



FABIO ROSA STRAZZA

**ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA ÁREA DE
INTELIGÊNCIA COMERCIAL NOS SUPERMERCADOS REX**

LAVRAS – MG

2023

FABIO ROSA STRAZZA

**ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA ÁREA DE INTELIGÊNCIA COMERCIAL
NOS SUPERMERCADOS REX**

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. Ednilson Sebastião de Avila

Orientador

Prof.º Dr. Andre Luis Ribeiro Lima

Coorientador

LAVRAS - MG

2023

FABIO ROSA STRAZZA

**ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA ÁREA DE INTELIGÊNCIA COMERCIAL
NOS SUPERMERCADOS REX**

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 20 de dezembro de 2023.

Dr. UFLA

Dr. Andre Luis Ribeiro Lima UFLA

Prof.º Dr. Ednilson Sebastião de Avila
Orientador

Prof.º Dr. Andre Luis Ribeiro Lima
Coorientador

LAVRAS - MG

2023

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus por me dar saúde e o conforto necessário quando estava mal e longe das pessoas que amo.

Depois agradeço a minha família pelo apoio incondicional e essencial para suportar todas as adversidades, inseguranças e indecisões que surgem durante a trajetória.

Um agradecimento especial aos meus amigos e irmãos moradores e ex-moradores da República K-Zona, onde fiz amizades e vivi momentos em uma grande jornada, que levarei para toda a vida, e evidenciaram a importância da colaboração e diversidade para o desenvolvimento social como pessoa e profissional.

Agradeço também os professores humanos, que além de excelentes profissionais, se mostraram ótimos seres humanos na sua capacidade de compreensão e flexibilidade para atender os mais diversos imprevistos.

E agradeço a UFLA, pela estrutura incrível disponibilizada, afim de melhor desenvolver pessoas e profissionais que representem e contribuam para com nosso país.

Obrigado!

RESUMO

O presente relatório de estágio destaca a importância do estágio para o estudante do curso de Administração e sua formação profissional, evidenciando a experiência vivenciada na empresa Supermercados REX, localizada em Lavras, Minas Gerais. O objetivo central foi compreender o papel do administrador no setor de supermercados e varejo, analisando as atividades desempenhadas na área de Inteligência Comercial. Durante o período de estágio, foram realizadas diversas atividades essenciais para a gestão eficiente da empresa. Entre elas, destacam-se o cadastro e a manutenção de produtos, o recebimento de notas fiscais, a atualização e elaboração de planilhas, análise de dados para embasar estratégias comerciais, desenvolvimento de relatórios para tomada de decisão, a organização de documentos e o treinamento de novos funcionários foram aspectos relevantes da vivência prática. Além disso, foram identificados alguns problemas e sugeridas algumas soluções como automação dos cadastros, padronização de softwares e máquinas, desenvolvimento de um manual de inicialização, planejamento de treinamento ou especialização e até a mudança de vestimenta ou compra de ar condicionado para melhorar a qualidade de vida do colaborador. O estágio não apenas complementou a formação acadêmica, mas também consolidou a compreensão da importância do administrador no contexto empresarial do setor varejista, preparando o estudante para os desafios e demandas do mercado de trabalho na área de Administração.

Palavras-chave: Estágio. Administração. Varejo.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Loja 4 Supermercados REX LTDA.....	9
Figura 2 - Endereço Centro de Distribuição Supermercados REX LTDA.....	10
Figura 3 - Organograma Setor de RM.....	11
Figura 4 - Mapa Centro de Distribuição Supermercados REX LTDA.....	12
Figura 5 - Mapa Setor RM.....	13
Figura 6 - Funcionalidade da Informação.....	16
Figura 7 - Fluxograma dos cadastros.....	16
Quadro 1 - Síntese das atividades realizadas.....	14
Quadro 2 - Principais conceitos relativos à Arquivística.....	19

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO	9
2.1. Endereço	10
2.2. Ambiente.....	11
2.3. Descrição Física	12
3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	14
4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS	15
4.1. Cadastro e Manutenção de produtos	15
4.2. Recebimento de Notas Fiscais	17
4.3. Atualização/Elaboração de planilhas, Análises e Relatórios	18
4.4. Organização de documentos	18
4.5. Treinamento de funcionário.....	22
5 PROBLEMAS IDENTIFICADOS E SOLUÇÕES SUGERIDAS.....	24
5.1. Cadastros.....	24
5.2. Notas Fiscais	24
5.3. Atualização e elaboração de planilhas	25
5.4. Organização de documentos	25
5.5. Treinamento	25
5.6. Problemas do ambiente e modo de trabalho	26
6 CONCLUSÃO.....	27
REFERÊNCIAS	30

1 INTRODUÇÃO

O setor de supermercados e varejo figura como um dos pilares essenciais da economia global, atuando como um dos principais elos entre a produção e o consumo de bens de primeira necessidade. Essa indústria, que se destaca por sua relevância tanto no cenário internacional quanto nacional, desempenha um papel crucial na oferta de produtos e na dinâmica socioeconômica das comunidades em que está inserida.

No contexto brasileiro, o setor de supermercados e varejo impulsiona a circulação de mercadorias e serviços, gerando empregos e contribuindo significativamente para o desenvolvimento econômico do país. A cidade de Lavras, situada em Minas Gerais, Brasil, figura como um cenário propício para o florescimento desses empreendimentos, oferecendo um ambiente pulsante para empresas como os Supermercados REX LTDA se estabelecerem e prosperarem.

A atuação nesse ambiente empresarial como estagiário na área de Inteligência Comercial dos Supermercados REX LTDA permitiu uma imersão profunda nas dinâmicas operacionais e estratégicas desse setor. As atividades desempenhadas nesse estágio abarcaram uma gama variada de responsabilidades, desde tarefas administrativas regulares até análises complexas para embasar decisões estratégicas.

O papel do administrador é fundamental nesse contexto, sendo o agente responsável por estruturar e coordenar os processos que garantem a eficiência e a competitividade das organizações no mercado. O curso de Administração fornece as bases teóricas e práticas que habilitam os profissionais a atuarem de forma estratégica e inovadora em diferentes áreas, sendo o estágio um componente crucial nesse processo formativo.

Nesse sentido, a Lei do Estágio (Lei nº 11.788/2008) no Brasil estabelece diretrizes fundamentais para a realização de estágios, conferindo não apenas uma oportunidade de aplicação dos conhecimentos adquiridos na academia, mas também um espaço de aprendizado prático, onde o estudante de Administração pode desenvolver habilidades, enfrentar desafios reais e contribuir efetivamente para o ambiente empresarial.

Neste trabalho, serão abordadas as experiências, aprendizados e contribuições provenientes do estágio na área de Inteligência Comercial dos Supermercados REX LTDA em Lavras, Minas Gerais. Serão discutidas não apenas as atividades desempenhadas, mas também a relevância dessas experiências na formação acadêmica e profissional do administrador, bem como seu impacto no contexto empresarial do setor de supermercados e varejo.

