

**UNIVERSIDADE PAULISTA – UNIP
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E COMUNICAÇÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS**

RELATÓRIO DE ESTÁGIO EM ADMINISTRAÇÃO

**EVELYN SANTOS DE LIMA
N177160**

Agosto/2022

EVELYN SANTOS DE LIMA - N177160

RELATÓRIO DE ESTÁGIO EM ADMINISTRAÇÃO

Relatório de Estágio apresentado ao Instituto de Ciências Sociais e Comunicação da Universidade Paulista, como parte dos requisitos necessários para a obtenção do título de Bacharel em Administração de Empresas.

Orientador: Prof. L.M. Valent

Campinas

2022

Lista de Ilustrações

Figura 1: Gráfico de Pizza	9
Figura 2: Gráfico de Pizza	10
Figura 3: Macroprocesso da organização.....	17
Figura 4: Mapa do principal processo da organização.....	19
Figura 5: Mapa do principal processo do setor de trabalho.....	21

Lista de Tabelas

Tabela 1: nome	1
Tabela 2: nome	2
Tabela 3: nome	10

Lista de Abreviaturas e Siglas

DP: Departamento Pessoal

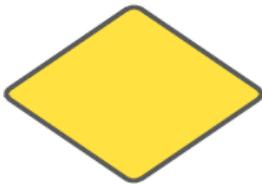
Lista de Símbolos



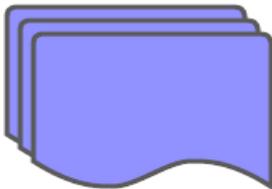
- Indica um processo



- Indica início e fim de um processo



- Indica um processo de decisão



- Indica documentos em um processo



- Indica um processo pré definido



- Indica as interligações entre os processos

SUMÁRIO

Lista de Ilustrações	3
Lista de Tabelas	4
Lista de Abreviaturas e Siglas	5
Lista de Símbolos	6
SUMÁRIO	7
Introdução	8
I. Perfil da Organização	9
1. Instituição, Tipo, Atividade e Porte	9
2. Produtos e Clientes	9
3. Serviços associados	9
4. Força de Trabalho	9
5. Principais insumos	10
II. Descrição dos Macro-processos da Organização	11
1. Principais processos de negócio – Processos Chave	11
2. Principais Processos de Apoio – da organização	11
III. Descrição dos processos do Setor de Trabalho	13
1. Denominação do setor de trabalho	13
2. Principais processos e sequência de atividades	13
3. Produtos resultantes dos processos	13
4. Clientes dos produtos resultantes (internos ou externos)	14
5. Necessidades e expectativas dos clientes dos produtos resultantes	14
6. Insumos vindos de fornecedores (internos ou externos)	15
7. Práticas usadas para eficiência e eficácia dos processos principais do setor de trabalho	15
IV. Modelagem / Mapeamento dos Processos	16
1. Macroprocesso da organização	17
2. Mapa do Principal Processo da Organização	18
3. Mapa do Principal Processo do Setor de Trabalho	20
V. Análise e Avaliação do desempenho dos Processos	22
1. Análise e avaliação do desempenho do processo principal do negócio da organização.	22
2. Análise e avaliação do desempenho do processo principal do setor de trabalho.	23
Conclusão	24
Apêndices	25

Introdução

Este relatório de estágio tem como objetivo descrever as principais atividades realizadas ao longo de todo estágio, mostrando o desenvolvimento dos processos da empresa, o processo principal da organização e o processo do setor de trabalho. O relatório tem o intuito de associar todo o conhecimento adquirido em sala de aula ao decorrer do curso de administração com a prática do dia a dia da empresa.

O relatório permite compreender, as principais atividades executadas no setor de trabalho, que é o Departamento Pessoal, onde as atividades iam desde admissão até o desligamento do colaborador. É possível compreender cada processo realizado e a ligação destes processos com outros setores da empresa.

Neste contexto é possível compreender o principal processo da empresa, ou seja, o processo que dá sentido à organização. Este processo nada mais é que, o setor de vendas, o setor que move todos os outros (departamento financeiro, setor de retirada/entrega, estoque e departamento pessoal). O relatório contém todo o caminho que é realizado pelo setor, através de mapeamento de processo, desde a chegada do cliente na empresa, até a compra ser finalizada com sucesso.

I. Perfil da Organização

1. Instituição, Tipo, Atividade e Porte

A Fitpeças Comercio de Pecas Automotivas Eireli é uma empresa privada de pequeno porte que atua no mercado desde março de 2000 comercializando peças automotivas usadas para Campinas e região.

2. Produtos e Clientes

- 2.1. Vendas de peças.
- 2.2. Oficinas mecânicas, oficinas de funilarias e donos de veículos.
- 2.3. Reposição ou substituição de determinadas peças automotivas.

