



KLEYSLLA EVELLYN CRUZ BORGES

**DESENVOLVIMENTO DO SETOR ADMINISTRATIVO EM UMA
EMPRESA DE DISTRIBUIÇÃO DE PRODUTOS
INDUSTRIALIZADOS**

LAVRAS – MG

2022

KLEYSLLA EVELLYN CRUZ BORGES

**DESENVOLVIMENTO DO SETOR ADMINISTRATIVO EM UMA EMPRESA
DE DISTRIBUIÇÃO DE PRODUTOS INDUSTRIALIZADOS**

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

Prof.^a Dr.^a. Elisa Reis Guimarães
Orientadora

**LAVRAS – MG
2022**

KLEYSLLA EVELLYN CRUZ BORGES

**DESENVOLVIMENTO DO SETOR ADMINISTRATIVO EM UMA EMPRESA
DE DISTRIBUIÇÃO DE PRODUTOS INDUSTRIALIZADOS**

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 16 de setembro de 2022.

Prof.^a Dr.^a Elisa Reis Guimarães, UFLA

Prof.^a Dr.^a Flaviana Andrade de Pádua Carvalho, UFLA

Prof.^a Dr.^a Elisa Reis Guimarães

Orientadora

LAVRAS - MG

2022

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus que me guiou, me deu força e persistência em todo o processo.

Aos meus pais Núbia e Júlio que me ofereceram apoio e me incentivaram por todo o curso.

Aos meus irmãos Khristian e Kellerson pela colaboração e ajuda nos momentos que mais precisei.

Aos meus familiares e amigos que de alguma forma contribuíram para a minha formação pessoal.

À minha tia e madrinha Edna que sempre me apoiou em toda a minha graduação.

Aos colaboradores da Real Distribuição V&C, em especial os da área administrativa (Marcela, Elvia, Cássia, Valdirene e Guilherme) pelo acolhimento, auxílio e amizade.

Aos sócios proprietários Vera e Celso pela receptividade e oportunidade do estágio.

À minha orientadora Prof.^a Dr.^a Elisa Reis Guimarães pelos direcionamentos, correções e disposição para ajuda.

À Universidade Federal de Lavras, em particular ao Departamento de Administração e Economia pelos ensinamentos.

MINHA GRATIDÃO A TODOS!

RESUMO

O presente relatório tem por finalidade relatar as atividades desenvolvidas durante o estágio obrigatório em uma distribuidora de produtos industrializados, evidenciando a relação entre a prática profissional e diferentes temáticas estudadas na graduação em Administração. Apresentou-se a Real Distribuição V&C, criada em junho de 2003 e sediada em Lavras-MG, a qual atua na distribuição de produtos alimentícios e de higiene no estado de Minas Gerais, organização onde foi realizado o estágio. A organização proporcionou que a estagiária realizasse atividades por todos os setores presentes na área administrativa da empresa, quais sejam, os setores de gestão de pessoas, contábil, faturamento, financeiro e atendimento. O estágio foi realizado entre 21 de fevereiro de 2022 e 02 de setembro de 2022, tendo duração total de 560 horas e abrangendo várias atividades nesses setores, com destaque para a atualização de dados dos colaboradores, separação de documentos para envio à contabilidade externa, liberação de pedidos para carregamento, cobrança de boletos em aberto e realização de atendimento nos canais de comunicação da organização. Diante das situações vivenciadas pela estagiária, sugeriram-se melhorias como reuniões frequentes integrando todas as áreas da organização, *feedback* inverso e pesquisa de clima organizacional. Por fim, relataram-se os resultados obtidos com a execução do estágio, contribuindo para a carreira profissional e os relacionamentos interpessoais da estagiária.

Palavras-chave: Administração. Distribuição. Estágio Supervisionado.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1- Fachada da Real Distribuição V&C.....	12
Figura 2- Marca antiga da organização	12
Figura 3- Marca atualizada da organização	12
Figura 4- Real Distribuição V&C vista por cima	12
Figura 5- Carta de valores dentro da empresa	15
Figura 6- Escada adesivada com os valores da empresa	15
Figura 7- Área de atuação Bimbo e Pratic Leve.....	16
Figura 8- Área de atuação Danone, Mezzani, Natural One e Ontex	16
Figura 7- Recepção da empresa.....	17
Figura 8- Placa da sala do setor de faturamento e financeiro	18
Figura 9- Placa da sala do setor de gestão de pessoas e contábil	18
Quadro 1- Carta de valores.....	13
Quadro 2- Funções dos colaboradores	16
Quadro 3- Atividades desenvolvidas	20

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE TRABALHO.....	11
2.1 Histórico da empresa.....	11
2.2 Caracterização da empresa.....	12
2.2.1 Propósito, visão e valores	13
2.2.3 Área de atuação	15
2.2.3 Quadro de colaboradores.....	16
2.2.4 Descrição física da empresa	17
2.2.5 Descrição da área administrativa da empresa	17
2.2.6 Sistema integrado de gestão.....	19
3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	20
4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS.....	22
4.1 Gestão de pessoas.....	22
4.1.1 Cadastrar os colaboradores no sistema	23
4.1.2 Agendar exames admissionais, periódicos e demissionais	23
4.1.3 Controlar as fichas dos colaboradores.....	23
4.1.4 Recarregar o vale refeição	23
4.1.5 Controlar a distribuição dos EPI's e a distribuição dos uniformes	24
4.1.6 Controlar o cartão identificação	24
4.1.7 Atualizar dados dos colaboradores	24
4.2 Contábil	24
4.2.1 Montar malotes	25
4.2.2 Elaborar planilha de ajuda de custos.....	25
4.3 Faturamento.....	25
4.3.1 Liberar pedidos para carregamento	26
4.4 Financeiro.....	26
4.4.1 Conferir boletos a pagar	27
4.4.2 Cobrar e acompanhar boletos em aberto	27
4.4.3 Fechar acertos	27
4.4.4 Acompanhar acertos em aberto	27
4.4.5 Dar baixas em depósitos realizados.....	27
4.4.6 Atualizar boletos vencidos para pagamento	28
4.4.7 Atualizar resultados de venda e troca.....	28

4.4.8 Fazer comparação de vendas e trocas no mês.....	28
4.4.9 Lançar notas trocadas	28
4.5 Atendimento	28
4.5.1 Realizar os pedidos dos clientes.....	29
4.5.2 Conferir notas dos fornecedores	29
4.5.3 Enviar canhotos para conferência dos fornecedores.....	29
4.5.4 Atender ao telefone	30
4.5.5 Emitir CTE.....	30
4.5.6 Realizar atendimento nos canais de comunicação da empresa	30
4.5.7 Contatar motorista	30
4.5.8 Atualizar as variáveis de fotos dos promotores	30
4.5.9 Distribuir produtos de merchandising para os promotores	30
4.5.10 Montar cestas para sorteio.....	31
5 PERCEPÇÕES DO ESTÁGIO	32
6 CONCLUSÃO.....	34
REFERÊNCIAS.....	35

1 INTRODUÇÃO

O setor de atacado e distribuição no Brasil é de suma importância para o desenvolvimento econômico do país, fornecendo produtos e serviços que contemplam grande parte do comércio brasileiro. De acordo com a Associação Brasileira de Atacadistas e Distribuidores de Produtos Industrializados - ABAD, os distribuidores são aqueles que compram e vendem mercadoria de fornecedores da indústria, possuindo um vínculo de exclusividade, comercializando para varejistas e entregando os produtos em seus estabelecimentos (ABAD, 2022).