Este relatório está estruturado em seis capítulos distintos, incluindo essa Introdução,

sendo o primeiro, oferecendo uma visão abrangente do ambiente e das atividades desenvolvidas durante o estágio. O Capítulo 2 proporciona uma descrição minuciosa do local de estágio, compreendendo o endereço exato, o ambiente e uma análise física do espaço (Seções 2.1, 2.2 e 2.3). O Capítulo 3 concentra-se na descrição detalhada das atividades desempenhadas durante o período de estágio. O Capítulo 4, por sua vez, apresenta uma análise dos processos técnicos realizados no decorrer do estágio, abrangendo aspectos como cadastro e manutenção de produtos, recebimento de notas fiscais, atualização e elaboração de planilhas, análises, relatórios, organização de documentos e treinamento de funcionários (Seções 4.1 a 4.5). O Capítulo 5 aborda os problemas identificados durante o estágio e as soluções sugeridas para cada um deles (Seções 5.1 a 5.6). Por fim, o Capítulo 6 engloba as conclusões obtidas a partir das experiências vivenciadas, oferecendo um panorama geral das descobertas e contribuições para o ambiente de estágio.

As Referências utilizadas ao longo do relatório estão compiladas na seção correspondente, fornecendo as fontes consultadas para embasar as informações apresentadas ao longo do documento.

2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO

A empresa Supermercados REX LTDA iniciou suas atividades em Lavras no ano de 1978 com apenas 1 loja na Rua Misseno de Pádua, onde até hoje é localizada a Loja 4 (Figura 1). Durante anos de trabalho a rede de Supermercados foi crescendo de maneira que hoje conta com vinte e quatro lojas em nove cidades do sul de minas, sendo dez lojas em Lavras, uma em Perdões, duas em Varginha, duas em Três Corações, uma em Carrancas, uma em São Gonçalo do Sapucaí, uma em Elói Mendes, uma em Bom Sucesso e recentemente, uma em Ijaci. Além de três no norte de São Paulo.

Figura 1 – Loja 4 Supermercados REX LTDA



Fonte: Imagem retirada do Software Google Maps em 18 dez 2023.

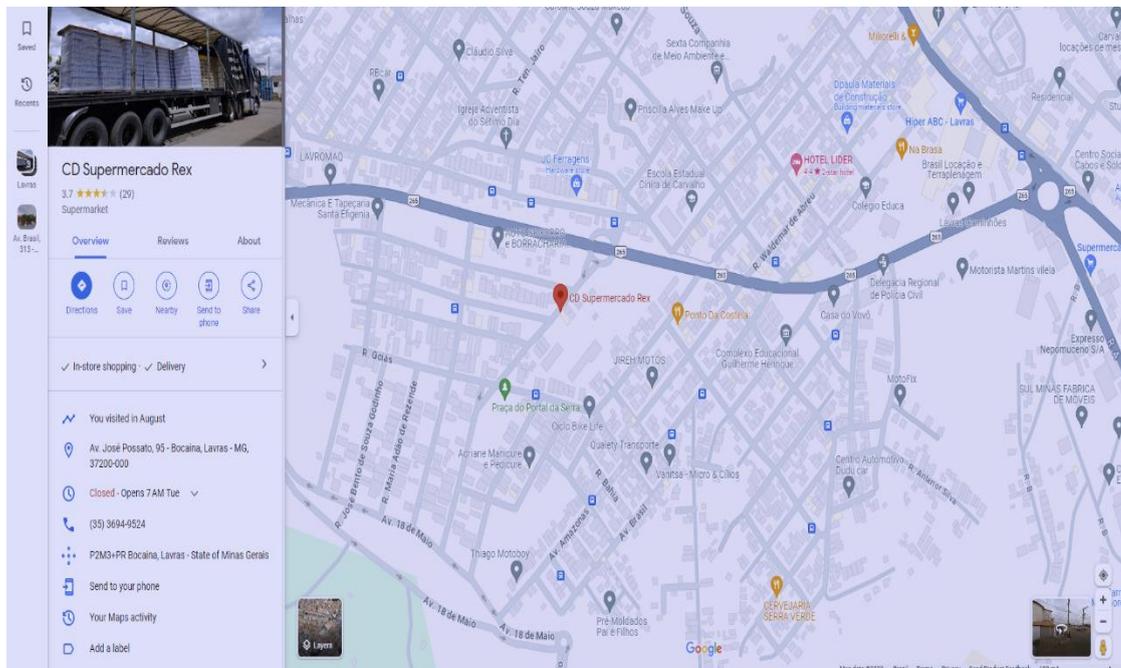
Possui como missão atender às necessidades e superar as expectativas dos clientes, oferecendo produtos de qualidade, com preços justos, serviço ágil e diferenciado. A visão da empresa é ser uma rede supermercadista e atacadista com um perfil de excelência e alto desempenho, respeitada pelos colaboradores clientes e fornecedores em todos os mercados que

atuamos. E valores a honestidade, humildade, profissionalismo, comprometimento, determinação e respeito, como consta no site (supperrex.com.br) e no manual de boas práticas dos colaboradores, recebido na dinâmica do primeiro dia de serviço.

2.1. Endereço

O local onde foi realizado o estágio é o Centro de Distribuição Rex localizado na Avenida José Possato, 163 A - Parque Bocaina – Lavras, MG. Onde chegam e saem mercadorias para serem distribuídas para todas as lojas REX da região. Como mostrado abaixo na Figura 2.

Figura 2 – Endereço Centro de Distribuição Supermercados REX LTDA



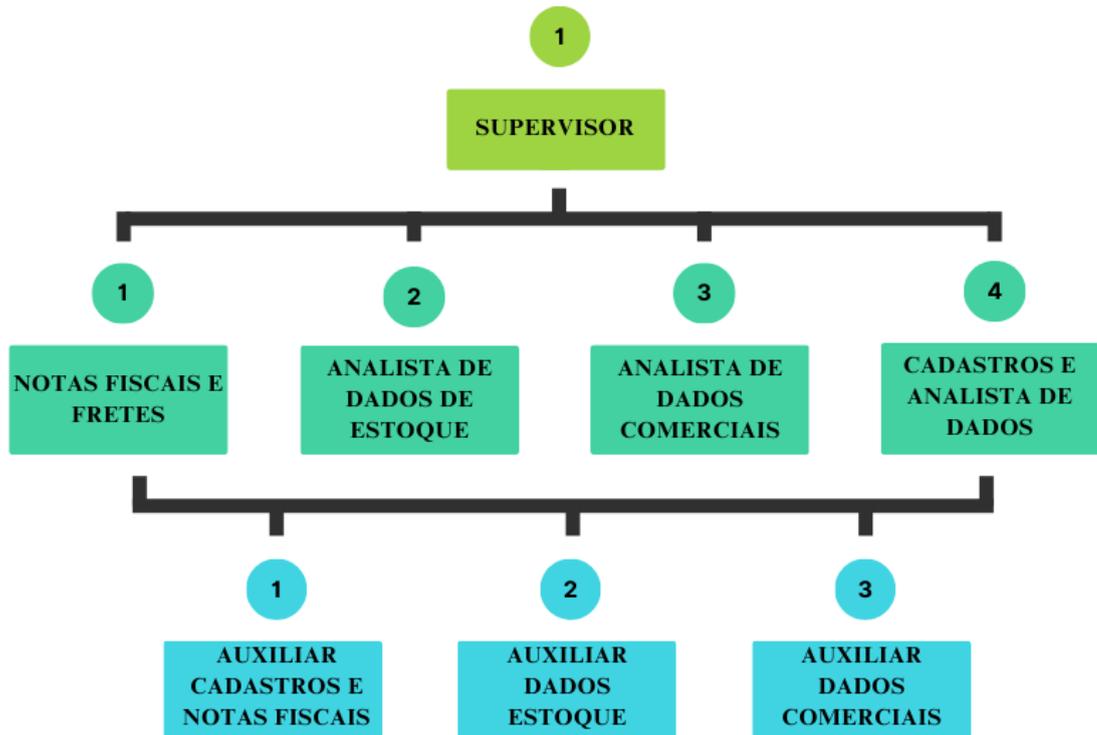
Fonte: Imagem retirada do Software Google Maps em 18 dez 2023.