3. Serviços associados

4. Força de Trabalho

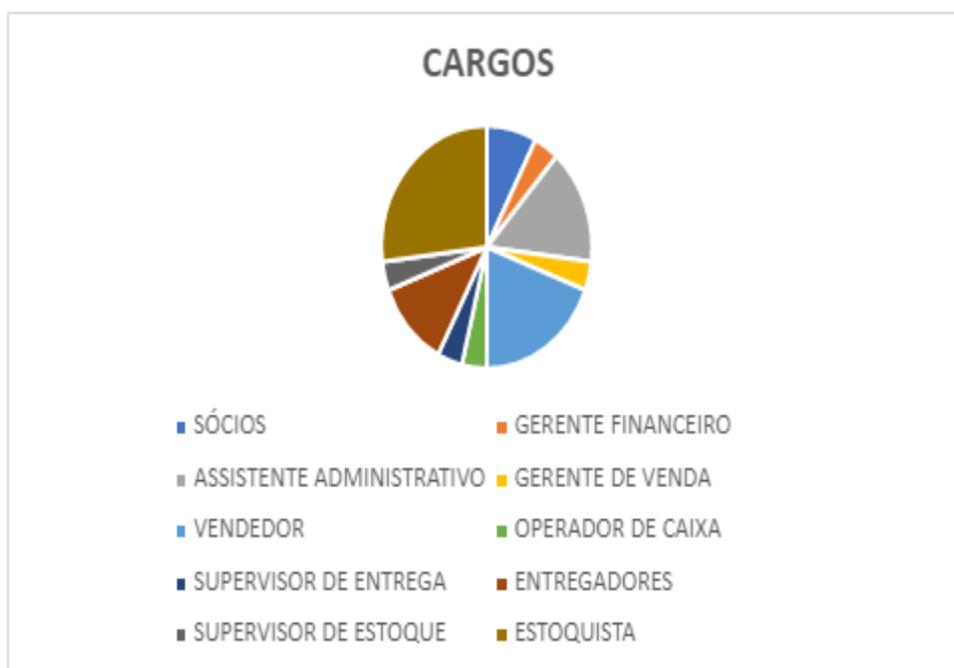


Figura 1: Gráfico de Pizza

Fonte: Elaboração própria a partir de dados da empresa Fitpeças Comercio de Pecas Automotivas Eireli

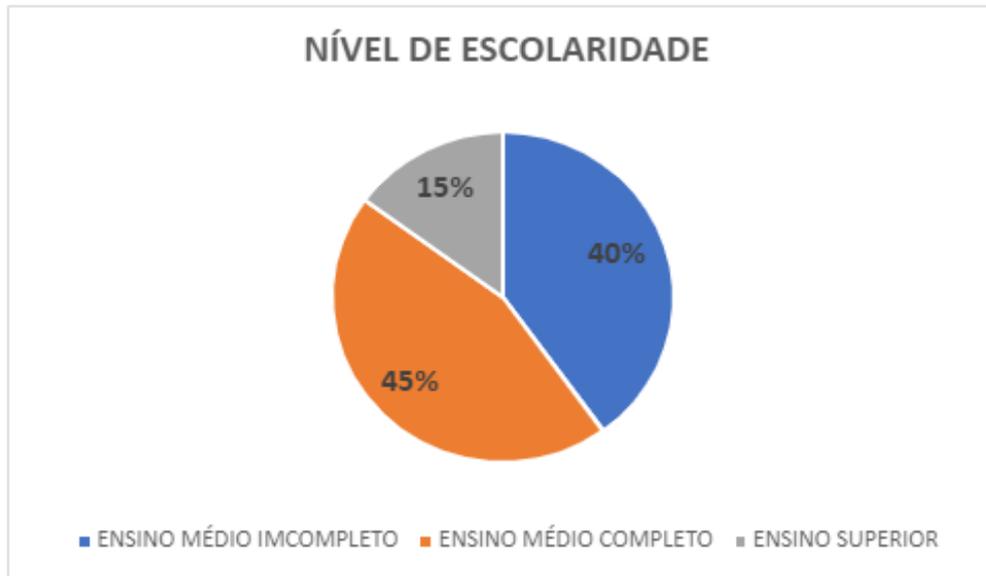


Figura 2: Gráfico de Pizza

Fonte: Elaboração própria a partir de dados da empresa Fitpeças Comercio de Pecas Automotivas Eireli

5. Principais insumos

- 5.1. Principais produtos: Peças automotivas.
- 5.2. Matérias primas: Carros.
- 5.3. Serviços adquiridos de fornecedores: Leilões.
- 5.4. Práticas para garantia da qualidade dos fornecedores: Por se tratar de veículos usados e de desmanche, não há a possibilidade de aplicar um controle de qualidade específico, porém é feito um cálculo aproximado do valor de venda da soma de peças com o maior valor. Ex: Motor + câmbio (em valores), a partir do cálculo é estipulado um valor de compra do veículo.

