



MATEUS DA MATA MELO

**DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO
SETOR DE ADMINISTRAÇÃO DE OBRAS EM UMA
EMPRESA DE ENGENHARIA E ARQUITETURA**

LAVRAS – MG

2022

MATEUS DA MATA MELO

**DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO SETOR DE
ADMINISTRAÇÃO DE OBRAS EM UMA EMPRESA DE ENGENHARIA E
ARQUITETURA**

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

Doutoranda Karina Kelen da Cruz

Coorientadora

LAVRAS - MG

2022

MATEUS DA MATA MELO

**DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO SETOR DE
ADMINISTRAÇÃO DE OBRAS EM UMA EMPRESA DE ENGENHARIA E
ARQUITETURA**

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 05 de agosto de 2022.

Dr. André Luis Ribeiro Lima - UFLA

Doutoranda Karina Kelen da Cruz - PPGA/UFLA

Prof.º Dr. André Luis Ribeiro Lima

Orientador

LAVRAS - MG

2022

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais Luiz e Izanete, ao meu cônjuge Adalto e a meus familiares pelo apoio e amor que me foram dedicados nesta jornada.

Ao meu amigo Hian e às colegas de curso Arielly, Deborah e Luziane, minha eterna gratidão por estarem juntos nessa caminhada e ter tornado tudo mais amigável, leve e prazeroso.

Aos meus professores pelos ensinamentos e oportunidades, de modo especial àqueles que tive o prazer de ser orientado: André Lima, Cléria Lourenço, Daniel Rezende, Flaviana Carvalho, Karina Cruz e Luiz Henrique Vilas Boas.

Ao Programa de Educação Tutorial (PET) pelas oportunidades de aprendizado e crescimento pessoal e profissional.

À Habitare Engenharia e Arquitetura pela oportunidade de realizar o estágio.

À todos que contribuíram para a realização desse sonho.

Muito obrigado!

RESUMO

O objetivo deste trabalho é apresentar as atividades realizadas em um estágio supervisionado no setor de administração de obras em uma empresa de engenharia e arquitetura, bem como, apresentar a experiência e visão crítica desenvolvida pelo estagiário sobre os processos envolvidos nas atividades realizadas. O estágio foi realizado na cidade de Perdões-MG na empresa Habitare Engenharia e Arquitetura, atuante no setor de construção civil, possuindo como atividades a prestação de serviços de engenharia, construção de edifícios, serviços de arquitetura, decoração de interiores e administração de obras, sendo esta última área a de atuação do estagiário na empresa. Foram realizadas as seguintes atividades: a) Cotações e compras de materiais e serviços; b) Solicitação e controle de pagamento de prestadores de serviços das obras; c) Resumo mensal de gastos com mão de obra, compras, aluguéis de equipamentos e o valor da administração; d) Controle de pagamento das compras realizadas; e) Preenchimento de contratos de administração e empreitada; e f) Atendimento de clientes, colaboradores e prestadores de serviços para esclarecimento de dúvidas. Diante as experiências vivenciadas na execução das atividades, foram apresentadas sugestões aos problemas encontrados em esfera geral, no desenvolvimento das atividades e no local de trabalho. Inicialmente, sugeriu-se a definição de um planejamento estratégico adequado para a empresa, definição dos cargos e funções dos gestores, melhorias nas condições ergonômicas do trabalho e realização de capacitações para os colaboradores. Com relação à execução das atividades, sugeriu-se o registro por escrito dos pedidos, definição de prazo mínimo para realizar as solicitações de compras e negociação com os fornecedores para melhorar as condições de pagamento, preços, prazos de entrega e frete para manter a qualidade das cotações e conseguir comprar de mais varejistas. Também foi sugerido a automação de processos manuais, melhorias na comunicação dos procedimentos realizados nas obras e o estudo da viabilidade de contratação de mais colaboradores. Como conclusão, destaca-se que a realização de estágio supervisionado contribui para o desenvolvimento pessoal e profissional do estudante por meio da inserção do mesmo no mercado e no cotidiano de uma empresa. Nota-se o desenvolvimento de habilidades técnicas e interpessoais, como conhecimento do software *Excel*, interpretação de projetos civis e arquitetônicos, conhecimento de termos e técnicas relacionados à construção civil, comunicação, negociação, trabalho em equipe e inteligência emocional. Esses aprendizados enriquecem o perfil do estagiário e a vivência das experiências descritas marcam sua trajetória.

Palavras-chave: Estágio supervisionado. Administração. Construção civil.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Logotipo da empresa.....	09
Figura 2 - Fachada do escritório de Perdões.....	10
Figura 3 - Recepção do escritório de Perdões.....	10
Figura 4 - Ambiente de trabalho do estagiário.....	11
Figura 5 - Organograma do escritório de Perdões.....	11
Figura 6 - Resumo do processo de cotação e compra.....	16
Figura 7 - Processo de pagamento dos prestadores de serviços.....	19
Figura 8 - Exemplo de tabela de fechamento.....	21
Figura 9 - Processo de fechamento mensal de gastos.....	22
Figura 10 - Processo de controle de pagamento de contas.....	24
Figura 11 - Processo de preenchimento dos contratos.....	25
Quadro 1 - Atividades realizadas pelo estagiário.....	12
Quadro 2 - Exemplo de tabela de cotação.....	15
Quadro 3 - Exemplo de tabela de registro de compras.....	16

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	7
2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO	9
2.1. Histórico e caracterização da empresa.....	9
2.2. Descrição do escritório de Perdões-MG.....	10
3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	12
4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS.....	14
4.1 Cotações e compras.....	14
4.2 Solicitações de pagamentos de prestadores de serviços.....	18
4.3 Resumo mensal de gastos.....	20
4.4 Controle de pagamento de contas.....	24
4.5 Contratos de administração de obras e de empreitada.....	24
4.6 Atendimento de clientes, colaboradores e prestadores de serviços	26
5 SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS	28
6 CONCLUSÃO.....	31
REFERÊNCIAS.....	33

1 INTRODUÇÃO

No ano de 2021 o setor de Construção teve um aumento de 9,7%, crescimento maior que o do PIB brasileiro, que aumentou 4,6% no mesmo período. Um dos principais motivos para a expansão do setor está relacionado com o aumento das oportunidades de emprego em suas atividades (IBGE, 2022).

A expansão do setor de construção civil e consequente aumento das oportunidades de trabalho torna-se um atrativo para os administradores, pois “é a administração que faz organizações serem capazes de utilizar corretamente seus recursos e atingir seus objetivos” (MAXIMIANO, 2011, p. 4). O bom desempenho de uma organização é elemento chave para atender às expectativas de seus *stakeholders* internos e externos, sendo que para atender a essas expectativas de todas as partes é importante que elas sejam bem administradas (MAXIMIANO, 2011).

Segundo Chiavenato (2021, p. 3), “organizações, empresas, negócios, instituições e empreendimentos não andam sozinhos. Todos eles dependem de planejamento, organização, direção e controle para serem bem-sucedidos. Em outras palavras: dependem de Administração”.

Nesse sentido, um leque de oportunidades se abre para a atuação de profissionais em formação no setor por meio da realização de estágio supervisionado, que no caso do curso de administração da Universidade Federal de Lavras (UFLA) é uma atividade prevista no Projeto Pedagógico do Curso (PPC) e que possui caráter obrigatório (UFLA, 2018).

A realização de estágio supervisionado está pautada pela Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008, que dispõe sobre o estágio de estudantes. Segundo essa mesma lei, o estágio é uma atividade educativa supervisionada desenvolvida por estudantes em um ambiente de trabalho a fim de prepará-los para a vida profissional. O estágio visa desenvolver competências profissionais aos estudantes, buscando seus desenvolvimentos como cidadãos e profissionais (BRASIL, 2008).

O Projeto Pedagógico do Curso de Administração da UFLA apresenta o estágio supervisionado como um complemento aos aprendizados recebidos pelo estudante ao longo do curso. Trata-se de um componente curricular obrigatório que visa formar o estudante técnica e cientificamente por meio da vivência no exercício da profissão (UFLA, 2018). Além disso, o PPC prevê que o trabalho de conclusão do curso consiste na apresentação e defesa do relatório das atividades desenvolvidas durante o estágio.

Sendo assim, o presente relatório possui por objetivo apresentar as atividades

realizadas em um estágio supervisionado no setor de administração de obras em uma empresa de engenharia e arquitetura, bem como, apresentar a experiência e visão crítica desenvolvida pelo estagiário sobre os processos envolvidos nas atividades realizadas.