Localização estratégica devido a ser logo ao lado da rodovia BR-265, que liga os municípios de Muriaé (MG) e São José do Rio Preto (SP), tendo uma extensão de 916,2 quilômetros ligando os estados de Minas Gerais e São Paulo, além de passar perto da divisa do Rio de Janeiro e Espírito Santo. Sendo de fácil acesso aos caminhos que chegam e saem a todo momento.

2.2. Ambiente

Minha sala de trabalho foi o departamento comercial de recebimento de mercadoria ficando ao lado do embarque e desembarque dos caminhões e carretas. O setor era composto por dez pessoas, sendo três estagiários e sete efetivados, sendo um deles o supervisor. Conforme o organograma mostrado na Figura 3.

Figura 3 – Organograma Setor RM



Fonte: Elaborado pelo autor, 2023

Primeiramente o supervisor que tinha um contato direto com todos os efetivados. Em seguida a responsável pelas notas fiscais e fretes, que recebia o pagamento da carga e descarga diretamente com os motoristas, além de gerar os lançamentos das notas fiscais, recebimento ou envio das mercadorias. Depois havia o analista de dados de estoque, que era responsável por organizar e solucionar todo tipo de dados ou problemas relacionados aos estoques de todas as lojas, mas principalmente do CD. Então, havia o responsável pelos dados comerciais, que cuidava dos relatórios e planilhas relacionados às compras do setor comercial e também fazia pesquisas de mercado para ver preços das lojas REX e concorrentes, afim de fiscalizar e comparar preços para descobrir tendências ou incoerências. Por fim, entre os efetivados, havia o responsável pelos cadastros, sendo o principal porta voz da relação entre o setor comercial de

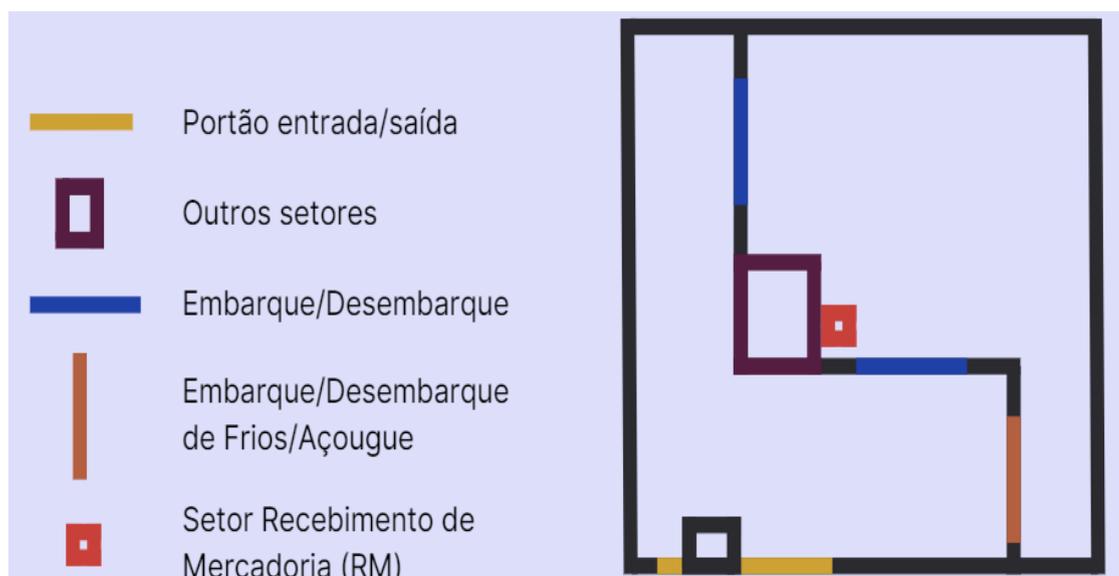
compra e o setor comercial de recebimento, cuidando de tudo relacionado ao cadastro e ajustes com colaboração do outro setor. Além disso, havia os três estagiários, que serviam de auxiliar para todas as tarefas, mas cada um desenvolvia uma atividade principal, sendo eu o responsável por auxiliar os cadastros e notas fiscais, o segundo auxiliando o analista de dados de estoque e o terceiro ajudando o analista de dados comerciais.

Todos utilizando computadores, sendo notebooks ou de mesa, com acesso remoto às máquinas que possuem acesso ao software do TOTVS Supermercado e Varejo fazendo troca de informações e dados com o sistema para desenvolvimento das atividades. Além disso, possuíam o software Pidgin para comunicação instantânea e e-mail próprio de cada máquina, para envio ou encaminhamento de documentos e informações.

2.3. Descrição Física

A descrição física do Centro de Distribuição (CD) como um todo consiste em um espaço de mais ou menos 200 m², havendo um espaço para os caminhões transitarem e fazerem a descarga e carregamento de mercadorias diretos no piso de um galpão que toma quase todo o espaço físico, que serve como local de estoque para as mercadorias que passam pelo CD antes de serem distribuídas para as lojas. Como demonstra a Figura 4.

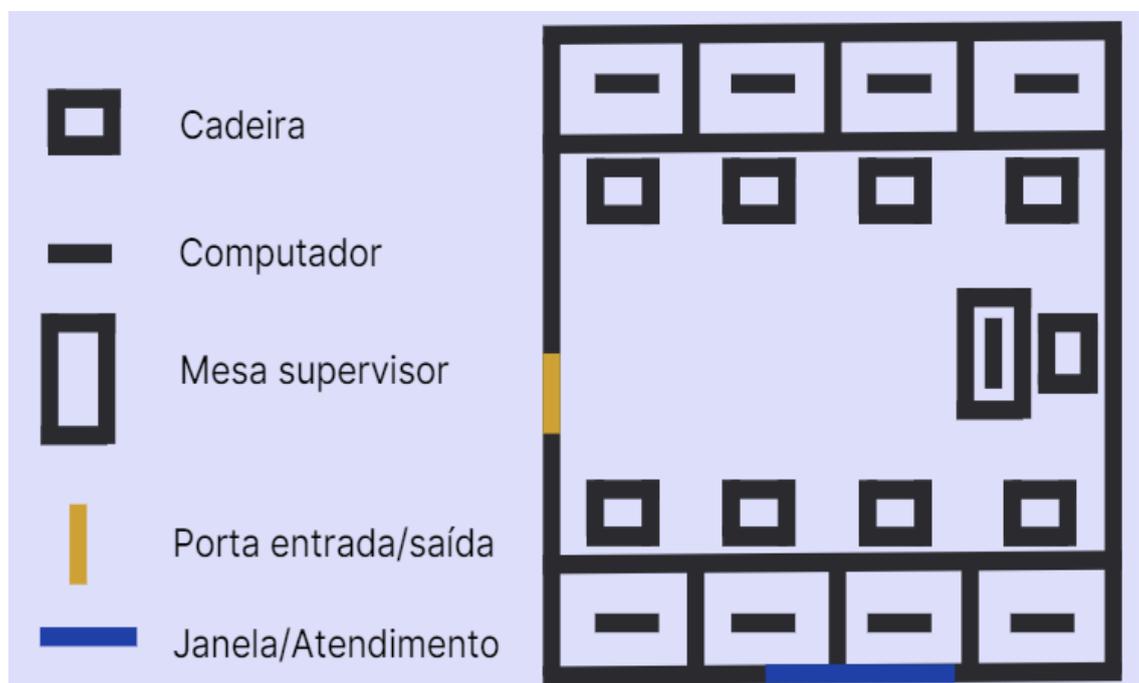
Figura 4 – Mapa do Centro de Distribuição Supermercados REX LTDA