O setor de atacado e distribuição detém uma porcentagem de fornecimento de produtos maior que 50% para o mercado varejista, atuando principalmente no abastecimento de pequenos e médios comerciantes brasileiros. Neste setor, os distribuidores de alimentos possuem maior representatividade, sendo responsáveis por 40,6% do total comercializado em 2021, seguidos pelos artigos de higiene e beleza. A região sudeste do país registrou a maior parcela de faturamento do setor, alcançando R\$308 bilhões em 2021 (ABAD, 2021).

A Real Distribuição V&C está inserida nesse setor, distribuindo atualmente produtos alimentícios e de higiene, abrangendo regiões do estado de Minas Gerais. A referida empresa permitiu a realização do estágio supervisionado, auxiliando a discente em sua compreensão do funcionamento da área administrativa em uma empresa.

A Lei Nº 11.788/88, de 25 de setembro de 2008, traz em seu primeiro artigo a definição de estágio e a sua contribuição para a formação do estudante, sendo descrito como o “ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos que estejam frequentando o ensino regular em instituições de educação superior (...) (BRASIL, 2008, p.1).

A administração, segundo Barros Neto *et al.* (2018), é uma ciência que possui um conjunto de fundamentos organizados, sistematizados e adquiridos mediante a observação, experimentação, identificação, pesquisa e explicação de fenômenos e fatos ocorridos no mundo. As tomadas de decisões dos administradores afetam diretamente a organização em que estão inseridos, além de impactar empresas que estão interligadas a ela. Dessa maneira, a gestão de uma empresa não é realizada apenas por profissionais formados em administração, mas o conhecimento adquirido por eles contribui para que as decisões sejam mais assertivas.

Diante disso, o estágio é um período de grande relevância na vida de um acadêmico de administração, visto que este permite uma troca de experiências com pessoas que já estão

inseridas no mercado de trabalho. Ademais, o estágio é uma grande oportunidade para adquirir e aprofundar o conhecimento adquirido, aplicando-o de forma prática no dia a dia de uma empresa, buscando uma melhor compreensão sobre as exigências do mercado de trabalho atual, além de vivenciar as dificuldades que as organizações precisam enfrentar.

Este relatório tem por objetivo relatar o desenvolvimento de estágio supervisionado no setor administrativo da distribuidora de produtos Real Distribuição V&C, apresentando os setores trabalhados dentro da organização e os ensinamentos práticos associados aos conhecimentos teóricos adquiridos. O relatório está dividido em cinco seções, sendo primeiramente expostas informações sobre a empresa, relatando seu histórico, suas diretrizes, área de atuação, quadro de colaboradores, descrição física, descrição da área administrativa e o sistema integrado utilizado. Posteriormente, expõem-se as atividades desenvolvidas e os setores de atuação da área administrativa da distribuidora. Em seguida, são detalhadas as atividades e os setores de realização de estágio. Por fim, são apresentadas as percepções da discente acerca do estágio, com sugestões de melhorias e a conclusão do relatório.

2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE TRABALHO

O estágio supervisionado foi realizado na organização Real Distribuição V&C, empresa que atua na distribuição de produtos alimentícios e de higiene, sendo seus processos subdivididos em três áreas: comercial, logística e administrativa. Na empresa essas áreas são responsáveis pela estratégia adotada pela organização e norteiam o dia a dia dos colaboradores e fornecedores perante a distribuidora. Ante o exposto, de modo a compreender a realização das atividades desenvolvidas no estágio na empresa, é necessário entender como ela funciona e como atua.

Nos tópicos a seguir, apresentam-se o histórico da organização e sua caracterização, descrevendo sua visão estratégica, sua área de atuação, o quadro de colaboradores, a estrutura física, a área administrativa da empresa e o sistema utilizado por ela.

2.1 HISTÓRICO DA EMPRESA

A Real Distribuição V&C foi criada em 2003, primeiramente com a concessão da Danone, tendo seu representante legal indicado Vera para assumir a distribuição de seus produtos na região de Lavras, Minas Gerais. Com esse fato, Verae seu esposo, Celso de Paula Campos, fundaram a empresa com o auxílio de familiares como colaboradores para a continuidade do negócio e, assim, adquiriram o primeiro caminhão, um Mercedes-Benz 608 do ano de 1982.

Com o passar dos anos, novas marcas começaram a ser distribuídas pela empresa, sendo elas: Mezzani a partir de 2008, Bimbo em 2015, Natural One em 2015, Pratic Leve em 2019, Ontex em 2019 e Ceratti a partir de 2022.

No ano de 2021, a Real Distribuição V&C se instalou em uma nova sede, localizada na Rua do Prensista, número 207, centro empresarial, Lavras-MG, migrando para um local que oferece maior capacidade de armazenamento. Além desta mudança, realizou-se uma reformulação da marca, modernizando e atualizando sua identidade visual, buscando a ampliação da empresa.

A seguir é apresentada a fachada da empresa (Figura 1) e a reformulação da marca (Figura 2 e Figura 3).

Figura 1- Fachada da Real Distribuição V&C



Fonte: Real Distribuição V&C (2022, *on-line*).

Figura 2- Marca antiga da organização



Fonte: Interna a Real Distribuição V&C (2022)

Figura 3- Marca atualizada da organização



Fonte: Nobreak publicidade (2022)

2.2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A Real Distribuição V&C está classificada como Empresa de Pequeno Porte, conforme exposto pelo comprovante de inscrição e situação cadastral, e tem sua sede localizada na cidade de Lavras-MG. A localização atual da empresa foi escolhida de forma a auxiliar a logística tanto do recebimento quanto da entrega dos produtos, posto que o atual estabelecimento fica em uma área de fácil acesso às rodovias (REAL DISTRIBUIÇÃO, 2022). Ademais, a sede da distribuidora possui uma ampla capacidade de armazenamento dos produtos que são distribuídos, o que permite a recepção de um grande volume de mercadorias.

Na Figura 4 pode-se observar a imagem da empresa retirada por um drone, apresentando sua estrutura externa.

Figura 4- Real Distribuição V&C vista por cima



Fonte: Real Distribuição V&C (2022, *online*)

2.2.1 PROPÓSITO, VISÃO E VALORES

Definir o propósito, a visão e os valores em uma organização auxiliam a empresa a compreender sua existência, além de apresentar para os seus *stakeholders*¹ sua ideologia perante o mercado e a sociedade, sendo ainda de fundamental relevância para o seu planejamento estratégico. Segundo Nogueira (2015), as empresas adotam uma missão e visão não só para transmitir aos consumidores e funcionários como enxergam o mercado e qual a sua ideologia, mas também para que a própria empresa mantenha o foco em seus objetivos.

A missão ou propósito de uma empresa está relacionada à razão da existência da organização, a visão representa o que ela deseja se tornar e os valores são as crenças e condutas de comportamento que orientarão o alcance e a confirmação da missão e da visão (NOGUEIRA, 2015).

A Real Distribuição V&C comunica o seu propósito, a sua visão e os seus valores por meio de sua “Carta de Valores”. Estes elementos são apresentados a seguir (Quadro 1):

Quadro 1- Carta de valores (Continua)

PROPÓSITO	“Contribuir com o sucesso dos nossos colaboradores e clientes com o intuito de agregar valor através da distribuição dos nossos produtos, da prestação de serviços e do relacionamento com as pessoas.”
VISÃO	“Transformar cada vez mais vidas através do trabalho digno e criar relacionamentos duradouros onde as pessoas sintam gratidão e amor pelo que se faz.”
VALORES	<p>Honestidade</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser sincero com as pessoas • Ter transparência em suas relações • Ser responsável pelos seus resultados e ações • Falar sempre a verdade • Não se apropriar daquilo que não te pertence <p>Respeito</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tratar as pessoas com gentileza • Ser educado em qualquer circunstância • Respeitar as diferentes opiniões e ideias • Respeitar o espaço e os limites do próximo • Respeitar as normas e regras da empresa (MIP, MCO & MDO)

¹ Pessoas, grupos ou organizações que têm interesses diretos ou indiretos na empresa.

