aos treinamentos das novas rotinas inseridas (COLANGELO, 2001).

Com o lançamento da metodologia 4.0 de implantação Sankhya, uma metodologia nova que entrou em vigência em julho de 2021, sendo essa metodologia o guia de implantação com base nas melhores práticas da administração e com apoio de metodologia ágeis, o projeto sugerido aos estagiários teve o objetivo melhorar a jornada de implantação da solução nos clientes Sankhya, garantindo o acompanhamento nas etapas da implantação e a entrega de valor mais rápido.

O início de projeto se deu no mês de julho de 2021, o primeiro ponto era decidir como alcançar o objetivo proposto, desta forma foram feitas reuniões estratégicas com a área de projetos, onde recebemos bastante apoio da central, dentro dessas reuniões realizamos o alinhamento de expectativa, discutimos o objetivo e a partir desses alinhamentos começaram-se uma série de estudos sobre a metodologia nova.

Após reuniões e os alinhamentos o grupo optou por realizar a Telemetria de projetos, que se trata do mapeamento de métricas ao longo da jornada de implantação, em que essas métricas são apresentadas num *dashboard* que poderia ser utilizado para análise e tomada de decisões para os gerentes de projetos.

Com a escolha do projeto para atingir o objetivo proposto, se iniciou a criação do escopo do *dashboard* e a definição de quais métricas seriam abordadas dentro da ferramenta. Feito isso o escopo foi encaminhado para a área de processos para a criação do *dashboard* SER-Telemetria de Projetos.

Enquanto se aguardava o desenvolvimento do *dashboard*, a equipe realizou reuniões de alinhamento com a equipe da Flow, equipe essa responsável por auxiliar no programa de estágio da Sankhya, nessas reuniões ficaram definidos miniprojetos para validar os indicadores do *dashboard* e para validar a efetividade e funcionamento do mesmo.

Com a validação mudamos algumas métricas e adicionamos uma nova métrica. Com o *dashboard* pronto começamos o processo de divulgação e conscientização do uso da ferramenta para que o mesmo faça parte da rotina dos gerentes de projetos.

Para verificar a efetividade do projeto, foram feitos levantamentos pelo grupo, de modo que se pudesse analisar a quantidade de projetos em cada etapa da nova metodologia, paralelamente foi realizado reuniões com os gerentes de projetos para entendermos qual a percepção das nossas principais personas sobre o *dashboard* e saber se de fato estava alcançando o objetivo esperado, além de aproveitar o momento para colher feedbacks.

Após as reuniões foi identificado que a principal dúvida dos gerentes de projetos era de como de fato utilizar a ferramenta criada, com isso foi estruturado um vídeo explicativo passando por todas os níveis do *dashboard*. Após a sua criação foi feita novamente a divulgação

da ferramenta, agora com o vídeo explicativo.

Para finalizar o projeto em junho de 2022, foi elaborado um formulário para que os feedbacks do projeto fossem colhidos e montado um plano de ação pela equipe que então iria assumir o SER – Telemetria de projetos. A Figura 7, mostra de maneira cronológica o desenvolvimento e as etapas do processo de desenvolvimento do projeto de estágio.

Figura 7 – SER – Telemetria de Projetos.



Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

O projeto foi um projeto desafiador e que proporcionou grande aprendizado sobre a academia de projetos da empresa e sobre o processo de implantação. Um ponto de melhoria para o projeto em si é a conscientização e a inserção na cultura do uso de *dashboard* dentro da empresa, que é uma ferramenta de grande auxílio na tomada de decisão e na identificação de gargalos dentro de processos.

4.3. Apoio na plataforma da Universidade Corporativa

A Universidade Corporativa Sankhya esta ligada ao desenvolvimento continuo no que tange ao desenvolvimento interno de colaboradores como descrito no tópico anterior, a *Sales Academy*, tanto de cliente durante o processo de implantação e capacitação, quanto na inserção de conteúdos para seus funcionários, desta forma inúmeros processos foram desenvolvidos durante o estágio com a finalidade de atender a esses processos.