Fonte: Elaborado pelo autor, 2023

O espaço de trabalho, se tratava da sala destinada ao setor comercial de recebimento de mercadoria (RM), que está destacado em vermelho na Figura 2, possuindo aproximadamente 5 m² com o mesmo piso industrial do resto do barracão de estoque dos produtos e mercadoria, cercado de paredes de Eucatex, com duas mesas com divisórias para oito computadores nas duas extremidades (à direita e à esquerda da entrada), além de uma mesa centralizada contra a porta de entrada, na outra extremidade, sendo a mesa do supervisor. Como demonstra a Figura 5.

Figura 5 – Mapa do Setor de Recebimento de Mercadoria



Fonte: Elaborado pelo autor, 2023

3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O estágio na empresa Supermercados REX LTDA foi realizado entre os dias vinte e um de agosto de 2023 à nove de novembro de 2023 correspondendo a uma carga horária de 30 horas semanais e 340 horas totais. O Quadro 1, apresenta quais foram as atividades realizadas pelo estagiário, faz uma breve apresentação do que cada uma representa, e traz o número total de horas vivenciadas.

Quadro 1 – Síntese das atividades realizadas.

ATIVIDADES REALIZADAS	DESCRIÇÃO	HORAS TOTAIS
Cadastro e manutenção de produtos	Através das fichas de cadastros ou das mercadorias, realização do cadastro no sistema TOTVS sobre qualquer mercadoria nova ou atualização de alteração de quaisquer maneiras de algum produto comprado ou vendido pelo REX	120h
Recebimento de notas fiscais	Transcrever dados da nota fiscal física para o sistema, afim de melhor organizar e registrar os dados de compra e venda	120h
Atualização e elaboração de planilhas	Atualização de dados diários, semanais e mensais para servirem de suporte aos superiores	60h
Análise de dados e relatórios	Elaboração de relatórios baseados na análise dos dados atualizados em relação ao dia, semana ou mês para dar suporte aos superiores	14h
Organização de documentos	Organização e separação de documentos físicos, para serem guardados ou descartados	30h
Treinamento de novo funcionário	Realizei um treinamento de cadastro de produto para um novo funcionário efetivado	6h
TOTAL DE HORAS		340h

Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS

Ao longo do estágio eu tive contato com variações das seguintes 6 atividades: cadastros de produtos, notas fiscais, planilhas, relatórios, organização de documentos e um treinamento.

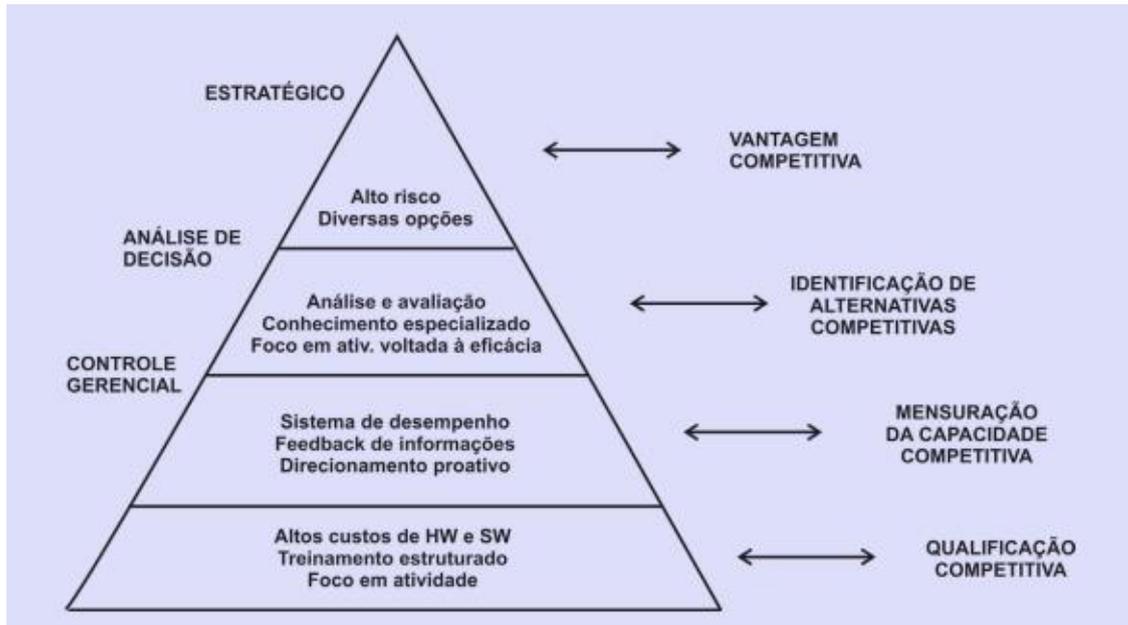
O trabalho desempenhado nem sempre eram todos os processos da atividade, por exemplo, para realizar o preço todo de um cadastro, exigia fazer descrição do produto, tabela fiscal, dimensões da embalagem, informações de fornecedor e comprar, quais lojas o produto seria destinado, quais gondolas e então era gerado o código de um novo produto para um cadastro completo. Porém, em algumas situações era realizado apenas a manutenção de um cadastro já existente, ou seja, correspondia ao preenchimento ou alteração de apenas um ou dois setores entre os citados anteriormente, podendo ser apenas a alteração do mix das lojas ou mudança da descrição e dimensões do produto, no caso do cadastro. Para as outras atividades também existiam essa manutenção ou trabalho parcial a ser realizado, mas na maior parte do tempo, eram as atividades completas, com todas suas etapas do início ao fim, sendo assim, necessitava de um entendimento do processo inteiro para saber como realizar as manutenções ou alterações específicas quando necessárias.

4.1. Cadastro e Manutenção de produtos

Segundo Ballou (1993, p. 278), “Os sistemas de informações gerenciais referem-se a todo equipamento, procedimentos e pessoal que criam um fluxo de informações utilizadas nas operações diárias de uma organização e no planejamento e controle global das atividades da mesma” e os sistemas de informações logísticos são um subsistema do SIG e seria as “informações especificamente necessárias a administração logística”. O papel exercido dentro do estágio está diretamente relacionado às informações logísticas comuns segundo Nazário (1999) sendo pedidos de clientes, ressuprimento, necessidade de estoque, movimentação nos armazéns, documentação de transporte e fatura, etc.