O trabalho está organizado em seis seções. A primeira é composta por esta introdução, a segunda busca apresentar a empresa, a terceira descreve as atividades desenvolvidas, a quarta apresenta a descrição dos processos técnicos, a quinta traz as sugestões aos problemas identificados e, por fim, a sexta seção apresenta as conclusões do trabalho.

2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO

Nesta seção será apresentado um breve histórico da empresa onde foi realizado o estágio supervisionado e a descrição física do escritório onde as atividades foram realizadas.

2.1. Histórico e caracterização da empresa

A Habitare Engenharia e Arquitetura teve início no ano de 2015 na cidade de Perdões, no estado de Minas Gerais (MG). Inicialmente a empresa foi fundada sendo uma sociedade entre dois engenheiros. A empresa foi criada na cidade pelo fato dos sócios terem maior conhecimento sobre o mercado local. Posteriormente, houve uma mudança no quadro societário e uma engenheira saiu para a entrada de uma arquiteta. Com isso, a empresa passou a ser dirigida por dois irmãos. A Figura 1 apresenta o logotipo da empresa.

Figura 1 - Logotipo da empresa



Com o passar do tempo, a empresa notou potencial de expansão para outras cidades da região, o que levou a abrir outros dois escritórios, um na cidade de Campo Belo-MG e o outro na cidade de Lavras-MG. Com as mudanças no mercado, a empresa encerrou as atividades em Campo Belo e atualmente exerce suas atividades em Perdões e Lavras, sendo esta segunda a localização onde tem obtido melhoria no desempenho e crescimento no mercado.

A empresa atua no setor de construção civil e possui como atividade principal a prestação de serviços de engenharia, e como atividades secundárias a construção de edifícios, administração de obras, serviços de arquitetura e decoração de interiores. No escritório de Lavras trabalham os engenheiros e arquitetos da empresa. Já no escritório de Perdões trabalham os administradores das obras. No entanto, o atendimento de clientes acontece nas duas cidades, sendo que quando necessário os engenheiros e arquitetos vão até o escritório de Perdões para realizar reuniões e atendimentos.

2.2. Descrição do escritório de Perdões-MG

A seguir será apresentada a estrutura do escritório da Habitare Engenharia e Arquitetura na cidade de Perdões, onde foi realizado o estágio. O escritório está localizado na rua Dázio Alves Pinto, número 7, no bairro Bom Retiro, próximo ao centro da cidade. A Figura 2 apresenta a fachada do escritório de Perdões.

Figura 2 - Fachada do escritório de Perdões



Fonte: Foto capturada pelo autor (2022)

O ambiente possui uma recepção, uma sala de trabalho compartilhada, uma sala de reuniões, duas salas de atendimento, uma cozinha e um banheiro. A Figura 3 apresenta a recepção do escritório.

Figura 3 - Recepção do escritório de Perdões



Fonte: Foto capturada pelo autor (2022)

O ambiente de trabalho do estagiário era composto por uma mesa grande na qual os administradores de obras trabalhavam em conjunto. A ideia era promover um ambiente de

cooperação entre os colaboradores. A Figura 4 apresenta o ambiente de trabalho do estagiário.

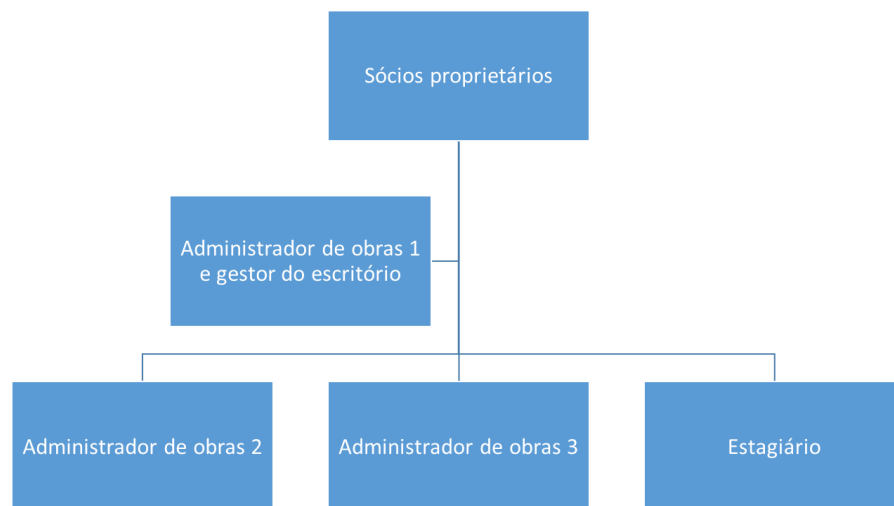
Figura 4 - Ambiente de trabalho do estagiário



Fonte: Foto capturada pelo autor (2022)

Além do estagiário, trabalhavam no local outras três pessoas, as quais eram responsáveis pela administração das obras. Além desses, os sócios proprietários também poderiam ser encontrados no local, a depender do dia. A Figura 5 apresenta o organograma do escritório de Perdões.

Figura 5 - Organograma do escritório de Perdões



Fonte: Elaborada pelo autor (2022)

Na seção a seguir serão apresentadas as atividades realizadas pelo estagiário em seu estágio supervisionado.

3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O estágio na empresa Habitare Engenharia e Arquitetura foi realizado entre os dias dezoito de abril de 2022 e primeiro de julho de 2022 correspondendo a 54 dias úteis e a uma carga horária de 40 horas semanais e 432 horas totais. O estagiário trabalhava de segunda à sexta-feira, de 7 horas às 11 horas e de 13 horas às 17 horas. Essa jornada de trabalho está de acordo com o Projeto Pedagógico do Curso de Administração da UFLA (UFLA, 2018) e com a Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008 (BRASIL, 2008) que dispõe sobre o estágio supervisionado de estudantes.

O Quadro 1, apresenta as atividades realizadas pelo estagiário, bem como, as respectivas atribuições e número total de horas vivenciadas em cada atividade.

Quadro 1 - Atividades realizadas pelo estagiário

ATIVIDADES REALIZADAS	DESCRIÇÃO	HORAS TOTAIS
Cotações e compras	Recebimento de pedido de compras, realização de contato com as lojas para fazer cotações, validação das cotações com os clientes e efetivação da compra	306
Solicitação de pagamento de prestadores de serviços	Envio de informações referentes à prestação de serviços aos clientes para devido pagamento	5
Resumo mensal de gastos	Construção de planilhas com resumo de todos os gastos das obras durante o mês e com as contas para pagamentos de compras a prazo	36
Controle de pagamento de contas	Recebimento de comprovantes de pagamento dos clientes, compartilhamento com as lojas e registro na planilha de fechamento mensal	15
Contratos de administração de obras e de empreitada	Preenchimento de contratos de administração de obra e de empreitada	50
Atendimento de clientes, colaboradores e prestadores de serviços	Atendimento para esclarecimento de dúvidas e compartilhamento de informações	20
TOTAL DE HORAS		432

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Segundo Sobral e Peci (2013) a administração pode ser dividida em quatro áreas funcionais mais frequentes, sendo elas Produção e Operações, Comercial e Marketing, Finanças e Recursos Humanos. Assim, as atividades realizadas pelo estagiário possuem forte

relação com as áreas Financeira e de Produção e Operações, pois todas elas envolveram direta ou indiretamente atividades de controle, compras, controle de gastos e apresentação de relatórios, principalmente de custos com as obras.

Inicialmente, as atividades mencionadas anteriormente eram realizadas para dezenove obras em três localidades: Perdões-MG, Lavras-MG e Macaia-MG. No início do terceiro mês de estágio houve uma divisão interna na empresa para melhoria do controle sobre as obras e a partir daquele momento passou-se a auxiliar na administração das obras localizadas em um condomínio de alto padrão na cidade de Macaia-MG, com um total de sete construções.

Na seção a seguir serão apresentados detalhes das atividades realizadas.

4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS

Nesta seção, serão apresentados os processos técnicos de cada uma das ações realizadas pelo estagiário mencionadas no Quadro 1. Elas serão descritas detalhadamente e terão embasamento em conceitos da Administração. Também serão apresentadas sugestões de melhorias para aquelas que precisam ser aperfeiçoadas.

4.1 Cotações e compras

As principais atividades realizadas pelo estagiário foram de cotações e compras. Nas organizações, o setor de compras possui um papel estratégico de grande importância, pois envolve um grande volume de recursos, sobretudo os financeiros (CAMPOS, 2015).