Quadro 1- Carta de valores (Conclusão)

VALORES	<p>Empatia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se colocar no lugar do outro • Não julgar • Tratar as pessoas com igualdade • Ouvir atentamente as pessoas • Ser cooperativo • Amar aquilo que faz <p>Ética</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ter uma postura profissional • Executar corretamente as tarefas que lhe forem atribuídas • Viver a nossa Visão, o Propósito e os Valores • Não aceitar nem oferecer subornos • Ser discreto e sigiloso com os assuntos da empresa • Não originar e nem multiplicar boatos <p>Companheirismo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser solidário: Ajudar uns aos outros, independente do setor de atuação • Trabalhar em equipe • Manter uma excelente comunicação • Compartilhar conhecimentos, experiências e as melhores práticas • Zelar pela união e harmonia entre a equipe • Contribuir com o próximo para evoluir e superar suas dificuldades • Motivar uns aos outros sempre que for necessário <p>Comprometimento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumprir com o que foi combinado • Cumprir com os horários pontualmente • Zelar pelo patrimônio da empresa • Oferecer um extraordinário atendimento a todos os clientes • Se comprometer com os resultados
----------------	---

Fonte: Real Distribuição V&C (2022)

Com a finalidade de reforçar o propósito, a visão e os valores da empresa, o estabelecimento expõe estas diretrizes conforme ilustrado na Figura 5 e na Figura 6.

Figura 5- Carta de valores dentro da empresa



Fonte: Elaborado pela autora (2022)

Figura 6- Escada adesivada com os valores da empresa



Fonte: Elaborado pela autora (2022)

2.2.3 ÁREA DE ATUAÇÃO

A empresa atua em mais de 50 cidades na distribuição dos produtos das marcas Pratic Leve e Bimbo, como as cidades de Formiga, Capitólio, Divinópolis e Piumhi. Em relação às outras marcas (Danone, Mezzani, Natural One, Ontex e Ceratti), a Real Distribuição V&C atua em mais de 40 cidades em Minas Gerais, destacando-se Cana Verde, Itapeçerica, Bom Sucesso e Paíns.

Deste modo, a fim de exemplificar o exposto, seguem ilustrações (Figura 7 e Figura 8), apresentando as cidades que são atendidas pela distribuidora, que são divididas em 2 formas de atuação.

Figura 7- Área de atuação Bimbo e Pratic Leve

Fonte: Real Distribuição V&C (2022, *on-line*).

Figura 8- Área de atuação Danone, Mezzani, Natural One e Ontex

Fonte: Real Distribuição V&C (2022, *on-line*).

2.2.3 QUADRO DE COLABORADORES

Atualmente a empresa possui 53 colaboradores os quais estão divididos por cargos da seguinte maneira exposta no Quadro 2:

Quadro 2- Funções dos colaboradores (Continua)

CARGO EXERCICIDO	QUANTIDADE DE COLABORADORES
Assistente Administrativo	4
Gerente administrativo	1
Gerente financeiro	1
Gerente logístico	1
Supervisor de vendas	3
Almoxarifes	2
Operador de empilhadeira	1

Quadro 2- Funções dos colaboradores (Conclusão)

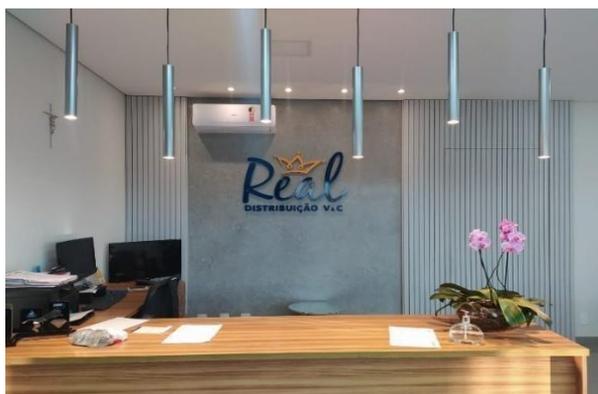
Operador de câmara fria	2
Motoristas	10
Ajudante de motorista	1
Promotor de venda	19
Vendedores	8
Total	53

Fonte: Elaborado pela autora (2022)

2.2.4 DESCRIÇÃO FÍSICA DA EMPRESA

A sede atual possui uma área de recepção com móveis modernos, uma sala onde são realizadas as atividades de faturamento e administração financeira, uma sala para atuação da gestão de pessoas em conjunto com a parte contábil, garagem para a frota de caminhões e recebimento de carga, balcão para armazenamento de produtos, sala para guardar produtos relacionados ao *merchandising* da empresa, sala para reunião, uma sala onde atua a gerente financeira, uma sala para atuação do gerente logístico, três banheiros, duas câmaras frias, uma cozinha e um amplo estacionamento externo.

Figura 7- Recepção da empresa



Fonte: Elaborado pela autora (2022)

2.2.5 DESCRIÇÃO DA ÁREA ADMINISTRATIVA DA EMPRESA

Preliminarmente, destaca-se a área administrativa da empresa, que conta com seis profissionais, sendo eles: um gerente financeiro, um gerente administrativo e quatro assistentes administrativos. Os referidos profissionais, são responsáveis por definir as estratégias do

negócio, fornecendo as diretrizes para os demais setores, a fim de que todas as ações realizadas na empresa sigam o planejamento estratégico traçado.

A área administrativa da Real Distribuição V&C está concentrada na sede da organização, sendo a área dividida por setores e salas dentro da própria distribuidora. A recepção da empresa fica logo ao adentrar o estabelecimento, possuindo um auxiliar administrativo que atua na parte de atendimento ao cliente e aos fornecedores. Ao lado da recepção se encontra uma sala onde estão os setores de faturamento e financeiro da empresa, possuindo dois colaboradores com o cargo de assistente administrativo que atuam nesses setores de forma distinta.

Os dois colaboradores responsáveis pela gestão de pessoas e contábil atuam em outra sala, que fica próxima à sala de faturamento e financeiro. Nesta última sala, os colaboradores presentes possuem funções distintas, sendo um profissional que exerce a função de assistente administrativo e o outro como gerente administrativo.

No andar superior é o local onde os sócios proprietários da empresa atuam, sendo eles a gerente financeira e o gerente logístico, além do supervisor de vendas da cidade de Lavras/MG.

Para melhor compreender a divisão realizada entre as salas, seguem imagens das placas referente as duas salas do setor administrativo onde o estágio foi realizado (Figura 8 e Figura 9).

Figura 8- Placa da sala do setor de faturamento e financeiro



Fonte: Elaborado pela autora

Figura 9- Placa da sala do setor de gestão de pessoas e contábil



Fonte: Elaborado pela autora

Grande parte dos processos realizados pela área administrativa da empresa é produzida por um sistema integrado de gestão que a empresa adquiriu com o propósito de fazer com que

os processos realizados por um colaborador fiquem registrados no sistema e conseqüentemente forneça de forma atualizada os dados da organização para o próximo profissional que utilizar o sistema.