Sendo a principal forma de organização e geração de dados para a empresa, como demonstrado abaixo na Figura 6:

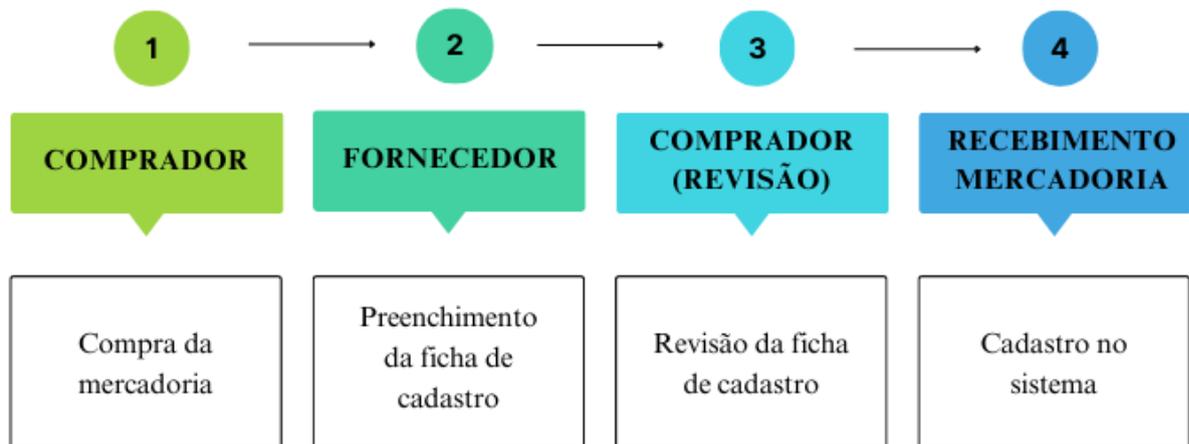
Figura 6 – Funcionalidade da informação



Fonte: BOWERSOX, 2004

Sendo assim, a parte de cadastros e manutenção dos cadastros, funcionava da seguinte forma na Figura 7:

Figura 7 – Fluxograma dos cadastros



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

O outro setor comercial, de compra de mercadorias (1), ao realizar o negócio, entregava uma ficha de cadastro padronizada para o fornecedor (2) colocar as informações do produto vendido, porém nem sempre o fornecedor estava familiarizado com as informações solicitadas na ficha, não sabendo preencher todos os campos ou preenchendo no local errado, ou seja, muitas vezes era necessário a revisão (3) ou o contato para esclarecimento dos dados como a

descrição do produto, características do produto e embalagem, categoria, posição de gôndola, mix de lojas que seria disponibilizado o produto, códigos de tributação e tipo de produto, etc. Com essas informações, a ficha era levada para o setor do recebimento de mercadoria (4) e eram preenchidas várias etapas dentro da parte de Cadastro do TOTVS, para que ao realizar a carga/descarga dos produtos e depois a venda deles nas lojas não houvesse incompatibilidades ou informações erradas. Por exemplo as dimensões do produto erradas, poderiam resultar em problemas na quantidade máxima de transporte dela, que impacta no preço, logística e parte fiscal relacionada à mercadoria.

4.2. Recebimento de Notas Fiscais

Devido ao avanço tecnológico, a Tecnologia da Informação tem evoluído para auxiliar as atividades comerciais no cumprimento de suas obrigações fiscais, controle, registros e na gestão do patrimônio empresarial. Nesse contexto, é fundamental que o profissional de contabilidade esteja familiarizado com as informações que regem uma empresa. Ele deve possuir habilidades na elaboração de demonstrações financeiras, estar constantemente atualizado sobre as mudanças na legislação e desempenhar um papel essencial como um integrante que compreende profundamente o ambiente em que atua. A Contabilidade desempenha um papel vital na transmissão eficiente e confiável de informações às empresas, contribuindo, portanto, para o seu desenvolvimento de maneira eficaz (OLIVEIRA; SOUZA, 2016).

Considerando os avanços tecnológicos na área da informação, os quais têm se destinado a apoiar o trabalho dos contadores, o campo do comércio como um todo tem sido contemplado por essas tecnologias. Esta tendência gerou um aumento nas expectativas da população em relação à transparência, levando-a a demandar maior interação do governo com a sociedade (GONZAGA, 2017). Em resposta a essa demanda, o governo implementou medidas com o intuito de estreitar os laços entre as empresas e o fisco, fazendo uso da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Tal cenário obrigou as empresas a se adaptarem a uma nova cultura de controle (CRUZ et al., 2019).

A atividade de cadastrar no sistema TOTVS, aba “Recebimento”, também foi desempenhada. Aliada do portal do governo de notas fiscais eletrônicas e da nota fiscal física para conferência de dados, resultando na diminuição de erros, exigindo grande atenção aos detalhes do preenchimento, que consistia em dados sobre o fornecedor e as mercadorias, como por exemplo os valores em dinheiro da mercadoria, as quantidades e embalagens, valores dos

impostos e fretes quando necessário. Além do número da nota, dados de fornecedor e do destino com endereço, CNPJ e data de chegada e expedição da mercadoria. Essas informações eram para fins fiscais, contábeis, financeiros e para o embarque e desembarque das mercadorias, onde qualquer erro poderia resultar em problemas graves para as respectivas áreas. O preenchimento errado de um CNPJ, resultaria em problemas no local de embarque ou desembarque, onde dependendo do fornecedor, poderia ter grande diferença de distancias, aumentando significativamente o frete ou o tempo de entrega dos produtos para as lojas, resultando em falta de estoque e insatisfação do cliente.

4.3. Atualização/Elaboração de planilhas, Análises e Relatórios

O estoque pode ser definido como “acumulação armazenada de recursos materiais em um sistema de transformação, e algumas vezes o estoque é usado para descrever qualquer recurso armazenado” (SLACK et al., 2009, p.278).

Gerenciar estoques não se resume a reduzir excessivamente os níveis para cortar custos nem a manter um estoque abundante para atender a todas as demandas, “mas em possuir a quantidade certa para alcançar as prioridades competitivas da empresa do modo mais eficiente” (RITZMAN E KRAJEWSKI, 2004, p.294).

Para auxiliar a tomada de decisão e organizar os dados gerados pelo TOTVS, era feito a elaboração de planilhas para separar informações específicas em um espaço de tempo, além de serem utilizados indicadores de variações para melhor quantificar o que era desejado. Por exemplo, a principal planilha elaborada foi de trocas e devoluções dos estoques, feita semanalmente, mostrando qual volume de produto teve que ser trocado ou devolvido por lojas, por comprador e por categoria do produto, no determinado período do tempo.

Baseado nesses dados, que eram conseguidos através do TOTVS, era montada a planilha e atualizada de acordo com o período desejado, sendo assim, também fazia parte do trabalho analisar os dados, identificar possíveis falhas ou problemas, variações incomuns e encaminhar para os superiores em forma de relatórios.