A universidade corporativa tem sua base de conceito inspirada no conceito de universidade, sendo sua principal diferença o fato de ser abrigada pelo ambiente empresarial e possui como principal objetivo o desenvolvimento e capacitação de funcionários, clientes fornecedores, franqueados e algumas das vezes até mesmo a comunidade em alguns dos casos (VERGARA, 2000).

A universidade corporativa vem como um complemento estratégico do gerenciamento, aprendizado e desenvolvimento dos funcionários de uma empresa, é uma ferramenta de aprendizado mais rápido e objetivo, se mantendo atualizado com as mudanças de conhecimento em tempo mais preciso, estando sempre alinhado com as tendências de mercado e com as bases de necessidades da empresa e seus clientes (KRAEMER, 2004).

Um dos principais pontos de apoio dentro da universidade corporativa é criação de trilhas de desenvolvimento, compostas por vídeos didáticos, material de apoio, em algumas das vezes quiz e algum outro processo de gameificação ou método de avaliação.

Dentro do sistema da universidade corporativa, que durante o processo de estágio foram 2 distintos, o estagiário era responsável de subir os vídeos e materiais da trilha, sempre analisando os materiais e a disposição dentro da plataforma, juntamente com isso deve-se preencher uma planilha de controle para que o analista responsável e o editor consigam localizar os conteúdos para futuras atualizações.

Os cadastros de colaboradores dentro dos cursos da plataforma também são de responsabilidade do estagiário, sendo o seu principal foco os do treinamento da *Sales Academy*, mas dando sempre apoio aos treinamentos de outras áreas.

A emissão de relatórios de desempenhos nos processos de avaliação, lançamento e cadastros nas telas de acompanhamento fazem parte do processo de gestão dentro da universidade de modo a garantir o melhor desempenho daqueles que passam pelos treinamentos, aumentando assim a efetividade da universidade corporativa dentro da organização.

Um ponto a se observar dentro desta atividade é que geralmente a mesma acontecia com tempos para a sua execução curtos, principalmente a criação de trilhas e a vinculação de vídeos dentro da plataforma, trazendo assim em muitas das vezes informações faltantes e um desconhecimento do gestor ao passar as informações para que a sua execução fosse efetiva.

5 SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS

A Sankhya é uma empresa que se encontra em constante crescimento dentro do seu mercado de atuação, por estar inserida no ramo mercado de ERP, as mudanças são constantes e cada vez mais necessários, o mercado esta sempre mudando e as empresas que não se adaptam são deixadas para trás.

Em relação ao programa de estágio, a denominada geração 21, fez parte do primeiro programa de estágio da empresa, que contou com 21 estagiários de diversas áreas diferentes. O processo de comunicação dos responsáveis pelo programa de estágio deixou muito a desejar nos últimos 3 meses, onde muitas informações foram perdidas ou não chegavam aos destinatários de forma precisa, dificultando assim a efetividade de alguns processos e trazendo insatisfação e insegurança. Como sugestão demos como feedback a estruturação de um cronograma final referente ao programa de estágio, para que nos próximos as etapas finais do processo sejam efetivas e não cause nenhum tipo de desconforto aos envolvidos.

Em relação ao processo de Treinamento da *Sales Academy*, o treinamento esta sempre em mudança, o treinamento foi redesenhado em julho de 2022 e dividido em laboratórios práticos e dinâmicos de modo que as particularidades sejam sanadas, tudo sempre sendo alinhado com as expectativas da empresa e dos cargos de liderança das unidades.

O projeto de estágio, foi repassado a área de projetos com o termino do programa de estágio, como sugestão o grupo deixou a fixação de divulgações periódicas e incrementos para que a cultura de uso do *dashboard* comece a fazer parte da rotina do gerente de projetos.

No que tange aos processos de apoio a universidade corporativa, começou a se desenhar os processos e definir o responsável de modo que as demandas deixem de ter prazos curtos e todos os gargalos possam ser identificados.

De maneira geral a empresa e as áreas da Sankhya sempre estão aptas e preparadas a mudanças, o fato de ser uma empresa de tecnologia, faz com que a mudança continua e o processo de inovação estejam sempre presentes na organização, que tem como slogan “Liberdade para evoluir”.