De acordo com Dias e Costa (2012) e Campos (2015), o setor de compras tem a finalidade de realizar a aquisição de bens e serviços que atendam a demanda de acordo com a qualidade, prazo, preço e quantidade esperados. Esse não é um setor que trabalha sozinho, pois a solicitação de compra recebida é atendida de acordo com o que é desejado e especificado por quem a solicita (DIAS; COSTA, 2012).

Além de comprar, é necessário escolher bons fornecedores que sejam capazes de entregar produtos com qualidade, com a quantidade necessária e preços baixos. Selecionar os fornecedores é uma tarefa fundamental no processo de cotação e compras (CAMPOS, 2015).

O processo de cotação e compra se iniciava com o recebimento do pedido de compra, que poderia vir dos prestadores de serviços das obras ou dos engenheiros responsáveis por supervisionar os serviços, sendo mais comum o recebimento do pedido por meio dos engenheiros. As solicitações eram feitas por meio de ligações telefônicas ou mensagens via aplicativo *WhatsApp*.

Na sequência, era realizada uma análise dos itens solicitados para definir em quais lojas seriam realizadas as cotações. Os produtos consumidos pelo setor de construção civil são muito diversos, passando por ferragens, blocos, canaletas, tijolos, sacarias (cimento, cal, argamassa, etc.), madeiras, hidráulicos, elétricos, revestimentos, dentre outros. Sendo assim, quanto mais diversificada a lista de compra, maior o número de lojas e maior a cotação.

Após a definição das lojas, eram realizados contatos para envio da lista de produtos. Como devolutiva, eram esperados os preços dos itens e o valor total da cotação. O Estagiário precisava entrar em contato frequentemente com as lojas para negociar os preços e condições de pagamento. Com esses dados em mãos, eram confeccionadas tabelas comparativas entre os valores fornecidos pelas lojas que, posteriormente, eram compartilhadas com os clientes.

Nessa etapa era necessário maior cuidado, pois estava previsto em contrato que deveriam ser apresentadas no mínimo três cotações. O Quadro 2 exemplifica uma das tabelas de cotações enviadas a um cliente.

Quadro 2 - Exemplo de tabela de cotação

[NOME DA OBRA]					
FERRAGENS			Distribuidor 1	Distribuidor 2	Distribuidor 3
Aço	Diâmetro (mm)	Quantidade			
CA50	6,3	221	R\$ 5.184,66	R\$ 4.866,42	R\$ 4.965,43
CA50	8	728	R\$ 25.480,00	R\$ 25.858,56	R\$ 25.805,99
CA50	10	388	R\$ 20.176,00	R\$ 20.234,20	R\$ 21.005,04
CA50	12,5	286	R\$ 23.923,90	R\$ 22.350,90	R\$ 22.952,27
CA50	16	15	R\$ 2.050,50	R\$ 1.953,90	R\$ 1.971,82
CA60	5	970	R\$ 16.819,80	R\$ 16.276,60	R\$ 15.443,73
Malha 2x3 (20cmx20cm)		100	R\$ 4.949,00	R\$ 4.800,00	R\$ 4.401,03
TOTAL (AV)			R\$ 98.583,86	R\$ 96.340,58	R\$ 96.545,31

Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

Após o envio da cotação e validação com o cliente, o estagiário voltava a entrar em contato com a loja vencedora da cotação para finalizar a compra. Nesse momento eram solicitados dados para pagamento da compra e na sequência o compartilhamento dos mesmos com os clientes. Com a realização do pagamento, era solicitada a nota da compra (nota simples ou nota fiscal, a depender da solicitação do cliente) e essa era armazenada em nuvem eletrônica. Algumas compras eram realizadas a prazo e seus pagamentos eram feitos nos fechamentos mensais de gastos.

Todas as compras eram registradas em uma planilha de controle de compras, conforme o Quadro 3. Essa planilha servia de referência para realizar o fechamento mensal de gastos e para comparar com as notas de compra a prazo enviadas pelas lojas.

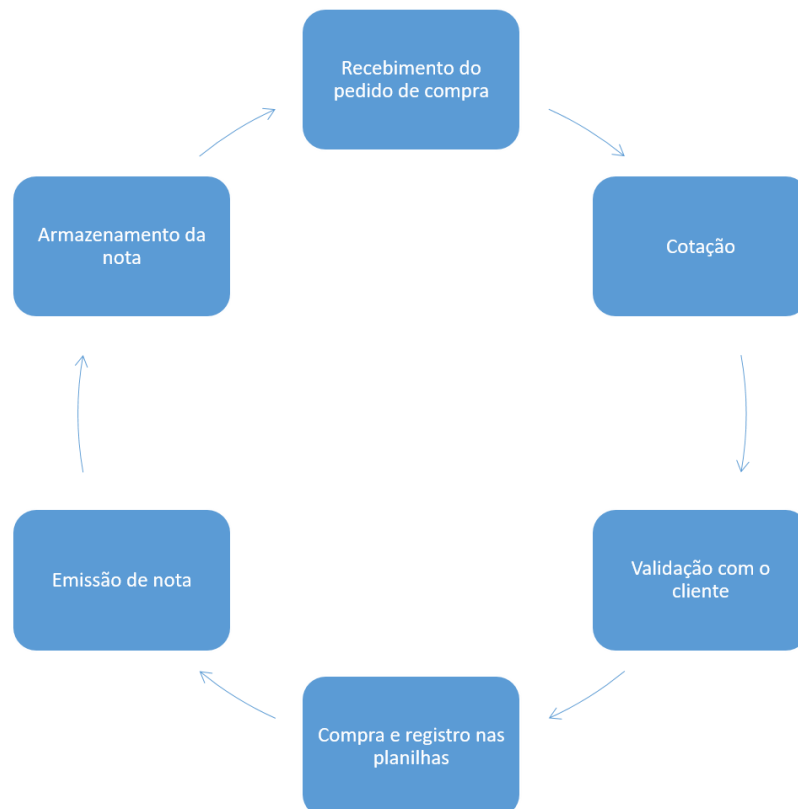
Quadro 3 - Exemplo de tabela de registro de compras

RELATÓRIO DE COMPRAS								
OBRA:		[Nome]	DATA DE INÍCIO: XX/XX/XX X		ENDEREÇO: Rua, nº, bairro			
DIA	MÊS	MATERIAL	QUANT.	R\$	LOJA	PREÇO TOTAL	QUEM PEDIU	HORA
5	MAIO	Container de 6m	1	300/mês	Loja 1	A definir	[Nome]	16:48
5	MAIO	Compactador	1	200/dia	Loja 1	A definir	[Nome]	16:48
5	MAIO	Madeiras	-	-	Loja 2	R\$ 16.150,00	[Nome]	16:52
9	MAIO	Cimento	150	R\$ 30,60	Loja 3	R\$ 4.590,00	[Nome]	10:51
9	MAIO	Areia grossa	1 cam. G	R\$ 740,00	Loja 4	R\$ 740,00	[Nome]	10:54
9	MAIO	Brita 1	1 cam. G	R\$ 1.200,00	Loja 4	R\$ 1.200,00	[Nome]	10:54
9	MAIO	Tijolo de 15	3000	R\$ 1,68	Loja 5	R\$ 5.030,00	[Nome]	13:10

Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

Todo o processo de cotação e compra podia durar de minutos à dias, a depender do tamanho e variedade dos produtos. Estima-se que durante o estágio foram realizadas aproximadamente duzentas cotações. O esquema apresentado na Figura 6 representa um resumo do processo de cotação e compra.

Figura 6 - Resumo do processo de cotação e compra



Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

Na fase inicial do processo, onde acontece o comunicado da necessidade de compra de determinado material, ocorria um problema relacionado ao registro da solicitação. Como parte das solicitações eram realizadas por telefone, em alguns momentos houve um descompasso entre o material cotado e o material solicitado. No entanto, as solicitações não estavam registradas para conferência. Quando isso acontecia, era necessário um retrabalho para realizar a cotação, podendo causar atrasos. Sendo assim, sugere-se que os pedidos sejam realizados de forma escrita, por meio de aplicativos de troca de mensagens, para que as solicitações fiquem registradas e possam ser consultadas quantas vezes forem necessárias.