4.4. Organização de documentos

Na perspectiva contemporânea, a história e cultura institucionais e empresariais, refletidas em registros de procedimentos e processos administrativos, operacionais, técnicos e científicos, constituem um sistema de informações cruciais para a continuidade das atividades

organizacionais, promovendo o desenvolvimento. Segundo Valentim (2008), os documentos arquivísticos e orgânicos originados das transações institucionais de diferentes setores compõem os arquivos empresariais.

Atualmente, diversas normas internacionais fornecem suporte aos profissionais na organização e descrição de documentos de arquivo. Planos de classificação e tabelas de temporalidade de documentos associados garantem a simplificação e racionalização dos procedimentos de gestão documental (BERNARDES, 2008).

A padronização da descrição arquivística em nível internacional ganhou grande impulso no final da década de 1980 (CONARQ. NOBRADE, 2006), particularmente com a publicação da Norma ISO 15489 (Gestão de documentos de arquivo).

Nesse contexto, compreender os conceitos fundamentais relativos à organização e gestão de documentos e arquivos é crucial. Os principais conceitos aplicáveis aos arquivos empresariais ou institucionais são apresentados a seguir.

Quadro 2 - Principais conceitos relativos à Arquivística. (CONTINUA)

Conceito	Definição
Acervo	Totalidade de documentos de uma entidade que tem a custódia de documentos.
Arquivo	Conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independentemente da natureza dos suportes.
Código de referência	Código elaborado de acordo com a Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística –ISAD(G), destinado a identificar qualquer unidade de descrição.
Coleção	Conjunto de documentos com características comuns, reunidos intencionalmente.

Quadro 2 - Principais conceitos relativos à Arquivística. (CONTINUAÇÃO)

Conceito	Definição
Espécie documental	Divisão de gênero documental que reúne tipos documentais por suas características comuns de estruturação da informação. São exemplos de espécies documentais ata, carta, decreto, disco, filme, fotografia, memorando, ofício, planta, relatório. Assume a conformação conforme a natureza do documento.
Forma documental	Estágio de preparação e de transmissão de documentos. Ex: cópia, original, rascunho.
Gênero documental	Reunião de espécies documentais que se assemelham por suas características essenciais, particularmente o suporte e o formato, e que exigem processamento técnico específico. Ex. documento audiovisual, documento bibliográfico, documento cartográfico, documento cinematográfico, documento iconográfico, documento eletrônico, documento micro gráfico, documento textual.
Item documental	Documento que compõe dossiê ou processo.
Notação	Código de identificação das unidades de arquivamento.
Processo	Unidade de arquivamento constituída de documentos oficialmente reunidos no decurso de uma ação administrativa ou judicial.
Produtor	Entidade coletiva, pessoa ou família identificada como geradora de arquivo; também chamada de entidade produtora.

Quadro 2 - Principais conceitos relativos à Arquivística. (CONCLUSÃO)

Conceito	Definição
Suporte	Material sobre o qual as informações são registradas. Ex: disco, DVD, papel, CD-Rom, etc.
Tesauro	Vocabulário controlado que reúne termos derivados da linguagem natural, normalizados e preferenciais, agrupados por afinidade semântica, com indicação das relações de equivalência, hierárquicas, partitivas, de negação e funcionais estabelecidas entre eles.
Tipo documental	Depende da atividade que o gerou, sua função. Divisão de espécie documental que reúne documentos por suas características comuns no que diz respeito à fórmula diplomática, natureza de conteúdo ou técnica do registro, tais como cartas precatórias, livro-caixa, cartas-patentes, ata de reunião, decretos-leis, decretos legislativos, notas de aula, palestra.
Título formal	Título que aparece explicitamente na unidade arquivística que está sendo descrita.
Título atribuído	Título dado pelo arquivista para uma unidade de descrição.

Fontes: Dicionário de Terminologia Arquivística (1996), NOBRADE (2006).

Essa parte de organizar documentos era mais relacionada ao cadastro dos produtos e as notas fiscais, na qual os cadastros eram direcionados a uma pasta referente ao mês do cadastro do mesmo e geralmente organizado por data de cadastro ou por agrupamentos do responsável pelos cadastros. Parte das notas fiscais eram organizadas por datas de vencimento do boleto ou por dia do registro de recebimento da nota no sistema ao fim do dia. Sempre atento aos dados corretos, pois algum erro de ordem, poderia ocasionar no atraso ou não pagamento de alguma

compra no caso das notas. E para os cadastros, o erro poderia ocasionar na perda da ficha para alguma futura fiscalização ou correção de erro do funcionário do cadastro ou para quem preencheu a ficha antes de enviar para o setor do RM (recebimento de mercadoria).

4.5. Treinamento de funcionário

Segundo Chiavenato (2010) o treinamento é o processo sistemático que envolve uma mudança de habilidades, conhecimento, atitudes ou comportamento dos empregados, estimulando-os a serem mais produtivos na direção do alcance dos objetivos organizacionais.

Quanto a programar o treinamento, Chiavenato (2010) diz que, significa definir seis ingredientes básicos como: Para que treinar; Quando treinar; Onde treinar; Por quem; Em que treinar; Como treinar e Quem deve ser treinado. O programa de treinamento deve estar associado com as necessidades estratégicas da organização.

Além disso, ressalta-se que deve ser feito uma identificação, dimensionamento, definição e custeio cuidadoso dos recursos para compor e melhorar o plano de treinamento (CAMPOS..., 2011, [n.p.]), devendo atender plenamente às necessidades identificadas.

Quanto ao local onde ocorre, Chiavenato (2010) aborda que o treinamento pode ser treinamento no cargo, que ministra informação, conhecimento e experiência em que é utilizada a sala de aula e instrutor para desenvolver habilidades, conhecimentos e experiências relacionados com o cargo. E as técnicas de classe facilitam a aprendizagem para os treinandos, através do conhecimento e experiência relacionados com o cargo, por meio de sua aplicação prática.

Para Milkovich (2000), a execução do treinamento deve levar em consideração os diferentes tipos de treinamento:

- **De integração:** objetivo é adaptar as pessoas à organização;
- **Técnico-Operacional:** capacitar o indivíduo para o desempenho das tarefas a serem realizadas;
- **Gerencial:** desenvolve a competência técnica, administrativa e comportamental;
- **Comportamental:** solucionar problemas das interrelações no contexto do trabalho.

Levando isso em consideração, nas últimas semanas do estágio, houve a adição de um novo colaborador, que vinha de um outro setor, já tendo familiaridade com o sistema utilizado. Porém, não sabia a parte de cadastros. Sendo assim, o nosso supervisor, chamou o responsável pelos cadastros do setor, que acabou me indicando para realizar o treinamento, visto que foi a

atividade que desempenhei com maior eficiência e eficácia.

Para este treinamento de cunho Técnico-Operacional foi separado um dia de trabalho (6 horas), onde inicialmente fiz alguns cadastros para demonstrar como era feito, acompanhado de anotações de como fazer cada etapa e as variações mais comuns. Após isso, fiquei acompanhando a realização de alguns cadastros. E finalmente, fiquei responsável apenas por revisar os feitos pelo novo colaborador, para identificar algum possível erro.