Desta forma, os colaboradores acabam tendo um conhecimento prévio do que está acontecendo no ambiente interno da empresa e podem realizar suas obrigações de forma sistêmica conforme será apresentado a seguir.

2.2.6 SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

O sistema utilizado pela Real Distribuição V&C é um *Enterprise Resource Planning*² (ERP), que permite o acesso de 5 (cinco) usuários simultaneamente, sendo que, usualmente, esses acessos eram utilizados apenas pelos assistentes administrativos da empresa. De acordo com Caiçara Júnior (2015, p. 98), o ERP pode ser definido como “um sistema de informação adquirido na forma de pacotes comerciais de software que permitem a integração entre dados dos sistemas de informação transacionais e dos processos de negócios de uma organização”.

A utilização de um ERP em uma organização contribui para a agilidade e flexibilidade dos processos realizados dentro da instituição. Segundo Monteiro (2006 citado por COSTA *et al.*, 2016, p.7) as principais características de um sistema ERP são definidas da seguinte forma:

Os sistemas ERP se caracterizam pela sua capacidade de integrar todos os processos informacionais básicos de uma organização, tais como: processos financeiros, de comercialização, de suprimentos, de recursos humanos e de produção.

Além de integrar todo processo, um sistema ERP traz benefícios como informações para o aprimoramento e a padronização dos processos, sendo essencial para o bom funcionamento da organização.

Em relação a utilização do sistema na Real Distribuição, cada colaborador da área administrativa possuía seu login e senha, além de ser disponibilizado um computador para cada um deles. Após efetuado o login no sistema, o funcionário realiza suas atividades de acordo com a necessidade solicitada, respeitando o manual da empresa e executando as obrigações da área sob sua responsabilidade.

Ademais, todo processo realizado identifica o login do colaborador que realizou a tarefa, permitindo assim o controle de todos os envolvidos no processo pelos superiores e gestores da empresa.

² Sistema integrado de gestão empresarial

3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O estágio na empresa Real Distribuição V&C foi realizado entre os dias vinte e um de fevereiro de dois mil e vinte e dois (21/02/2022) e dois de setembro de dois mil e vinte e dois (02/09/2022), correspondendo a uma carga horária de 20 (vinte) horas semanais e 560 (quinhentos e sessenta) horas totais. As atividades desenvolvidas no estágio foram subdivididas em três grandes etapas na área administrativa da organização.

A primeira etapa está relacionada às atividades desenvolvidas no setor de gestão de pessoas e contábil da empresa, já a segunda etapa foi desenvolvida no setor de faturamento e financeiro e, por fim, a terceira etapa foi desenvolvida no setor de atendimento da empresa.

No quadro a seguir, apresentam-se as atividades realizadas em cada setor durante o período de estágio.

Quadro 3- Atividades desenvolvidas (Continua)

SETOR DA ATIVIDADE	ATIVIDADES REALIZADAS	HORAS TOTAIS
Primeira etapa/ GESTÃO DE PESSOAS e CONTÁBIL	<ul style="list-style-type: none"> ● Cadastrar os colaboradores no sistema ● Agendar exames admissionais, periódicos e demissionais ● Controlar as fichas dos colaboradores ● Recarregar o vale refeição ● Controlar a distribuição dos EPI's e a distribuição de uniformes ● Controlar o cartão identificação ● Atualizar dados dos colaboradores ● Montar malotes ● Elaborar planilha de ajuda de custos 	240
Segunda etapa/ FATURAMENTO E FINANCEIRO	<ul style="list-style-type: none"> ● Liberar pedidos para carregamento ● Conferir boletos a pagar ● Cobrar e acompanhar boletos em aberto 	160

Quadro 3- Atividades desenvolvidas (Conclusão)

Segunda etapa/ FATURAMENTO E FINANCEIRO	<ul style="list-style-type: none"> ● Fechar acertos ● Acompanhar acertos em aberto ● Dar baixas em depósitos realizados ● Atualizar boletos vencidos para pagamento ● Atualizar resultados de venda e troca ● Fazer comparação de venda e troca no mês ● Lançar notas trocadas 	
Terceira etapa/ ATENDIMENTO	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizar os pedidos dos clientes ● Conferir notas dos fornecedores ● Enviar canhotos para conferência dos fornecedores ● Atender ao telefone ● Emitir CTE ● Realizar atendimento nos canais de comunicação da empresa ● Contatar motorista ● Atualizar as variáveis de fotos dos promotores ● Distribuir produtos de merchandising para os promotores ● Montar cestas para sorteio 	160
CARGA HORÁRIA TOTAL		560

Fonte: Elaborado pela autora (2022)

Destaca-se que foram realizadas diversas atividades durante o período de estágio, sendo essas detalhadas nos tópicos a seguir com o intuito de demonstrar como elas foram desenvolvidas, a sua importância para a organização e para o desenvolvimento profissional da discente.

4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS

Como exposto anteriormente, os setores de Gestão de Pessoas e Contabilidade trabalham conjuntamente em uma sala, assim como os setores de Faturamento e Financeiro estão juntos em outra sala no estabelecimento. Entretanto, as atividades realizadas são guiadas por setores diferentes, pois cada um possui um papel a ser desempenhado na empresa de acordo com a sua função predefinida.

Diante disso, para melhor compreensão das atividades realizadas, cada setor será explicado de forma distinta, sendo primeiro definidos os conceitos de Gestão de pessoas, seguido por Contabilidade, Faturamento, Financeiro e Atendimento.

4.1 GESTÃO DE PESSOAS

Inicialmente, o setor de gestão de pessoas é responsável por direcionar a composição humana da empresa de forma a equilibrar os interesses da organização com os interesses pessoais dos colaboradores. Além disso, o setor compreende a análise do ambiente interno e externo, alinhando a carta de valores que norteiam o funcionamento da organização.

Neste sentido, Dessler (2003) afirma que a administração de recursos humanos se relaciona a práticas e políticas fundamentais para conduzir os aspectos relacionados às pessoas no trabalho, desde a sua contratação ao seu desenvolvimento na organização. Pequeno (2012) enfatiza que a mudança do termo Recursos Humanos para Gestão de Pessoas deixa evidente que os colaboradores não são apenas recursos que a empresa detém e sim indivíduos complexos com talentos, personalidades e motivações variados, mostrando a importância do gestor para identificar e encaixar as pessoas nos locais em que seus talentos possam se aprimorar.

Conforme citado por França (2008 citado por DOS OLIVEIRA *et al.* 2018, p. 14), a função de gestão de pessoas em uma organização possui basicamente seis subsistemas com objetivos distintos:

- Contratação → Recrutamento.
- Manutenção → Seleção.
- Preparação → Treinamento e desenvolvimento.
- Reconhecimento → Salários e remuneração.
- Uniformização → Carreira e competências.
- Proteção → Avaliação de desempenho; saúde e segurança; qualidade de vida no trabalho; comunicação interna e endomarketing.

Grande parte do período de estágio foi realizado na sala de gestão de pessoas e contabilidade, permitindo compreender o impacto dos colaboradores na empresa e suas

motivações. Os valores da empresa, que foram definidos com base na opinião de todos os funcionários, possuem uma grande relevância tanto na permanência quanto na contratação de novos profissionais. Diante do exposto, as atividades realizadas no setor de gestão de pessoas na empresa foram:

4.1.1 Cadastrar os colaboradores no sistema

Os colaboradores da empresa precisavam ser cadastrados no sistema para criar um banco de dados que possuía informações importantes para a empresa, já contidas em seu livro de registro, porém não em um sistema digital. O preenchimento da planilha se deu com os dados pessoais, escolaridade, telefone, e-mail, entre outras informações.