Já na fase de cotações, havia um problema de relacionamento com as lojas de materiais de construção. São realizadas várias cotações e sabe-se que apenas uma loja pode ganhar e realizar a venda. Como o volume de consultas era muito alto e nem sempre era possível fechar a compra, algumas lojas não estavam dispostas a passar cotações. A maioria das compras eram fechadas com um número restrito de lojas devido aos melhores preços e condições de pagamentos. Sugere-se uma aproximação da empresa com os lojistas, a fim de apresentar o trabalho que é realizado e de tentar parcerias para obter descontos nos materiais e melhorar as condições de pagamento, aumentando as chances de fechar pedidos com um número mais diversificado de lojas e de desconcentrar as compras de poucos fornecedores. Como bem destaca Campos (2015, p. 13) “manter-se bem relacionado com o mercado fornecedor, antevendo eventuais problemas que possam prejudicar a empresa no cumprimento de suas metas, é talvez o mais importante na época de escassez e altos preços”.

Outro problema recorrente era a falta de planejamento dos prestadores de serviços sobre os materiais e prazos para execução de serviços. Grande parte das solicitações de produtos chegavam com urgência para os administradores das obras. Os prestadores e empreiteiros usavam o argumento de que era difícil prever os materiais que seriam gastos, o que é compreensível em alguns casos, mas claramente não se aplica a todos. O local onde as obras estavam localizadas fica afastado da cidade de Lavras, o principal local de compras, o que requer um mínimo de planejamento para solicitar a cotação e a compra dos materiais, de forma a garantir que os produtos sejam entregues a tempo. Sugere-se que essa questão seja alinhada entre a empresa e os prestadores, sendo acordado um prazo mínimo para solicitação e podendo ser registrado no contrato, a fim de fazer com que o fornecimento dos materiais ocorram no prazo ideal.

No tocante aos aprendizados do estagiário, nota-se uma evolução nas habilidades de comunicação e negociação. Antes de iniciar o estágio, essas eram habilidades pouco trabalhadas no dia a dia do estagiário, mas devido à natureza do trabalho passaram a fazer

parte do cotidiano.

Com relação à comunicação, era necessário cuidar para que essa fosse realizada de forma clara e objetiva com as demais partes, visto que as tarefas desenvolvidas eram repletas de situações, termos e ações complexas, como análises de pedido de compra e de produtos, solicitações de informações, intermediação entre clientes e lojas, dentre outras atividades. Já no que se refere à negociação, as atividades de cotação e compra levavam o estagiário a buscar, constantemente, melhores condições de compra e pagamento, sendo necessário encontrar meios de proporcionar economia para os clientes, com produtos de boa qualidade e com preço justo. As atividades que envolviam negociação eram, sem dúvidas, muito desafiadoras para o estagiário, pois o mesmo tinha dificuldades em negociar antes de começar a estagiar.

Ainda no campo do aprendizado, essa atividade, de modo especial, testou os limites de organização e gestão de tempo do estagiário. Em alguns momentos o volume de solicitações de compra era muito alto e o tempo estimado para entrega e utilização dos produtos nas obras era muito curto. Buscava-se alinhar com os engenheiros responsáveis pela obra qual era a urgência dos materiais e, a partir disso, era possível listar as prioridades de cotação. As tarefas fáceis e/ou que demandavam pouco tempo eram realizadas no curto prazo para evitar o acúmulo de atividades. Todas eram organizadas com o auxílio de listas.

Houve também um avanço nas habilidades com o *software Excel*, visto que esse era utilizado para elaborar as cotações e em outras atividades desenvolvidas no estágio.

4.2 Solicitações de pagamentos de prestadores de serviços

Os processos produtivos só se tornam possíveis graças às contribuições de diferentes parceiros, cada um participando com seus respectivos recursos ou empenho. Cada parceiro ao dispor de seu trabalho espera receber por ele um retorno, ou seja, recompensas financeiras e não financeiras. Assim como os fornecedores que contribuem com o fornecimento de materiais e serviços, as pessoas que prestam seus serviços recebem em troca do trabalho uma remuneração (CHIAVENATO, 2022).

Outra atividade desenvolvida foi a intermediação entre clientes e prestadores de serviços para solicitação de pagamentos de serviços realizados. Os pagamentos dos prestadores de serviços eram feitos, geralmente, a cada duas semanas (também chamado informalmente de quinzena), sendo o administrador da obra responsável por receber a solicitação de pagamento, escrever uma mensagem ao cliente com os dados para a transação, compartilhar o comprovante de pagamento com o prestador e registrar o pagamento na

planilha de fechamento mensal de gastos. As solicitações eram recebidas por meio de ligação ou mensagem e enviadas aos clientes por meio do grupo da obra no aplicativo *WhatsApp*, sendo as mensagens, em sua maioria, similares aos exemplos a seguir.

[Saudações]

Seguem informações para pagamento da quinzena do(a) [profissional]:

Valor: R\$ $x.xxx,xx$

Pix ou dados bancários:

Nome do titular

[Saudações]

Seguem informações para pagamento do serviço de [descrição do serviço] realizado pelo(a) [profissional/empresa]:

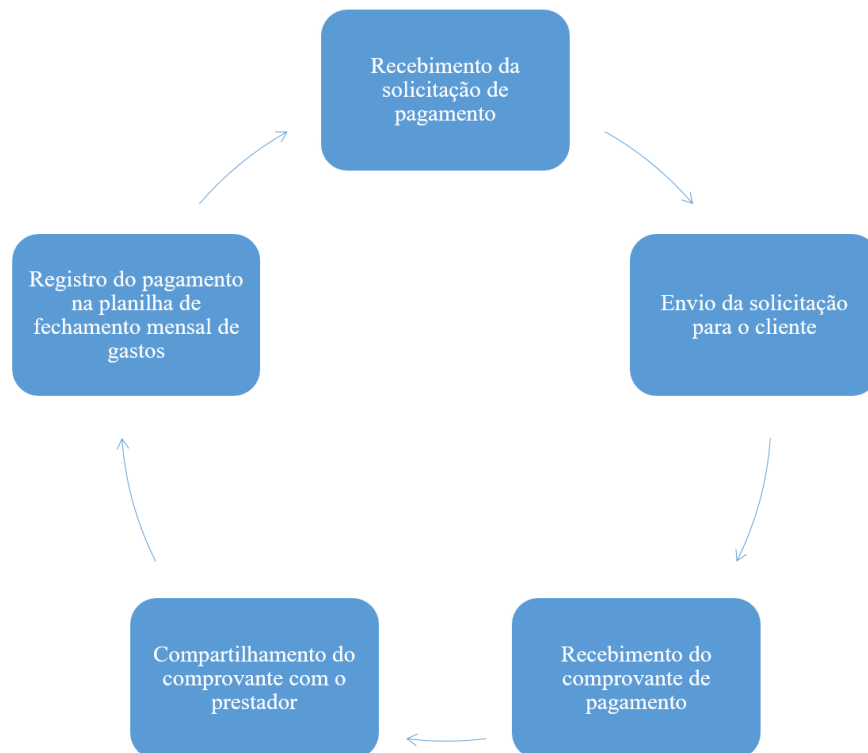
Valor: R\$ $x.xxx,xx$

Pix ou dados bancários:

Nome do titular

Sendo assim, o processo de pagamento dos prestadores de serviços pode ser representado de acordo com o esquema da Figura 7, a seguir.

Figura 7 – Processo de pagamento dos prestadores de serviços



Fonte: Elaborada pelo autor (2022)

Em alguns casos, era necessário apresentar informações mais detalhadas sobre os serviços realizados, como especificações e fotos. Alguns clientes moravam em localidades distantes de sua obra e não podiam visitá-las com frequência, o que fazia necessário maior detalhamento dos serviços realizados, os quais os pagamentos se referiam.

Nessa atividade, a comunicação com os prestadores de serviços e com os clientes precisava ser, assim como na cotação, clara e objetiva, mas também sem agressividade. Era necessária atenção à igualdade dos valores solicitados, pagos e registrados nas planilhas, para evitar erros no fechamento ou no acerto de contas no final das empreitadas.

4.3 Resumo mensal de gastos

No final de cada mês, a administração das obras precisava apresentar aos clientes um resumo do que foi gasto com pagamentos de pedreiros, de outros tipos de serviços, compras, aluguéis de materiais e o valor da administração. Esse processo era chamado de fechamento mensal de gastos com as obras.

O controle dos custos deve ser uma atividade realizada frequentemente, não se limitando apenas a situações de crise ou problemas. Os custos são parte fundamental das operações e permitem que as atividades permaneçam em constante progresso (SANTOS et al., 2018).

Os principais custos mensais nas obras são referentes aos fornecedores, que está relacionado com a aquisição de produtos e recebimento de serviços, os quais devem ser pagos dentro de um período estipulado pelo fornecedor (PADOVEZE, 2016). Nas obras administradas pela empresa, os principais “custos referem-se a produtos, mercadorias ou serviços entregues ou prestados aos clientes” (MEGLIORINI, 2011, p.17). Os custos possuem influência direta sobre o planejamento e controle dos processos e sobre a tomada de decisões estratégicas. Saber identificá-los possibilita a elaboração de estratégias que proporcionarão resultados positivos às organizações (SANTOS et al., 2018).