5 PROBLEMAS IDENTIFICADOS E SOLUÇÕES SUGERIDAS

5.1. Cadastros

Fichas faltando informações ou preenchido errado era o principal problema, onde travava toda parte de alguma etapa do processo. Outra etapa que levava tempo era o preenchimento das gondolas, onde tinha que selecionar loja por loja para escolher qual a gôndola o produto seria destinado, quando no meio do processo, já existe uma etapa que é selecionada a categoria do produto, que acaba sendo diretamente relacionado a qual gondola ele será direcionado. Além disso, a etapa de categorias, havia muitas parecidas, onde por exemplo, era necessário entrar na pasta “Bazar>Bazar Casa>Artes da mesa>Cozinha>Jarras” para incluir o produto junto das jarras, porém existia outra pasta com produtos similares ou iguais, que também haviam jarras, seja do mesmo material ou de outro, que ficavam em outro endereço no sistema, gerando confusão.

A melhor maneira de solucionar os problemas mencionados seria a automatização para uma aba do próprio software já utilizado, onde a maioria das etapas são repetitivas e poderiam ser pré-programadas. Visto que a quantidade de produtos para serem cadastrados costuma ser alta, disponibilizar a ficha de maneira virtual e padronizada, poderia economizar muito tempo e dinheiro, através da redução de erros de fichas mal preenchidas, impedindo o envio se faltar alguma informação. Além de reduzir gastos com folhas de papel, impressora e canetas que são utilizadas todos os dias para esta função.

Para as categorias parecidas, recomendo uma reformulação do layout ou melhor organização das abas, evitando possíveis duplicações ou sinônimos que possam gerar as confusões.

5.2. Notas Fiscais

As Notas fiscais são os documentos que mais passam por revisões e fiscalizações antes de serem liberados, sendo uma das atividades que possuem menos resultam em problemas, devido a passarem por revisão do comprador, fornecedor, setor de RM, setor financeiro e contábil, ao detectarem o menor erro ou desvio de informações, é imediatamente informado ao setor responsável para alteração correta dos valores ou descrições. Entretanto, inicialmente, havia imprevisibilidade de horário de trabalho (parte da manhã ou tarde), o setor passava por processo de reformulação do time de colaboradores, fazendo com que houvesse algumas

mudanças de lugares e aparelhos de trabalho, gerando falta de atualização e liberação de alguns aparelhos ou usuários para desempenhar algumas atividades, como a de conferir a nota fiscal no portal do governo. Resultando em funcionários que tinham todas as funções do aparelho liberadas ficando sobrecarregados.

A solução seria simplesmente a padronização das máquinas, para que todas as máquinas tenham acesso a todos os recursos necessários para desempenho de todas atividades, já que o supervisor desejava que todos fizessem e soubessem fazer todas as atividades. Ou limitar pessoas e máquinas para o desempenho de atividades específicas.

5.3. Atualização e elaboração de planilhas

A falta de padronização de máquinas, softwares utilizados e trocas de lugares, gerava confusão para saber qual máquina tinha qual software para desenvolvimento da atividade X ou Y. Além das trocas de máquinas e pessoas, resultar em esquecimento da localização da última planilha atualizada, gerando retrabalhos e perdas de tempo.

Para este problema, a solução também seria a padronização dos softwares das máquinas, para todas usarem o mesmo, não precisando mudar a forma de trabalhar de acordo com a máquina/software que fosse utilizar.

5.4. Organização de documentos

Falta de lugar para colocar tanto papel de ficha de cadastros e notas fiscais, formava pilhas que nem sempre cabiam em um gaveteiro que havia no ambiente. Gerava separação de arquivos que deveriam estar juntos, perda de documentos e até estresse por ocupar espaços na mesa que atrapalhavam o desempenho das atividades ergonomicamente.

Resolvendo o problema do excesso de papel e de falta de espaço, várias atividades poderiam ser totalmente virtuais, como cadastro ou conferencia de notas fiscais, fazendo melhorar a produtividade, economizando tempo e melhorando a qualidade de vida dos colaboradores. Ou, aumentar o espaço disponível para o colaborador trabalhar e o tamanho da sala, podendo trazer mais objetos destinados ao armazenamento dos documentos.

5.5. Treinamento

Falta de organização sobre quem e quando será dado, pois é feito junto as demandas do

dia por alguém do setor que poderia estar trabalhando, tem que parar o que está fazendo para treinar alguém. Ao chegar alguém novo, é necessário passar as mesmas informações para tarefas mais operacionais e pessoas anotam as mesmas sequências de processos.

Destinar essa atividade de treinamento para um colaborador específico, para que já soubesse quem é responsável por treinar funcionários novos e estipular um tempo para realização do mesmo, para que possa ser feito um planejamento e organização.

O treinamento poderia ser melhorado se existisse um manual das atividades desempenhadas do setor, alguém especializado para treinar e um planejamento do desenvolvimento da pessoa no setor novo. Evitando retrabalhos e de deixar funcionários parados para ensinar alguém que poderia receber um manual e começar a trabalhar, podendo pedir auxílio somente quando e se tiver dúvidas.

5.6. Problemas do ambiente e modo de trabalho

Único setor ainda sem ar condicionado, com um ventilador só, extremamente quente somado à vestimenta obrigatória de calça e sapato fechado. Ao fim da tarde, o sol batia no rosto de um dos colaboradores, sendo que a persiana da janela que resolveria o problema, estava emperrada e não fechava.

Modo de trabalho, onde o gestor cobrava que todos colaboradores soubessem fazer todas as atividades do setor, para que se alguém faltasse, não houvesse problemas. Porém, na maioria dos dias todos os colaboradores estavam presentes, e se dividiam eles mesmos naquelas tarefas que mais gostavam ou tinham facilidade. Fazendo com que, mesmo sabendo todas as atividades, tivessem mais familiaridade com alguma, gerando confusão caso algum colaborador que tenha mais intimidade com alguma atividade chave faltasse.

Sobre isso, inicialmente nos foi passado que todos funcionários do setor deveriam saber fazer todas as atividades e isso não foi uma realidade. Para solucionar isso poderia realizar um treinamento de todas as atividades para quando o colaborador chegasse, além do constante exercício das atividades para estar sempre apto. Poderia também, dividir as especializações para pelo menos duas pessoas da equipe, onde quando uma faltasse a outra teria que estar lá, fazendo com que todos não precisassem saber todas as atividades, mas também, não houvesse problema caso o maior responsável pela atividade faltasse, pois sempre dividiria sua atividade com essa pessoa.

6 CONCLUSÃO

O estágio na área de Inteligência Comercial dos Supermercados REX em Lavras, Minas Gerais, foi um marco significativo em minha jornada acadêmica e profissional em Administração. As atividades desempenhadas proporcionaram uma visão privilegiada do funcionamento interno de uma empresa do setor comercial de recebimento de mercadoria de supermercados e varejo, permitindo não apenas a aplicação prática dos conhecimentos teóricos adquiridos, mas também um entendimento aprofundado das complexidades e desafios enfrentados por organizações desse segmento.