4.1.2 Agendar exames admissionais, periódicos e demissionais

Para o registro de novos colaboradores, após um ano do atestado de saúde ocupacional (ASO) e para o desligamento de um colaborador, os mesmos precisavam realizar exames para verificar se estavam aptos a exercerem o cargo definido ou para analisar se foram afetados durante o período trabalhado. Nesse contexto, a distribuidora possui uma parceria com uma empresa de medicina do trabalho a qual realiza estes exames. Para isso, é preciso preencher uma ficha contendo informações sobre a função do colaborador, o exame a ser realizado, nome da empresa, dados pessoais do colaborador e agendar o dia e o horário do exame a ser realizado.

4.1.3 Controlar as fichas dos colaboradores

Para cada colaborador da empresa, é organizada e arquivada uma pasta que contém dados importantes para a sua permanência na empresa, como contrato de experiência, atestado de saúde ocupacional, atestados médicos e ficha de equipamentos de proteção individual assinados por cada colaborador. Durante o estágio, uma das minhas funções foi organizar essas pastas em ordem alfabética e arquivá-las em uma sequência que facilite a encontrar os documentos necessários quando solicitado.

4.1.4 Recarregar o vale refeição

No dia 25 de cada mês é feita a recarga do cartão alimentação dos colaboradores. Essa recarga é realizada diretamente no sistema do vale refeição, sendo necessário somente colocar o valor a ser adicionado para cada colaborador e, quando há aniversariante no mês ou a equipe consegue bater as metas estabelecidas, os funcionários participantes recebem um valor extra na recarga.

4.1.5 Controlar a distribuição dos EPI's e a distribuição dos uniformes

Quando há distribuição de algum equipamento de proteção individual ou mesmo na distribuição de uniformes da Real Distribuição V&C, é lançado no sistema o código de cada produto que é distribuído para o devido colaborador, após isso é gerado um arquivo para assinatura do recebimento do equipamento ou uniforme e a folha assinada é colocada na pasta do colaborador para possíveis consultas futuras.

4.1.6 Controlar o cartão identificação

Os veículos da distribuidora são cadastrados em um programa de rastreamento e, para conseguir utilizar o veículo, os motoristas precisam identificar o cartão. Todo cartão que é retirado do estabelecimento para a utilização de um veículo da empresa precisa ser identificado pelo seu código e conter a assinatura do colaborador responsável pelo veículo no momento.

4.1.7 Atualizar dados dos colaboradores

Durante o período no setor de gestão de pessoas e contabilidade foi necessário atualizar os dados dos colaboradores, retirando aqueles que foram desligados da empresa e adicionando as informações dos que foram contratados.

4.2 CONTÁBIL

O setor de contabilidade em uma organização é de suma importância para compreender a utilização dos recursos que sustentam a sua permanência em atividade. Como aponta Athar (2005), a contabilidade possui duas funções, sendo elas a função econômica, que é expressa pela determinação do lucro, e a função administrativa, que representa em linhas gerais o controle do patrimônio. Neste sentido, conforme ensinamentos de Muller (2006), a contabilidade nada mais é do que uma parte importante do sistema de informações que a organização possui.

Ademais, o setor contábil dentro de uma organização é responsável por captar dados, e fornecer aos usuários em forma de demonstrativos e relatórios, auxiliando na tomada de decisões dos gestores inseridos na organização, para que estes possam agir em relação aos dados fornecidos. Os relatórios são realizados de acordo com as necessidades dos indivíduos internos e externos à organização, normalmente sendo: i) Usuários internos: conselho de administração, diretoria, gerência; ii) Usuários externos: acionistas, órgãos fiscalizadores, aplicadores em geral, clientes, bancos, assessores e analistas financeiros

Muller (2006) ainda afirma que, para os usuários externos, a contabilidade produz

demonstrações financeiras, normalmente anuais, que são constituídas por: balanço patrimonial; demonstrativo de resultado do exercício (DRE); demonstração das mutações do patrimônio líquido (DMPL); demonstração de origens e aplicações de recursos (DOAR) e notas explicativas, como complemento informacional. Os dados são registrados em sistemas diferentes, porém todos os processos estão interligados.

No que se refere a parte contábil que foi exercida dentro da empresa, o setor estava relacionado à organização dos arquivos que eram que prestava serviços à Real Distribuição, para que todos os documentos enviados fossem referentes a dados reais obtidos na empresa. Esse processo visa o cálculo correto da prestação de contas que a empresa precisava realizar, sendo essencial para compreender a importância das tomadas de decisões do setor na empresa. Diante do exposto, as atividades realizadas no setor contábil estão descritas a seguir.

4.2.1 Montar malotes

Ao final de todo mês, cada assistente administrativo entrega documentos para montar o malote a ser entregue para a contabilidade associada à empresa. Após a entrega desses documentos, é impresso um arquivo com a ordem cronológica dos mesmos, sendo que a montagem do malote é feita respeitando essa ordem para o envio dos arquivos.

4.2.2 Elaborar planilha de ajuda de custos

Mensalmente, no quinto dia útil, deposita-se na conta salário dos colaboradores a sua remuneração. Além da remuneração, os colaboradores recebiam uma ajuda de custo relacionada ao abastecimento dos veículos, transporte e almoço dos motoristas e promotores de venda. Para ter um maior controle dessas despesas, foi elaborada uma planilha que é preenchida todo mês com os valores entregues aos colaboradores, identificando a quantidade alocada em cada setor.

4.3 FATURAMENTO

O processamento de pedidos, principal função do setor de faturamento na organização em que o estágio foi realizado, é crucial para otimizar o tempo necessário entre a realização do pedido e o recebimento do produto pelo cliente, sendo uma parte importante para o funcionamento correto da logística na empresa. Nesse sentido, Nogueira (2018, p.4) afirma:

Toda vez que houver uma movimentação de produto ou de informação, de um lugar a outro, estaremos no campo da logística e, certamente, estaremos envolvidos com atividades de transporte, movimentação e armazenagem, planejamento e controle de estoques, processamento de pedidos e documentos e planejamento e controle logístico.

Ademais, cumpre destacar que, segundo Ballou (2006), as atividades que compõem a logística empresarial divergem de acordo com a empresa, dependendo, principalmente, de sua estrutura organizacional. Para o autor, o processamento de pedidos está relacionado a uma das atividades-chave inseridas na logística empresarial, da qual fazem parte o fluxo de informação e processamentos de pedidos, que são compostos por: i) Procedimento de interface entre pedidos de compra e estoques; ii) Métodos de transmissão de informação sobre pedidos; iii) Regras sobre pedidos

Outrossim, as atividades que são realizadas no setor de faturamento na empresa são responsáveis por gerar o documento para verificar a quantidade disponível no estoque, verificar e permitir o carregamento dos caminhões e emitir os documentos fiscais. Diante disso, a atividade realizada no setor foi a liberação de pedidos para carregamento, detalhada a seguir:

4.3.1 Liberar pedidos para carregamento

Após o recebimento do pedido no sistema, era conferido se o código do vendedor da rota do pedido estava correto, liberando os pedidos e realizando as alterações quando necessárias, esperando que o responsável pela área emitisse uma nota fiscal do pedido a ser entregue ao cliente. Após o procedimento no sistema eram impressos os bate carga para serem entregues aos responsáveis pelo almoxarifado para que fosse realizado os carregamentos dos caminhões de acordo com o destino dos produtos.