Para construir o fechamento mensal, utilizava-se uma planilha onde eram fornecidas informações referentes aos gastos com as obras. Todos os gastos eram reunidos em um resumo no formato de tabela e junto com eles eram apresentadas as compras que estavam pendentes de pagamento e os dados para realizar a transferência bancária a fim de quitá-las. Todo processo era feito com auxílio do *software Excel*.

As informações sobre compras eram solicitadas às lojas no final do último dia útil do mês ou no início do primeiro dia útil do mês seguinte. Sendo que as planilhas de fechamento eram elaboradas na primeira, no mais tardar na segunda semana do mês seguinte.

Para construção da planilha, era necessário consultar as tabelas de registro de compras e os grupos das obras no aplicativo *WhatsApp* para conferir todos os pedidos, pagamentos e pendências. Também era solicitado às lojas que enviassem as notas com pagamentos pendentes para verificar o valor e comparar com o que foi registrado na planilha de controle de compras. A Figura 8 apresenta um exemplo de tabela de fechamento que era compartilhada com os clientes.

Figura 8 - Exemplo de tabela de fechamento

HABITARE — ENGENHARIA & ARQUITETURA —		Fechamento de Junho					Período:	jun/22		
Obra	[Nome da obra]	MÃO DE OBRA PEDREIRO	MÃO DE OBRA (OUTROS)	MATERIAL	LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS	ADMINISTRAÇÃO	CUSTO GLOBAL			
Local	Rua, n°, bairro	R\$ 23.730,00	R\$ 7.650,00	R\$ 33.197,00	R\$ 3.700,00	R\$ 6.827,70	R\$ 75.104,70			
Início obras	XX/XX/XXXX									
Item	Descrição	Classificação	Fornecedor	Valor total	Data da compra	Data do pagamento	Empreito			
1	Bombeiro	MÃO DE OBRA (OUTROS)	Fornecedor 1	R\$ 3.500,00	03/06/2022	03/06/2022	Valor combinado	Já pago	Restante	
2	Quinzena dos pedreiros	PEDREIRO	Fornecedor 2	R\$ 9.900,00	10/06/2022	10/06/2022	R\$ 145.000,00	R\$ 30.240,00	R\$ 114.760,00	
3	Armador	MÃO DE OBRA (OUTROS)	Fornecedor 3	R\$ 4.000,00	20/06/2022	21/06/2022				
4	Cimento e Brascal	MATERIAL	Fornecedor 4	R\$ 5.320,00	21/06/2022	21/06/2022				
5	Descarga do caminhão de cimento e brascal	MÃO DE OBRA (OUTROS)	Fornecedor 5	R\$ 150,00	23/06/2022	23/06/2022				
6	Quinzena dos pedreiros	PEDREIRO	Fornecedor 6	R\$ 13.830,00	23/06/2022	23/06/2022	R\$ 145.000,00	R\$ 44.625,00	R\$ 100.375,00	
7	50kg de Pregos	MATERIAL	Fornecedor 7	R\$ 1.620,00	28/06/2022	28/06/2022				
8	Caixa de luz	MATERIAL	Fornecedor 8	R\$ 460,00	30/06/2022	30/06/2022				
9	Madeiras e arames	MATERIAL	Fornecedor 9	R\$ 14.900,00	21/06/2022					
10	3mil tijolos	MATERIAL	Fornecedor 10	R\$ 4.030,00	20/06/2022					
11	2 mil blocos	MATERIAL	Fornecedor 11	R\$ 3.700,00	20/06/2022					
12	Frete dos blocos	LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS	Fornecedor 12	R\$ 690,00	20/06/2022					
13	Eletrodutos	MATERIAL	Fornecedor 13	R\$ 1.460,00	21/06/2022					
14	Discos de serra	MATERIAL	Fornecedor 14	R\$ 277,00	30/06/2022					
15	1 caminhão truck de areia e 1 caçamba	MATERIAL	Fornecedor 15	R\$ 1.430,00	27/06/2022					
16	Betoneira, banheiro e container	LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS	Fornecedor 16	R\$ 3.010,00	21/06/2022					
17	Administração	ADMINISTRAÇÃO	Habitare-NF	R\$ 6.827,70	30/06/2022					
18										
Valor total mão de obra e material		R\$							68.277,00	
Valor total administração		R\$							6.827,70	
Valor total		R\$							75.104,70	

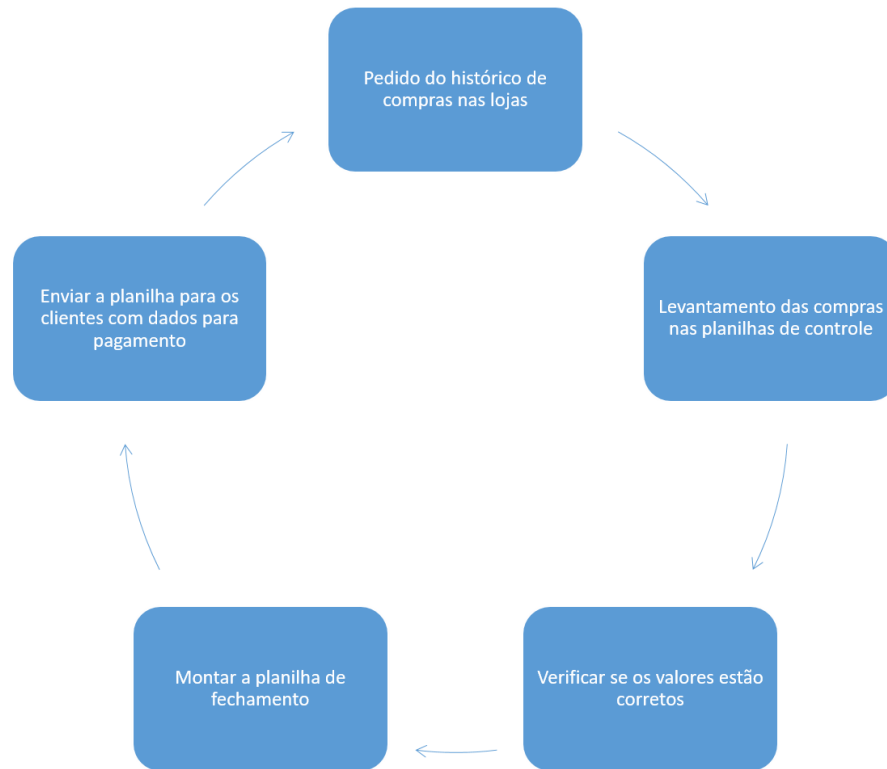
Fonte: Dados do estágio (2022)

Além dessa tabela, era compartilhada uma outra com as informações para pagamento das compras realizadas a prazo. Tratava-se de uma tabela simples, composta por três colunas, sendo a primeira com o nome da loja, a segunda com o valor a ser pago e a terceira com os dados para pagamento.

Para montar a tabela com dados de pagamentos, era necessário listar as lojas e prestadores de serviços que estivessem aguardando pelos pagamentos pendentes e na sequência entrar em contato para solicitar os dados para transferência bancária. Existia uma tabela de referência com os dados bancários de grande parte das lojas e colaboradores, mas frequentemente era questionado se os dados que estavam descritos na tabela ainda eram válidos, o que levava a solicitar novamente para conferir. Os pagamentos geralmente eram feitos utilizando a chave Pix, devido a praticidade da transação.

A Figura 9, a seguir, apresenta um esquema com o resumo do processo de fechamento mensal de gastos das obras.

Figura 9 - Processo de fechamento mensal de gastos



Fonte: Elaborada pelo autor (2022)

Todo processo de fechamento mensal das obras era realizado de forma manual, sendo necessário consultar todo histórico de conversas nos grupos das obras, a planilha de fechamento e as notas das lojas. Essas atividades tomavam grande parte do tempo nas primeiras semanas de cada mês. Com isso, em alguns momentos houve atrasos nas cotações e compras devido a elaboração da planilha de fechamento. Revisar os dados compartilhados durante todo o mês e inserir um a um na planilha de fechamento mensal demandava horas de trabalho. Junto a isso, somava-se pequenos atrasos de envio das notas por parte das lojas e o tempo gasto para revisar as conversas no grupo da obra, considerando os atrasos para carregamento de mensagens mais antigas.