Como dito no Art. 3º das diretrizes nacionais do curso. “O Curso de Graduação em Administração deve proporcionar aos seus egressos, ao longo da formação, além dos conhecimentos, ao menos as seguintes competências gerais: I - integrar conhecimentos fundamentais ao Administrador - Para além de apenas deter conhecimentos fundamentais, o egresso deve ser capaz de integrá-los para criar ou aprimorar de forma inovadora os modelos de negócios, de operacionais e organizacionais, para que sejam sustentáveis nas dimensões sociais, ambientais, econômicas e culturais. Entre os conhecimentos fundamentais incluem-se os de Economia, Finanças, Contabilidade, Marketing, Operações e Cadeia de Suprimentos, Comportamento Humano e Organizacional, Ciências Sociais e Humanas e outros que sirvam às especificidades do curso; II - abordar problemas e oportunidades de forma sistêmica - Compreender o ambiente, modelar os processos com base em cenários, analisando a interrelação entre as partes e os impactos ao longo do tempo. Analisar problemas e oportunidades sob diferentes dimensões (humana, social, política, ambiental, legal, ética, econômico-financeira); III - analisar e resolver problemas - Formular problemas e/ou oportunidades, utilizando empatia com os usuários das soluções, elaborar hipóteses, analisar evidências disponíveis, diagnosticar causas prováveis e elaborar recomendações de soluções e suas métricas de sucesso passíveis de testes; IV - aplicar técnicas analíticas e quantitativas na análise de problemas e oportunidades - Julgar a qualidade da informação, diferenciando informações confiáveis de não confiáveis, e de que forma ela pode ser usada como balizadora na tomada de decisão. Identificar, sumarizar, analisar e interpretar informações qualitativas e/ou quantitativas necessárias para o atingimento de um objetivo inicial. Julgar a relevância de cada informação disponível, diferenciando meras associações de relações causais. Comunicar suas conclusões a partir da construção e análise de gráficos e de medidas descritivas. Identificar os contextos em que técnicas de inferência estatística possam ser utilizadas e, por meio delas, julgar até que ponto os resultados obtidos em uma amostra podem ser extrapolados para uma

população; V - ter prontidão tecnológica e pensamento computacional - Compreender o potencial das tecnologias e aplicá-las na resolução de problemas e aproveitamento de oportunidades. Formular problemas e suas soluções, de forma que as soluções possam ser efetivamente realizadas por um agente de processamento de informações, envolvendo as etapas de decomposição dos problemas, identificação de padrões, abstração e elaboração de sequência de passos para a resolução; VI - gerenciar recursos - Estabelecer objetivos e metas, planejar e priorizar ações, controlar o desempenho, alocar responsabilidades, mobilizar as pessoas para o resultado; VII - ter relacionamento interpessoal - Usar de empatia e outros elementos que favoreçam a construção de relacionamentos colaborativos, que facilitem o trabalho em time e a efetiva gestão de conflitos; VIII - comunicar-se de forma eficaz - Compartilhar ideias e conceitos de forma efetiva e apropriada à audiência e à situação, usando argumentação suportada por evidências e dados, deixando claro quando suportada apenas por indícios, com a preocupação ética de não usar dados para levar a interpretações equivocadas; IX - aprender de forma autônoma - Ser capaz de adquirir novos conhecimentos, desenvolver habilidades e aplicá-las em contextos novos, sem a mediação de professores, tornando-se autônomo no desenvolvimento de novas competências ao longo de sua vida profissional.”

A vivência cotidiana no ambiente corporativo possibilitou a realização de tarefas diversas, desde atividades administrativas de rotina até a elaboração de relatórios estratégicos para embasar decisões empresariais. Contribuindo assim, para o desenvolvimento de habilidades essenciais para um administrador: pensamento crítico, capacidade analítica, trabalho em equipe e proatividade na resolução de problemas. Se relacionando diretamente com as diretrizes do curso de administração I, II, III e IV. Além disso, a importância do estágio vai além da simples aplicação de conceitos acadêmicos, pois proporcionou um mergulho no ambiente profissional, auxiliando na compreensão da dinâmica empresarial e na assimilação de práticas de gestão e tomada de decisão. Onde através do pensamento crítico e acesso às tecnologias foi possível agir de forma autônoma na tomada de decisões sobre etapas das atividades desempenhadas, como dito na diretriz número V. A capacidade de melhor gerir o tempo como recurso para realizar serviços com prioridade e urgência fez o exercício da diretriz número VI e o relacionamento e comunicação entre os colaboradores e com o supervisor de maneira clara e responsiva fez valer as diretrizes VII e VIII. A integração entre teoria e prática proporcionada pelo estágio foi essencial para o meu crescimento profissional, permitindo uma transição mais suave do ambiente acadêmico para o mercado de trabalho e preparando-me para os desafios futuros na área de Administração, como é colocado na diretriz número IX

Finalizando, o estágio na área de Inteligência Comercial dos Supermercados REX

representou não apenas uma etapa obrigatória do curso, mas sim um período enriquecedor de aprendizado e desenvolvimento pessoal e profissional, consolidando meu interesse e comprometimento com a excelência na gestão empresarial e reforçando a importância contínua da formação prática para o sucesso na carreira de um administrador.

REFERÊNCIAS

BALLOU, Ronald H. **Logística empresarial**. São Paulo, 1997.

BOWERSOX, Donald J. **Logística empresarial**. São Paulo; Atlas, 2001.

BRASIL. **Resolução nº 5, de 14 de outubro de 2021** – Art. 3º Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Administração. Brasília: MEC, 2021. p. 1-2.

CAMPOS gestão. **Inclusão, treinamento e desenvolvimento social**. [S.l: s.n.], 2011. Disponível em: <http://www.camposgestao.com.br/para_empresas.asp>. Acesso em: 10 maio 2012.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

DA CRUZ, Gilvânia Rodrigues et al. **Planejamento tributário e sistema público de escrituração digital (sped): o impacto do sped na elaboração e execução do planejamento tributário**. Hígia - Revista De Ciências Da Saúde E Sociais Aplicadas Do Oeste Baiano, v. 4, n. 2, 2019.

GONZAGA, Luciano Martins. **Percepções dos consumidores finais sobre dados informacionais com base na NFC-e (nota fiscal de consumidor eletrônica)**. 2017.

MILKOVICH, George, T. **Administração de Recursos Humanos: treinamento**. São Paulo: Editora Atlas, 2000.

NAZÁRIO, Paulo. **A importância de Sistemas de Informações para a competitividade logística**. In: PUBLICAÇÕES DA COPPEAD - UFRJ, 2000.

OLIVEIRA, Silvana Machado; SOUZA, Paulo Cesar. **O contador e a tecnologia da informação aplicada à escrituração contábil**. Revista UNEMAT de Contabilidade, v. 5, n. 9, 2016.

RITZMAN, L. P.; KRAJEWSKI, L. J.. **Administração da Produção e Operações**. 1 ed. São

Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

SANTOS, Jaqueline Eloy dos. **A implantação do Projeto SPED da Receita Federal e seu impacto nos escritórios de contabilidade do município de Porto Alegre–RS.** 2017

Sistema para supermercados é o TOTVS: soluções do mini ao hiper. **TOTVS.** Lavras, MG: TOTVS, 2023. Disponível em: <<https://www.totvs.com/varejo/supermercados/>>. Acesso em: Acesso em: 20 de novembro de 2023.

SLACK, N. et al.. **Administração da Produção. Edição compactada.** São Paulo: Atlas, 2009.

Supermercados Rex – O melhor Supermercado de MG. **SUPERMERCADOS REX.** Lavras, MG: SUPERMERCADOS REX, 2023. Disponível em: <<https://www.superrex.com.br/>> Acesso em: Acesso em: 20 de novembro de 2023.