4.4 FINANCEIRO

O setor financeiro de uma organização é de suma importância para a gerência dos recursos de forma correta. Segundo Gitman (2003), finanças é a arte e a ciência da gestão do dinheiro, sendo este o setor responsável por processos que impactam a maioria das outras áreas da organização. Complementando a importância desse setor, Chiavenato (2022) afirma que uma boa decisão financeira aumenta o valor de mercado de capital de seus proprietários, intensificando o impacto que a área financeira causa nas organizações.

As atividades do setor financeiro estão relacionadas à gestão dos recursos monetários da empresa, como capital, dinheiro em caixa ou em bancos, contas a receber, investimentos, etc. Cheng e Mendes (2011, p.3) explicam o papel da gestão financeira e seu objetivo:

Gestão financeira pode ser definida como a gestão dos fluxos monetários derivados da atividade operacional da empresa, em termos de suas respectivas ocorrências no tempo. Ela objetiva encontrar o equilíbrio entre a "rentabilidade" (maximização dos retornos dos proprietários da empresa) e a "liquidez" (que se refere à capacidade de a empresa honrar seus compromissos

nos prazos contratados). Isto é, está implícita na necessidade da Gestão financeira a busca do equilíbrio entre gerar lucros e manter caixa.

No setor financeiro, a atuação realizada se concentrou nos controles dos processos de pagamento para a empresa, verificando cada etapa de forma minuciosa e sempre com supervisão de um membro responsável pelo setor. As atividades relacionadas a esse setor realizadas foram:

4.4.1 Conferir boletos a pagar

Os clientes da distribuidora que pagam as mercadorias recebidas em forma de boleto assinam um canhoto de papel em que constam o dia de vencimento, o valor e o promotor de vendas que entregou o boleto para o cliente. Esses canhotos são separados por dia e no sistema é realizada a conferência no dia anterior ao vencimento para saber se o boleto foi pago ou não.

4.4.2 Cobrar e acompanhar boletos em aberto

Cinco dias após o vencimento do boleto, se não constar no sistema que ele foi pago pelo cliente, entra-se em contato com esse cliente para informá-lo do não pagamento do boleto, solicitando uma programação de pagamento e acompanhando se foi pago na nova data estabelecida.

4.4.3 Fechar acertos

O acerto físico, que é um papel gerado pelo sistema, é fechado e as anotações são feitas em um papel se houver alguma alteração da forma em que foi faturada a entrega (mudança para dinheiro, boleto, falta de canhoto, descontos, cheques). Após esse processo, os acertos são fechados no sistema, no qual é necessário conferir se as alterações realizadas já foram modificadas e se a conta do acerto é igual à conta entregue no papel.

4.4.4 Acompanhar acertos em aberto

Em uma rotina do sistema da empresa, verificam-se as cargas que ainda não foram fechadas. Em seguida, confere-se se há duplicatas em aberto, solicitando o responsável caso tenha. Se todas as duplicatas forem pagas é possível fechar a carga normalmente, caso não tenha todas as duplicatas pagas, deve-se esperar até que elas estejam pagas.

4.4.5 Dar baixas em depósitos realizados

Após imprimir os relatórios com as duplicatas pagas pelos clientes, abre-se uma rotina no sistema dando baixa nessas duplicatas pagas. Nesse processo, é preciso analisar se houve

desconto nas duplicatas devido a uma troca de nota e colocar o desconto de cada cliente de acordo com a classe definida para ele.

4.4.6 Atualizar boletos vencidos para pagamento

Quando o cliente não paga o boleto entregue a ele até a data de vencimento, após 5 dias entra-se em contato com ele para programar uma nova data de vencimento. Para isso é necessário ajustar no sistema a nova data e a forma de pagamento, evitando informações erradas.

4.4.7 Atualizar resultados de venda e troca

Em uma planilha está distribuída a meta mensal de cada vendedor, subdividida por marca de produto. Em todas as quartas e sextas-feiras são atualizados os resultados de vendas e enviados aos vendedores, calculando a porcentagem de venda do dia, fazendo a divisão de dias úteis corridos sobre dias úteis no mês a ser calculado. As informações de vendas e trocas são todas consultadas no sistema e colocadas na planilha.

4.4.8 Fazer comparação de vendas e trocas no mês

Ao final de cada mês é feita a comparação da quantidade de vendas realizadas no mês e a quantidade de trocas, analisando se a porcentagem de trocas da distribuidora foi alta e modificando as metas de acordo com o resultado dessa comparação.

4.4.9 Lançar notas trocadas

Toda nota que é lançada como troca do cliente precisa ser lançada no sistema informando o vendedor, o motivo da troca e a nota de origem da troca. Após preencher os dados necessários, as notas de devolução são colocadas em uma pasta para serem colocadas no malote ao final do mês.

4.5 ATENDIMENTO

O marketing nas organizações tem o objetivo de compreender as necessidades de seus clientes, elaborando ações que visem agregar valor aos seus produtos ou serviços realizados de modo que influenciem as decisões de compras de seus clientes positivamente. Nesse sentido, a Associação Americana de Marketing (AMA), citada por Kotler e Keller (2018, p. 3) define o marketing como:

(...) uma ação organizacional é um composto de atividades que envolvem a criação, a comunicação e a entrega de valor para os consumidores, bem como

a administração do relacionamento com eles, de maneira que gere vantagem à instituição, aos clientes, aos parceiros e ao público em geral.

Inserido no departamento de marketing e comercial, cumpre destacar o setor de atendimento de uma empresa, que é responsável por fazer a conexão inicial entre o cliente e a empresa. A autora Tani (2018, p.7) no que se refere ao tema, afirma que “O atendimento ao público é uma das atividades de maior relevância em uma empresa no que diz respeito a forma que se trata ao cliente, por isso é tão importante para as organizações”. Além dos clientes, o setor de atendimento também era responsável pela conexão dos fornecedores com a empresa, sendo essencial para o bom relacionamento com os seus *stakeholders*.

O setor também era responsável por auxiliar na promoção da marca, entregando aos promotores de venda produtos de *merchandising* e melhorando a visibilidade dos produtos distribuídos através de cestas para a realização de sorteios. Segundo Las Casas (2013), o *merchandising* pode ser definido como qualquer técnica, ação ou material que visa promoção, proporcione informação, aumente a visibilidade dos produtos e serviços, de forma que influencie na compra dos consumidores.

Visando um aprimoramento da parte prática no que se refere a esta questão, no setor supracitado, foram realizados os seguintes processos:

4.5.1 Realizar os pedidos dos clientes

Os pedidos dos clientes são realizados semanalmente, de acordo com a rota que vai ser entregue no dia posterior. Para serem realizados os pedidos, o promotor responsável pelo cliente envia uma fotografia da ficha de pedidos e ela é digitada no sistema. Então, o pedido deve ser enviado ao promotor para que ele confirme se a digitação foi correta para ser faturada.

4.5.2 Conferir notas dos fornecedores

Quando um fornecedor da distribuidora vai descarregar os produtos, é feita a conferência das notas com o objetivo de entregar de forma correta o que cada cliente pediu. Em seguida, os dados estando todos de acordo, assina-se confirmando o recebimento do pedido.

4.5.3 Enviar canhotos para conferência dos fornecedores

Depois de entregar os produtos aos clientes, recolhe-se a assinatura deles confirmando o recebimento. Logo em seguida os canhotos assinados são digitalizados e enviados para o fornecedor, para que o mesmo possa realizar o pagamento.