A fim de diminuir o tempo de elaboração dos fechamentos mensais e tornar o processo mais ágil, sugere-se o estudo de viabilidade de uma automação do processo. Isso poderia ocorrer com a criação de uma planilha onde fosse possível registrar todas as informações mensais, as quais seriam reunidas por meio das fórmulas oferecidas pelo *software*. As planilhas atuais são separadas e utilizam fórmulas simples, não possuem estruturas que possam ser utilizadas para reunir todos os dados em uma só planilha por meio da automação da mesma.

Por exemplo, se são realizadas dez compras para uma obra na loja X, ao fazer o

fechamento mensal é necessário consultar a planilha de registro de compras e somar todas as dez compras realizadas na loja X para comparar com as notas fornecidas pela loja. Na sequência, é preciso registrar os materiais comprados e o valor das compras na planilha de fechamento. Acredita-se que todo processo seria mais produtivo se essas informações fossem automaticamente analisadas pela planilha automatizada que, na sequência, geraria um relatório mensal sem precisar de muito trabalho manual. Há também a possibilidade de contratar uma empresa para desenvolver um sistema próprio para controle de todo processo, mas entende-se que isso pode demandar um investimento maior e que não seja financeiramente viável no atual cenário.

Ao administrar as obras, competia ao estagiário a capacidade de ter controle sobre o que estava se passando em cada uma delas. Mas destaca-se que esse controle não dependia somente do administrador das obras, mas também da interação com outras pessoas, como arquitetos, engenheiros, prestadores de serviços, lojistas, dentre outros. Em alguns momentos houve falha nesse processo devido à falta de comunicação e recebimento de informações para registros. Algumas dessas falhas refletiam no fechamento mensal, como por exemplo em valores de empreiteiras que foram renegociados diretamente com o proprietário e não foram repassados à administração, trocas de equipamentos alugados sem devido repasse, empréstimo de material de uma obra para outra, entre outros ocorridos. Não era algo frequente, mas que quando ocorria gerava problemas e a responsabilidade para esclarecimentos e resolução dos problemas era de quem administrava a obra.

Diante do exposto, destaca-se um outro ponto de melhoria no processo de administração: a comunicação. Infelizmente nem sempre as informações circulavam de forma fluída entre os setores, o que acabava gerando transtornos. Assim, sugere-se a implementação de práticas de comunicação e registro de todos os procedimentos realizados, seja uma negociação, troca de materiais, empréstimos, reprogramação de prazos, dentre outros. Para isso, é necessário a conscientização de todos os profissionais a fim de deixar claro que são todos interdependentes e que não se faz uma administração eficiente das obras sem um alinhamento entre eles.

Com relação aos aprendizados do estagiário nessa atividade, destaca-se o desenvolvimento da capacidade de lidar com pressão e inteligência emocional. Todos os meses, ao enviar as planilhas de fechamento para os clientes, alguns deles não ficavam satisfeitos com os gastos e assim começava uma série de questionamentos, esclarecimentos e negociações que ficavam a cargo do estagiário para encontrar a melhor solução. Além disso, lidar com diferentes perfis de clientes e formas de expressar era um desafio diário que

requeria um estado emocional controlado.

4.4 Controle de pagamento de contas

Os fornecedores possuem contribuição fundamental no processo produtivo, pois é por meio deles que se adquire materiais, equipamentos e serviços. Em troca disso, eles recebem uma recompensa financeira (CHIAVENATO, 2022).

Após o envio da planilha de fechamento mensal com a solicitação de pagamento das compras realizadas a prazo, o estagiário era responsável por receber os comprovantes de pagamento e compartilhar com as lojas. Em seguida, era necessário voltar à planilha de fechamento mensal para registrar o pagamento. O processo de controle de pagamento de contas está ilustrado na Figura 10.

Figura 10 - Processo de controle de pagamento de contas



Fonte: Elaborada pelo autor (2022)

Apesar de simples, o processo demandava atenção aos valores pagos para não ocorrer erros de valores transferidos e não gerar o retrabalho de solicitar o pagamento novamente. Em alguns momentos ocorreu de clientes transferirem valores diferentes do que foram solicitados, sendo que no caso em que os valores eram maiores do que o esperado era necessário comunicar as lojas e ver a possibilidade de devolução, o que nem sempre era possível. Geralmente ficava um crédito a ser utilizado em compras futuras.

4.5 Contratos de administração de obras e de empreitada

As empresas negociam constantemente seus serviços com os clientes. Durante as negociações, “é preciso que se estabeleçam objetivos, lembrando que para se manter no mercado é preciso que haja reciprocidade, para que todos obtenham resultado, havendo sempre um equilíbrio” (BRITO, 2011, p. 21). Para registrar os resultados das negociações e do que foi combinado, utiliza-se da celebração de contrato entre as partes.

Ao celebrar um contrato, as partes desejam cumprir as condições originais que levaram à celebração do mesmo. O objetivo de celebrar um contrato é garantir que as partes envolvidas na negociação saiam satisfeitas (COLSATO, 2015).

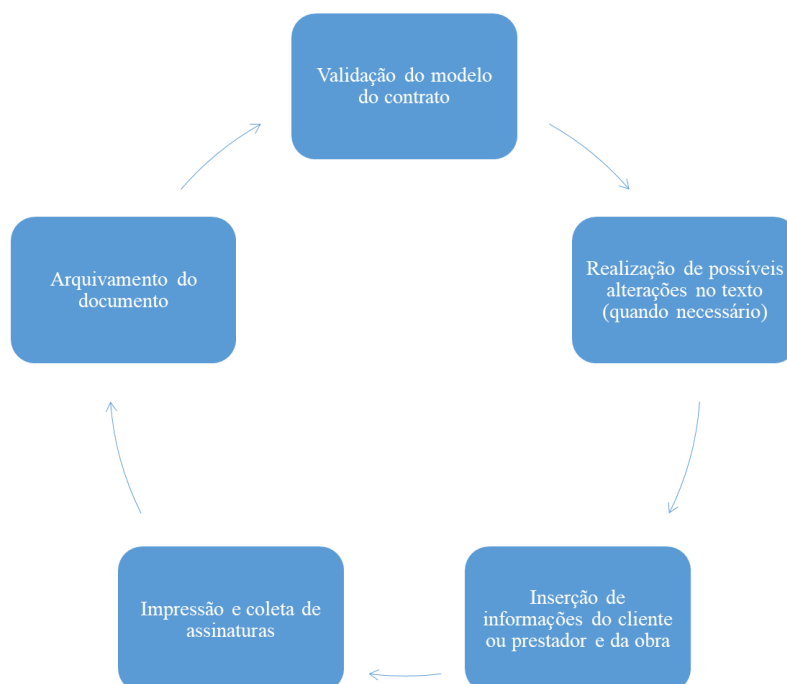
Para registrar as responsabilidades de cada parte e formalizar a prestação do serviço de

administração de obra, a empresa celebrava um contrato com o cliente. Existia um modelo de contrato formal padrão, o qual era enviado para o cliente avaliar se estava alinhado com o que foi acordado entre as partes. Após a análise do cliente, passava-se a realizar, caso fosse necessário, alterações no texto e na sequência o preenchimento das informações solicitadas pelo documento.

Na etapa de preenchimento era necessário consultar dados pessoais do cliente como nome, documentos e endereços, além de consultar os projetos para coletar informações sobre a construção a ser administrada, como as medidas da obra, os tipos de projetos utilizados no processo de construção e os responsáveis por cada projeto. Também eram inseridos dados sobre remuneração da parte contratada. Por fim, eram impressas duas cópias do contrato e realizada a coleta de assinaturas de ambas as partes e de testemunhas, sendo uma via para o cliente e outra para a empresa. O documento era armazenado em uma pasta da obra e digitalizado para o drive da empresa.

Além disso, a empresa também era responsável pela contratação dos serviços de empreitada das obras. Para isso, também existia um modelo de contrato que passava pelas mesmas etapas do contrato de administração de obras. A diferença é que os dados inseridos são da empreiteira ou do profissional prestador do serviço, além do detalhamento dos serviços a serem prestados, o registro do valor a ser pago para o prestador e a forma de pagamento. A Figura 11 apresenta um resumo do processo de preenchimento dos contratos.

Figura 11 - Processo de preenchimento dos contratos



Fonte: Elaborada pelo autor (2022)

Para execução dessa atividade, era necessário boa comunicação escrita, principalmente no que se refere ao uso de linguagem formal. Quando era necessário realizar alterações nos contratos ou adição de cláusulas, cabia ao estagiário cuidar para que o texto redigido estivesse objetivo, claro e sem ambiguidade nas frases. O documento era base para a delimitação dos deveres de cada parte, o que exige total transparência e objetividade na escrita.