6 CONCLUSÃO

Sendo o estágio um complemento ao desenvolvimento profissional do estudante de graduação, permitindo vivenciar na prática as teorias e experiências vividas no âmbito acadêmico levando ao mercado de trabalho o que foi aprendido em aula, sendo na maioria das vezes o primeiro contato com o mercado de trabalho e muitas vezes uma oportunidade de efetivação.

O estágio foi realizado na empresa Sankhya e proporcionou o vínculo de diversas áreas aprendidas ao decorrer da graduação, sendo a principal área de atuação do estagiário a área de treinamento e desenvolvimento, dentro da universidade corporativa, com foco na área comercial, área essa abordada em diversas matérias o que proporcionou uma base de conhecimento e facilitou a atuação na área.

A Sankhya me proporcionou o aprimoramento e o desenvolvimento de habilidades técnicas, como ferramentas de gestão, didática para ministrar treinamentos, ferramenta de maturidade organizacional e de gestão, análise de dados e gestão de projetos e equipes e também habilidades comportamentais como aprimoramento da comunicação, gerenciamento pessoal, gestão de equipes, proatividade e ter visão sistêmica. Por ser uma empresa de tecnologia, trabalhar com equipes diversas o aprendizado dentro da empresa é sempre contínuo e a autonomia é sempre muito grande, trazendo uma valorização do senso analítico. Os valores da empresa, a cultura e o clima são fortes e fazem toda a diferença no dia a dia do estagiário.

Em relação aos pontos de melhoria do programa de estágio, um dos pontos seria a melhor comunicação e orientações aos estagiários para que fiquem a par dos procedimentos que precisam ser realizados. Em relação ao apoio a universidade corporativa, alguns processos precisam ser desenhados e planejados de maneira que as demandas não sejam sempre urgentes.

Por fim tenho muito o agradecer a empresa Sankhya e equipe ao qual faço parte, pelo apoio, os aprendizados e as vivências dentro e fora da empresa, ao DAE UFLA, seus professores e ao PET administração por me proporcionarem uma base de excelência para atuar no mercado de trabalho com êxito.

REFERÊNCIAS

- ABRAHAMSSON, P. et al. **New directions on agile methods: a comparative analysis**. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON SOFTWARE ENGINEERING, 2003.
- BÍSCARO, A. W. **Métodos e técnicas em T&D**. In: BOOG, G.G. (Org.). Manual de treinamento e desenvolvimento. 3. ed. São Paulo: Makron Books, 1999.
- CARMO, V. B.; PONTES, C. C. C. **Sistemas de informação gerenciais para programa de qualidade total em pequenas empresas da região de Campinas**. Ciência da Informação, Brasília, 1999.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- COLANGELO, F. L. **Implantação de sistemas ERP (Enterprise Resource Planning): um enfoque de longo prazo**. São Paulo: Atlas, 2001.
- FUTRELL, C.M. **Vendas: fundamentos e novas práticas de gestão**. São Paulo: Saraiva, 2003.
- FUTRELL, C. M. **Vendas: O guia completo**. AMGH Editora, 2014.
- KRAEMER, M. E. P. Universidade corporativa como alavanca da vantagem competitiva. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**, 2004. Disponível em: <<http://periodicosibepes.org.br/index.php/recadm/article/view/430/328>>. Acesso em: 29 de jul 2022.
- LACOMBE, F. **Administração**. Saraiva Educação SA, 2017.
- O' BRIEN, J. A.; MARAKAS, G. M. **Administração de sistemas de informação**. 15. ed. Dados eletrônicos. Porto Alegre, 2013
- RAINER, J. K.; CEGLELSKI, C. G. **Introdução a sistemas de informação**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.
- REICHEL, Harduin. **Treinamento e desenvolvimento**. IESDE BRASIL SA, 2008.
- SANKHYA. **Sobre a Sankhya**. 2022. Site da empresa, disponível em: <<https://www.sankhya.com.br/empresa/>>. Acesso em: 29 de jun. 2022.
- SCALABRIN, I. C.; MOLINARI, A. M. C. A importância da prática do estágio supervisionado nas licenciaturas. **Revista Unar**, 2013.
- VERGARA, S. C. **Universidade corporativa: a parceria possível entre empresa e universidade**

tradicional, 2000.