4.5.4 Atender ao telefone

Toda ligação feita para a empresa chega primeiramente ao atendimento, para que posteriormente possa ser repassada ao responsável solicitado. O padrão de atendimento do telefone da distribuidora consiste em falar o nome da Real Distribuição e desejar um ótimo dia/ótima tarde.

4.5.5 Emitir CTE

Analisar os arquivos que chegam no e-mail e imprimir na sequência os CTEs para ser entregue ao setor de contabilidade e gestão de pessoas com a finalidade de montar o malote a ser entregue a contabilidade da empresa

4.5.6 Realizar atendimento nos canais de comunicação da empresa

Além do telefone, grande parte do atendimento é realizado via WhatsApp. Quando é solicitado o atendimento por esse aplicativo, são realizados os procedimentos conforme as diretrizes passadas pela empresa, fornecendo todas as informações necessárias solicitadas pela pessoa a ser atendida.

4.5.7 Contatar motorista

Com o intuito de fornecer informações para a área logística da empresa, contata-se o motorista que está com a carga do fornecedor para saber o horário de chegada na empresa e informar aos colaboradores que descarregam a carga.

4.5.8 Atualizar as variáveis de fotos dos promotores

Os promotores enviam as fotos com os produtos arrumados nas prateleiras dos clientes da distribuidora, para ter o controle se os produtos estão colocados de forma correta e se os preços estão de acordo com a tabela. Ao final do mês, os promotores que enviam uma porcentagem estabelecida de fotos desses produtos são destacados.

4.5.9 Distribuir produtos de merchandising para os promotores

São fornecidos para os promotores de venda equipamentos responsáveis pelo *merchandising* dos produtos da distribuidora, destinados a identificar, controlar, ambientar e promover a marca e produtos nos pontos de venda. Esses equipamentos são retirados da sala específica para isso e entregues nos caminhões, até chegar aos promotores.

4.5.10 Montar cestas para sorteio

Quando o cliente realiza uma compra de produtos, conforme acordo pré-estabelecido, é feita uma cesta para realizar o sorteio na loja, oferecendo a caixa e os cartões para o sorteio. Ao ser confirmado que a loja realizou essa compra, são separados os produtos que vão na cesta e ela é montada e enviada ao cliente.

5 PERCEPÇÕES DO ESTÁGIO

A realização do estágio ocorreu durante 2 períodos letivos distintos da Universidade Federal de Lavras, o que dificultou na conciliação de horário, visto que como estudante, ainda possuía matérias a serem realizadas nos dois períodos. Ademais, a empresa Real Distribuição V&C permitiu que o estágio acompanhasse diferentes setores relacionados à área administrativa da organização, atuando de forma prática nesses setores, sendo uma experiência que agregou no desenvolvimento como graduanda de administração.

Entretanto, alguns pontos observados na empresa necessitam de aperfeiçoamento, visando ao desenvolvimento da organização e a realização dos objetivos propostos pelos colaboradores. Diante desse fato, serão abordadas atividades que necessitam de melhorias, apresentando sugestões com embasamento nos ensinamentos adquiridos durante a graduação.

Primeiramente, um ponto primordial a ser melhorado dentro da organização está relacionado à comunicação entre os setores, visto que diversas vezes os processos realizados na empresa não possuíam a agilidade necessária devido a uma comunicação ineficaz. Em relação a esse fato, algumas atitudes que ocorreram durante a realização do estágio já proporcionaram uma melhora nessa falha comunicativa, como a implementação de reuniões frequentes das áreas da empresa, contudo, as reuniões eram realizadas somente entre as áreas. Diante desse fato, a integralização dos setores em reuniões semanais ou quinzenais auxiliaria nessa defasagem, que atualmente acarreta problemas como o aumento de trocas por erros humanos na digitação do pedido, carregamento dos produtos equivocadamente e indisponibilidade no estoque.

Outro ponto a ser abordado é a alta rotatividade de funcionários da empresa, principalmente com a função de promotores de venda da marca, gerando malefícios para a organização, como a diminuição da produtividade, visto que o novo colaborador deve receber treinamento para se adaptar ao ambiente de trabalho, além dos recursos a serem desembolsados para a rescisão do vínculo empregatício dos funcionários que são desligados. Como sugestão de melhoria desse fato descrito, a aplicação de *feedback* inverso, buscando entender os reais motivos relacionados ao desligamento do funcionário na demissão voluntária e compreender a percepção que o mesmo possui da organização em que trabalhou, buscando ações concretas que evitassem essa rotatividade.

Além disso, a realização de pesquisa de clima organizacional auxiliaria na tomada de decisão dos gestores, visto que entenderia as motivações dos colaboradores e demonstraria qual a percepção que eles possuem em relação a diversos aspectos da organização.

É necessário salientar que durante a execução do estágio, alguns processos foram

aperfeiçoados pela autora desse relatório com o intuito de agilizar as atividades realizadas pelos assistentes administrativos, respeitando seu setor de atuação dentro da organização como a criação de planilhas para o armazenamento de dados, organização de arquivos de forma a localizar informações rapidamente quando necessário e a padronização de arquivos.

Os gestores e colaboradores da área administrativa da organização buscam aprimorar seus conhecimentos, sempre discutindo a melhor solução conjuntamente, sendo eles bem receptivos a sugestões de mudanças dentro da empresa. Desta maneira, as sugestões realizadas foram bem discutidas e devem ser implementadas em breve.

6 CONCLUSÃO

Na universidade, a parte teórica nos permite adquirir conhecimento por meio dos livros abordados e dos docentes que nos passam de forma didática a teoria que virá a ser aplicada nas atividades que exercemos dentro de nossa profissão, principalmente em um contexto empresarial. Entretanto, existe uma defasagem de disciplinas que necessitam da parte prática durante a graduação, sendo utilizadas principalmente nas disciplinas obrigatórias dos últimos períodos da graduação de Administração.

Nesse contexto, a realização do estágio obrigatório permite relacionar o conhecimento adquirido ao longo dos anos acadêmicos à sua aplicabilidade na prática, além de apresentar situações e dificuldades que envolvem o funcionamento de uma empresa. Deste modo, o estágio obrigatório foi essencial para que eu pudesse entender melhor e aperfeiçoar minha visão do mundo profissional, buscando aperfeiçoar as tomadas de decisões com base nos ensinamentos teóricos e práticos realizados em minha graduação.

Além disso, aprendi a encarar situações inesperadas, a realizar as atividades cumprindo o prazo estabelecido, a dividir o tempo das obrigações diárias, lidar com pessoas com opiniões divergentes a minha, a ter responsabilidade com documentos de outras pessoas, atender clientes de forma adequada às diretrizes da organização, a importância de uma boa liderança, entre outras coisas que a parte prática é capaz de evidenciar.

Portanto, concluo que o estágio supervisionado não foi somente uma grande oportunidade para adquirir conhecimentos práticos do que estudei no curso de administração, mas que ainda possuo vários pontos a serem melhorados para me tornar a profissional que almejo ser.

Por fim, saliento que vivenciar o dia a dia empresarial nos diversos setores em que trabalhei, permitiram que eu me preparasse melhor e me fez ter uma ideia mais clara, do que ainda está por vir, bem como tomar algumas decisões que desejo para minha carreira em breve. Em adição, afirmo que o estágio na Real Distribuição V&C foi enriquecedor de diversas maneiras e contribuiu de forma significativa para o meu desenvolvimento como pessoa e como uma futura profissional que atuará no ramo de administração empresarial.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ATACADISTAS E DISTRIBUIDORES DE PRODUTOS INDUSTRIALIZADOS. **Revista Distribuição**. 328. ed. São Paulo, 2021. Disponível em: <<https://distribuicao.abad.com.br/revista-digital/materias/sumario-maio-de-2021/>>. Acesso em: 22 ago. 2022.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ATACADISTAS E DISTRIBUIDORES DE PRODUTOS INDUSTRIALIZADOS. **Modelos de Negócios: o setor no Brasil**. O setor no Brasil. Disponível em: <<https://abad.com.br/servicos/dados-do-setor/modelos-de-negocio/>>. Acesso em: 28 ago. 2022.