4.6 Atendimento de clientes, colaboradores e prestadores de serviços

Diante de constantes transformações mercadológicas os clientes estão cada vez mais exigentes e rigorosos com relação ao entendimento de suas expectativas, a fim de que suas dúvidas e adversidades sejam atendidas com prontidão (COSTA; SANTANA; TRIGO, 2015). “É nesse contexto que inseridas num mercado competitivo, as organizações têm constantemente a função de suprir as expectativas do consumidor, para isso, devem estar atentas e preparadas para melhor atender e satisfazer os clientes” (COSTA; SANTANA; TRIGO, 2015, p. 156).

Para atender às necessidades dos clientes, as organizações precisam ir além do entendimento de suas necessidades e da produção para saciar seus desejos. É necessário que a atuação seja feita sob medida e de modo personalizado para conseguir alcançar sua satisfação. As empresas que não agem dessa forma correm o risco de, diante de um mercado competitivo, ver o cliente optar por um concorrente que o atenda sob medida (BENTES, 2012).

Tendo em vista a importância do atendimento aos clientes, o que também se estende aos colaboradores e prestadores de serviços, uma das atividades do estagiário era realizar atendimentos a esses públicos. Esses atendimentos ocorriam por meio de aplicativos de troca de mensagem, e-mail, ligações ou presencialmente no escritório.

Os clientes entravam em contato constantemente para obter informações sobre a obra, como prazos para entrega de produtos, modelos e especificações de produtos a serem comprados, finalização de etapas, negociação de valores com lojistas e perguntas sobre o dia a dia na obra e sobre as cotações e mensagens enviadas nos grupos. Também compartilhavam de críticas e sugestões para melhoria dos processos. Já o atendimento de colaboradores e prestadores de serviços envolvia o esclarecimento de dúvidas sobre os projetos, sobre prazos de entrega, pagamentos e solicitações de serviços. Essa atividade não possuía um padrão de execução pois dependia das demandas que surgiam.

Para responder às demandas emergentes, era necessário estar a par dos acontecimentos nas obras e de todos os acordos e processos a serem realizados nas mesmas. O estagiário era desafiado a se manter atualizado e saber responder aos questionamentos sem demora e erros,

para não causar desconforto e insegurança nos solicitantes. Todos os dados precisavam estar atualizados para não correr o risco de repassar informações erradas. A falta de comunicação que ocorria em alguns momentos entre as partes e que foi mencionada anteriormente costumava ser o motivo dos contatos ou a causa de demoras para responder às solicitações.

Como aprendizado com essa atividade, destaca-se o desenvolvimento das habilidades de comunicação, pois era necessário fornecimento de informações de forma clara para os solicitantes. Já no tocante às questões multidisciplinares, houve aprendizados sobre engenharia e arquitetura, como tipos de projetos, escalas, leitura dos projetos e especificações técnicas do setor de construção civil. Também houve uma ampliação de conhecimentos sobre produtos e procedimentos realizados no setor.

5 SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS

Com relação às sugestões aos problemas da empresa, iniciando pela organização do trabalho e, principalmente, pela inserção do estagiário, foi identificada a ausência de uma cultura organizacional fortalecida e de planejamento estratégico, o que ficou evidente para o estagiário logo nas primeiras semanas. Não se conhecia a história da empresa, sua missão, visão de futuro e seus valores, não havia definições claras de metas e objetivos a serem alcançados. A cultura de uma organização é um elemento essencial e que deve ser trabalhado pelas mesmas, a fim de gerar senso de pertencimento nos colaboradores e uma maior interação desses com os objetivos da empresa. Assim como um planejamento estratégico adequado pode guiar a empresa rumo a melhores posições no mercado.

Nota-se que até o momento as atividades realizadas na empresa eram feitas de forma pouco planejada e para se adequar a situações específicas. No entanto, com o crescimento da empresa no mercado e potencial de expansão do setor atuante, faz-se necessário a presença de um pensamento estratégico e da formalização dos objetivos e metas. Também é preciso definir claramente o modelo de negócio e as ações para se fixar no mercado e continuar crescendo.

Outra questão é a comunicação dos colaboradores com os superiores. Como a empresa possui dois sócios na mesma posição hierárquica e um gestor do escritório de Perdões, quando os colaboradores precisam fazer algum pedido ou contestação eles se vêem indecisos sobre a quem devem recorrer. A escolha geralmente ocorre por disponibilidade. Devido a isso, em alguns momentos houve uma falta de alinhamento entre eles no tocante à comunicação dos atendimentos realizados com os colaboradores. Da mesma forma que as informações chegam o tempo todo por fontes diferentes. Diante disso, nota-se uma necessidade de melhor definição dos cargos e funções, a fim de ficar evidente quem é responsável por cada tarefa de gestão e a quem os colaboradores devem recorrer quando precisarem.

No que se refere às condições ergonômicas de trabalho, sugere-se a conscientização dos colaboradores quanto à sua postura e o fornecimento de materiais que proporcionem melhor desempenho de trabalho. Os administradores de obras ficam o tempo todo sentados olhando para um computador, mexendo no *mouse* e digitando. Em alguns momentos houve relatos de dores em membros relacionados à execução do trabalho. Entende-se que é necessário compartilhar informações sobre a forma adequada de se sentar à mesa, de posicionar os braços, de digitar e de descansar os membros, assim como fornecer equipamentos para melhorar a posição dos colaboradores como suporte de *mouse* almofadado

para dar suporte ao pulso e base elevatória para os computadores ficarem à altura dos olhos.

Com relação às sugestões relacionadas às atividades desenvolvidas, de início, sugere-se que sejam realizados treinamentos com os colaboradores sobre procedimentos de rotina das obras. O conhecimento dos administradores sobre engenharia ou arquitetura eram limitados. Em alguns momentos houve dificuldades relacionadas à consulta de projetos e à execução de tarefas que demandavam conhecimentos específicos. Sugere-se que a empresa faça um levantamento de necessidades de treinamentos e promova encontros para capacitar os colaboradores sobre assuntos que não possuem domínio.

No início do estágio as informações de praticamente todos os processos estavam concentradas em uma única pessoa e em seu dispositivo utilizado para trabalho, o que tornava difícil a procura por informações e o compartilhamento das mesmas. Sempre era necessário consultar essa pessoa para obter informações de ações passadas e sobre os documentos das obras. Em conversa com um dos sócios proprietários, chegou-se à conclusão de que era necessário descentralizar as informações e a partir disso os dados que estavam concentrados em um lugar de acesso restrito passou a ser compartilhado com todos administradores de obras por meio de nuvem eletrônica.

No tocante às solicitações de compra de produtos, sugere-se que todas as solicitações sejam realizadas de forma escrita, a fim de manter o pedido registrado e evitar possíveis desavenças entre a parte solicitante e quem faz a cotação e a compra dos materiais. Quando as solicitações não são registradas, torna-se difícil solucionar problemas de incompatibilidade entre os materiais solicitados e comprados, o que pode gerar uma visão negativa sobre os compradores, mesmo se não for equívoco dos mesmos. Tal solicitação pode ser realizada utilizando aplicativos de troca de mensagem.

Recomenda-se também que seja acordado entre a empresa e os prestadores de serviço um prazo mínimo para realizar a solicitação de compra de materiais. Muitas vezes acontece dos prestadores não terem controle sobre os materiais e pedirem para comprar com urgência, o que é difícil de ser feito devido ao procedimento de cotação, validação e compra, que se agrava ainda mais pelo fato do local das obras ser distante. Infelizmente quando os pedidos urgentes não podem ser atendidos, há uma tendência dos prestadores terceirizados de desvalorizar e degradar a imagem do administrador responsável pela compra. Sugere-se que o prazo mínimo seja previsto em contrato para que os materiais sejam entregues no prazo desejado, excetuando-se eventuais compras que realmente surgem com urgência.

No tocante ao relacionamento com as lojas, é imprescindível que sejam feitos contatos e negociações com as mesmas a fim de não perder a credibilidade. Ocorreram momentos em

que algumas lojas ou prestadores de serviços negaram fornecer orçamentos, visto que foram feitas várias cotações e poucas foram fechadas. É necessário fornecer ao menos três cotações aos clientes, como previsto em contrato, o que pode estar em risco se vendedores e prestadores de serviços continuarem negando orçamentos. Portanto, conversar com os vendedores, gerentes e representantes a fim de explorar melhor as condições de pagamento, preços, prazos de entrega e frete se torna uma atividade necessária para manter a qualidade das cotações e conseguir comprar de mais varejistas.

Outra sugestão de melhoria está relacionada à execução de algumas tarefas que são realizadas de forma manual, principalmente na elaboração do fechamento mensal. O processo é demorado e toma tempo de outras atividades fundamentais para o andamento das obras. Sugere-se a automação das planilhas utilizadas para os registros de compras e de fechamento mensal a fim de agilizar o processo e melhorar o tratamento e a qualidade dos dados. Para isso, pode-se construir ou adquirir uma planilha automatizada para fazer todo processamento dos registros de gastos das obras, reduzindo a necessidade de trabalho manual.

Um outro ponto de melhoria no processo de administração diz respeito à comunicação entre as partes envolvidas na administração e execução das obras. Para evitar transtornos como atrasos e retrabalhos, sugere-se que os procedimentos realizados nas obras ou que dizem respeito ao planejamento das mesmas sejam comunicados de forma fluída entre as partes envolvidas na construção, a saber: prestadores de serviços, engenheiros, arquitetos e administradores. O compartilhamento das informações é imprescindível para a adequada administração das obras e em alguns momentos não ocorreu como deveria.

Por fim, foram identificados momentos de sobrecarga de trabalho e decorrente dificuldade de atendimento a todas as demandas. Entende-se que a sobrecarga possa interferir na qualidade e no rendimento do trabalho realizado, impedindo que o mesmo seja realizado dentro dos moldes esperados. Em alguns momentos a sobrecarga de atividades geraram atrasos nos processos. Assim, recomenda-se posterior avaliação dos gestores da empresa sobre o desempenho dos seus colaboradores a fim de avaliar a viabilidade ou não de contratação de mão de obra. No entanto, acredita-se que se colocadas em prática as soluções propostas anteriormente, a questão da sobrecarga pode ser amenizada.

6 CONCLUSÃO

As contribuições do estágio para a formação começam na procura por uma oportunidade de estagiar, antes mesmo de iniciar as atividades na empresa concedente. O processo de procura por estágio é pessoalmente enriquecedor, pois leva o estudante a refletir sobre sua formação, sobre as áreas de seu interesse e seus planos para o mercado de trabalho. Também leva a melhorias no autoconhecimento das habilidades, pontos fortes e de melhorias do perfil do candidato. O mercado competitivo dificulta cada vez mais o alcance de uma vaga e desafia o candidato a se reinventar e dar o melhor de si. Logo de início já se nota essa contribuição do estágio para a formação do estudante.

Neste trabalho, buscou-se apresentar as atividades realizadas em um estágio supervisionado no setor de administração de obras em uma empresa de engenharia e arquitetura, bem como, apresentar a experiência e visão crítica desenvolvida pelo estagiário sobre os processos envolvidos nas atividades realizadas.

As atividades realizadas se concentravam principalmente em cotações e compras. Também foram realizadas solicitações de pagamentos de prestadores de serviços, resumo mensal de gastos com as obras, controle de pagamento de compras, contratos de administração e de empreitada e atendimento a clientes, colaboradores e prestadores de serviços.

Por meio do estágio supervisionado, o estagiário teve maior contato com o mercado de trabalho e com a prática de sua profissão. Essa é uma contribuição importante do estágio para a formação, visto que durante a graduação, seja nas aulas ou até mesmo nas atividades extraclasse, há uma deficiência de contato com a realidade vivenciada pelas organizações e dos desafios de seus cotidianos.

Outra contribuição do estágio está relacionada ao desenvolvimento de habilidades técnicas e interpessoais. Nota-se avanço na usabilidade do software *Excel* e na interpretação de projetos civis e arquitetônicos, assim como no conhecimento de termos e técnicas do setor de construção civil. Um ponto positivo relacionado ao estágio é que se tratava de uma atividade multidisciplinar que envolvia conhecimentos de outros setores. Nota-se também um avanço na habilidade de comunicação, negociação, trabalho em equipe e de inteligência emocional do estagiário. As atividades desenvolvidas envolviam muitas negociações e esclarecimentos, o que forçava a busca por melhores formas de se comunicar e se fazer entendível. Além disso, as atividades envolviam contato direto com pessoas e suas expectativas, o que era emocionalmente desafiador.

Houve também a quebra de um paradigma pessoal do estagiário, que durante todo o curso esteve mais próximo de atividades na área de marketing e não enxergava potencial de atuação em outras áreas, como a financeira. Isso reforça a ideia de que a administração é composta por diversas áreas e que fornece uma gama de atuação para seus profissionais. O curso de administração da UFLA não possui foco em uma área central, o que contribuiu para a adaptação e bom desempenho do estagiário em tarefas que envolviam a área de finanças e de produção e operações.

Portanto, as vivências e experiências proporcionadas pelo estágio foram de grande valia para a formação do estagiário. Tem-se também uma contribuição pessoal no nível de escolhas para o futuro da carreira, pois após essa experiência o estagiário possui ainda mais certeza de seus planos, metas e sonhos.

REFERÊNCIAS

BENTES, O. **Atendimento ao cliente**. Curitiba: IESDE Brasil S. A., 2012.

BRASIL. Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008. Dispõe sobre o estágio de estudantes; altera a redação do art. 428 da Consolidação das Leis do Trabalho –CLT, aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1º de maio de 1943, e a Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996; revoga as Leis nos 6.494, de 7 de dezembro de 1977, e 8.859, de 23 de março de 1994, o parágrafo único do art. 82 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, e o art. 6º da Medida Provisória no 2.164-41, de 24 de agosto de 2001; e dá outras providências. **Diário Oficial da União**. Brasília/DF. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111788.htm>. Acesso em: 16 de jul. 2022.

BRITO, E. P. A. Técnicas de negociação. **Revista ITPAC**, v. 4, n. 1, p. 20-7, 2011. Disponível em: <<https://assets.unitpac.com.br/arquivos/Revista/41/3.pdf>>. Acesso em 29 de jul. 2022

CAMPOS, A. **Gestão de compras e negociação: processos, uso da tecnologia da informação, licitações e aquisições no terceiro setor**. São Paulo: Érica, 2015.

CHIAVENATO, I. **Administração para todos: ingressando no mundo da gestão de negócios**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

CHIAVENATO, I. **Remuneração, benefícios e relações de trabalho: como reter talentos na organização**. 8. ed. Barueri: Atlas, 2022.

COLSATO, R. Contrato segundo o Código Civil de 2002. **Jusbrasil**, 2015. Disponível em: <<https://colsato.jusbrasil.com.br/artigos/232703830/contrato-segundo-o-codigo-civil-de-2002#:~:text=O%20objetivo%20da%20celebra%C3%A7%C3%A3o%20do,inicial%20da%20celebra%C3%A7%C3%A3o%20do%20contrato>>. Acesso em: 28 de jul. 2022.

COSTA, A. S. C; SANTANA, L. C; TRIGO, A. C. Qualidade do atendimento ao cliente: um grande diferencial competitivo para as organizações. **Revista de Iniciação Científica–RIC Cairu**, v. 2, n. 2, p. 155-172, 2015. Disponível em: <https://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/10_QUALIDADE_ATEND_CLIENTE.pdf>. Acesso em 30 de jul. 2022.

DIAS, M; COSTA, R. F. **Manual do comprador: conceitos, técnicas e práticas indispensáveis em um departamento de compras**. São Paulo: Saraiva, 2012.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Indicadores IBGE: Contas Nacionais Trimestrais**. Out.-Dez. 2021. Rio de Janeiro, 2022. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/2121/cnt_2021_4tri.pdf>. Acesso em: 30 de jul. 2022.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à Administração**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MEGLIORINI, E. **Custos: análise e gestão**. 3. ed. São Paulo: Pearson, 2011.

SANTOS, A. A. et al. **Gestão de custos**. Revisão técnica de Lilian Martins. Porto Alegre: SAGAH, 2018.

SOBRAL, F.; PECI, A. **Administração: teoria e prática no contexto brasileiro**. 2 ed. São

Paulo: Pearson, 2013.

PADOVEZE, C. L. **Contabilidade geral**. Curitiba: InterSaberes, 2016.

UFLA - Universidade Federal de Lavras. **Projeto Pedagógico do Curso de Administração**. Lavras, 2018. p. 1-85. Disponível em:
<<https://drive.google.com/file/d/1LxiiOlyyb9zeiGkus7LmISywZtaygtIo/view>>. Acesso em:
15 de jul. 2022.