ATHAR, Raimundo Aben. Contabilidade, uma função de fácil solução: 1.4 funções da contabilidade. In: ATHAR, Raimundo Aben. **Introdução a contabilidade**. São Paulo: Prentice Hall, 2005. Cap. 1. Disponível em:

<[https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/320/pdf/0?code=48V/1e/4SaDmWmVtgrA7eT2jkQ/Urx7q6iDokBwZZuZf5e8zkVgzfPgK/UTFbAULpdKTPEkYhUOb64HjhRrg==](https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/320/pdf/0?code=48V/1e/4SaDmWmVtgrA7eT2jkQ/Urx7q6iDokBwZZuZf5e8zkVgzfPgK/UTFbAULpdKTPEkYhUOb64HjhRrg==>)>. Acesso em: 26 ago. 2022.

BALLOU, R. H. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos/logística empresarial**. Porto Alegre: Bookman, 2006. 9788560031467. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788560031467/>>. Acesso em: 26 ago. 2022

BARROS NETO, João Pinheiro de *et al* (org.). **Administração: fundamentos da administração empreendedora e competitiva**. São Paulo: Atlas, 2018. 313 p. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597016284/>>. Acesso em: 26 ago. 2022

BRASIL. Lei no 11.788, de 25 de setembro de 2008. Dispõe sobre o estágio de estudantes e outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, 26 set. 2008.

CAIÇARA JUNIOR, Cícero. **Sistemas integrados de gestão-ERP: uma abordagem gerencial**. 2. ed. Curitiba: Intersaberes, 2015. 236 p. Disponível em: <[https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/30705/epub/0?code=c6q0dkMr3R599V6rYedAsv6vnCLdN3QLnfe+XL5d/9XwvAHB4rRyGVSIq3uuZgmbEVuUTgy6rdHY0GK8gQPyeA==](https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/30705/epub/0?code=c6q0dkMr3R599V6rYedAsv6vnCLdN3QLnfe+XL5d/9XwvAHB4rRyGVSIq3uuZgmbEVuUTgy6rdHY0GK8gQPyeA==>)>. Acesso em: 22 ago. 2022.

CASAS, Alexandre Luzzi Las. **Marketing de varejo**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2013. 487 p. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788522478804/pageid/264>>. Acesso em: 26 ago. 2022.

CHENG, Ângela; MENDES, Márcia Martins. A importância e a responsabilidade da gestão financeira na empresa. **Caderno de Estudos**, São Paulo, 2011, p. 01-10. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/cest/a/K537QpqPKNmpTf4CVsh5CPC/abstract/?lang=pt>>. Acesso em: 22 ago. 2022.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão Financeira: uma abordagem introdutória**. 4. ed. Barueri, Sp: Editora Atlas, 2022. 109 p. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559772902/epubcfi/6/10>>. Acesso em: 22 ago. 2022.

COSTA, Claudio Luiz de Oliveira *et al.* **A implementação nas organizações de sistemas ERP: um estudo dos impactos na organização e na gestão de pessoas.** Associação Educacional Dom Bosco, Resende, RJ, 2016. 17 f. Disponível em:
<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos16/26524275.pdf>. Acesso em: 22 ago. 2022.

DESSLER, Gary. **Administração de recursos humanos.** 2. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2003. 344 p. Tradução: Cecília Leão Oderich. Disponível em:
<https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/470/epub/0?code=xeJMKxneu9hkiSsjfTNGZciWx2jZSIGex8gLw9/rWo+vhZx8EejekWX2WWoO9dnHiJ2JRupIJ4j1fGdpDIH/hA=>>. Acesso em: 22 ago. 2022.

DISTRIBUIÇÃO, Real. Nossa História. Desenvolvido por: Nobreak. Disponível em:
<https://www.realdistribuicao.com.br/nossa-historia>>. Acesso em: 5 jul. 2022.

DOS OLIVEIRA, Luana Y. Miolo D.; OLIVEIRA, Pablo R B.; SAWITZKI, Roberta; SANTOS, Andrea B. W. **Gestão de pessoas.** São Paulo: Grupo A, 2018. E-book. 9788595023901. Disponível em:
<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788595023901/>>. Acesso em: 26 ago. 2022.

GITMAN, Lawrence Jeffrey. **Princípios de administração financeira.** 10. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2003. 682 p. Tradução: Antônio Zoratto Sanvicente. Disponível em:
<https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/327/pdf/0?code=OTKrn//xUt0OcpC+TVJnLbmByKVjuaa+wFrwX0V2RTiLgudJInr+jLrF4AzqCnHaXKtGYhDUMaYzBMrDZ+xx8Q==>>. Acesso em: 23 ago. 2022.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing.** 15. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2018. 875 p. Tradução: Sonia Midori Yamamoto. Disponível em:
<https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/168126/pdf/0?code=jbTA8zAoh7kod9ocPU1iu3n6CO7ji/tGqxmW+foIUB6hgD4uhUiiEKOvw9rIILYhXKzIS9kaHhPbV/lzL1091A==>>. Acesso em: 26 ago. 2022.

NOGUEIRA, Amarildo de Souza. **Logística empresarial: um guia prático de operações logística.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2018. 250 p. Disponível em:
<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597015553/epubcfi/6/10>>. Acesso em: 22 ago. 2022.

NOGUEIRA, Cleber Suckow (org.). **Plano estratégico.** In: NOGUEIRA, Cleber Suckow. **Planejamento estratégico.** São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015. Cap. 2. p. 37-39. Disponível em:
<https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/22110/pdf/0?code=twZtyVLHplNbbWcatBszsLS6lpzNA+9iXYDK8tnERuM6l8t4fotDUIHG/fxdrEjINseNEwNepxm2Ewrc0RhgA==>>. Acesso em: 26 jul. 2022.

MÜLLER, Aderbal Nicolas. **Contabilidade básica: fundamentos assenciais.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006. 128 p. Disponível em:
<https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/384/epub/0?code=ZoxLxa0Z1Ib9hz/7snXK2w3j1CuCkP9R+zPT+LBRbKRP4DmbhOP/2W19yGGRXGRFKH4v5d13jQzz1DZWxAeB4A==>>. Acesso em: 22 ago. 2022.

PEQUENO, Álvaro. Administração de recursos humanos. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012. 188 p. Disponível em:
<[https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/3015/epub/0?code=urZGt0sYsIdw59uGvFo8z1JOtavN4gW5DQVuTYiDXrvtButTo9tzovXKIfXDr1pEo9u22Qf38EuK/5Axou/5hw==](https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/3015/epub/0?code=urZGt0sYsIdw59uGvFo8z1JOtavN4gW5DQVuTYiDXrvtButTo9tzovXKIfXDr1pEo9u22Qf38EuK/5Axou/5hw==>)>. Acesso em: 22 ago. 2022.

TANI, Z. R. Atendimento ao Público. São Paulo: Editora Saraiva, 2018. 9788536530628. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788536530628/>>. Acesso em: 22 ago. 2022