II. Descrição dos Macro-processos da Organização

1. Principais processos de negócio – Processos Chave

- 1.1. **Desenvolver produto/serviço:** É feita uma pesquisa com base na procura dos clientes em determinadas peças e acessórios veiculares. Ex: Um problema em diversos veículos do mesmo modelo e marca, onde a fabricante reparou posteriormente e não forneceu recall, é realizado a compra de veículos aparentemente com um bom funcionamento desta peça e é vendido ao consumidor.
- 1.2. **Gerar pedido de produto/serviço:** A empresa conta com site próprio, anúncios em redes sociais (google, instagram e facebook.), anúncios em revistas do bairro/cidade e banners.
- 1.3. **Atender pedido de cliente de produto/serviço:** Geralmente o cliente busca alguma peça ou acessório veicular, original porém com um custo mais baixo e usada; tendo o produto em estoque é realizada a venda, caso não haja, pode ser feito uma encomenda do produto que é avaliado com base na procura de demais clientes em outras peças do mesmo veículo.
- 1.4. **Pós-venda de produto/serviço:** É realizada uma pesquisa de satisfação do atendimento/produto por meio de avaliações no google, reclamações e sugestões também são feitas no mesmo canal. Todo produto conta com três meses de garantia (um diferencial da empresa no mercado).

2. Principais Processos de Apoio – da organização

- 2.1. **Financeiro:** Contas a pagar, compras de insumos, pagamento de salários, contabilidade, planejamento orçamentário e controle do fluxo de caixa.

2.2. **Departamento pessoal:** Recrutamento de novos funcionários, admissão, folha de pagamento, férias e rescisão.

III. Descrição dos processos do Setor de Trabalho

1. Denominação do setor de trabalho

Departamento Pessoal

2. Principais processos e sequência de atividades

- 2.1. **Admissão:** Registrar o novo colaborador no sistema da empresa (Mastermaq), emitir documentos de admissão, recolher assinatura do funcionário, após a assinatura entregar vias para o funcionário e arquivar vias da empresa.
- 2.2. **Folha de Pagamento:** Gerar demonstrativo de pagamento de cada funcionário, atentando para particularidade de cada funcionário. Ex: funcionários de férias, funcionários de atestado, faltas, descontos de contribuição sindicais, entre outros.
- 2.3. **Rescisão:** Desligar funcionário do sistema da empresa, emitir documentação de desligamento, recolher assinaturas do funcionário, entregar vias para o funcionários arquivar vias da empresa.

3. Produtos resultantes dos processos

- 3.1. **Admissão:** Após a inclusão do funcionário no sistema da empresa, a admissão é enviada para o eSocial para prestação de contas ao governo.
- 3.2. **Folha de pagamento:** Logo depois das folhas serem geradas e conferidas elas são enviadas para o financeiro por email, onde o setor dá andamento ao processo e efetua o pagamento dos funcionários.
- 3.3. **Rescisão:** Após a emissão dos documentos de rescisão, os documentos são enviados para o financeiro por email, o setor dá andamento e efetua o

pagamento ao funcionário. O departamento pessoal envia o desligamento do funcionário para o eSocial para prestação de conta ao governo.

4. Clientes dos produtos resultantes (internos ou externos)

- 4.1. **Admissão:** Inserir os colaboradores no quadro de funcionários da empresa.
- 4.2. **Folha de pagamento:** Providenciar as folhas de pagamento para que os funcionários recebam seus respectivos pagamentos corretamente.
- 4.3. **Rescisão:** Emitir toda a documentação necessária para a rescisão, garantindo que esteja correto para que o funcionário receba seu pagamento de rescisão sem erros.

5. Necessidades e expectativas dos clientes dos produtos resultantes

- 5.1. **Admissão:** Colaboradores registrados corretamente conforme a lei, cumprindo com o acordo feito pela empresa e o novo funcionário (cargo, salário e benefícios). O empregado necessita receber suas férias, pagamentos e benefícios.
- 5.2. **Folha de pagamento:** A folha de pagamento necessita estar gerada cumprindo com as especificações de cada colaborador e ser enviada no prazo certo para que o financeiro de continuidade, pagando assim os colaboradores sem atrasos.
- 5.3. **Rescisão:** De acordo com a necessidade do colaborador a documentação deve ser gerada, garantindo que a rescisão seja paga corretamente (caso tenha

valores a pagar) no prazo certo, fornecendo todas as informações necessárias ao funcionário, referente ao seu desligamento da empresa.

6. Insumos vindos de fornecedores (internos ou externos)

- 6.1. **Admissão:** Documentação do novo colaborador, sistema (mastermaq) usado pelo setor de trabalho (departamento pessoal); internet, impressora, toner, canetas, pastas e papéis.
- 6.2. **Folha de pagamento:** Sistema (mastermaq) usado pelo setor de trabalho (departamento pessoal) e internet.
- 6.3. **Rescisão:** Pedido de desligamento, sistema (mastermaq) usado pelo setor de trabalho (departamento pessoal); internet, impressora, toner, papéis, pastas e canetas.

7. Práticas usadas para eficiência e eficácia dos processos principais do setor de trabalho

- 7.1. **Admissão:** Conferir a documentação garantindo que as informações fornecidas pelo novo colaborador estejam corretas, registrar os dados do colaborador corretamente (endereço, meios para contato, idade, escolaridade, filiação, entre outros). Enviar o novo registro ao eSocial e certificar que a documentação gerada na admissão esteja devidamente assinada e arquivada, assim mantendo uma boa organização e controle dos novos funcionários.
- 7.2. **Folha de pagamento:** Atenção ao conferir as especificações de cada funcionário após os demonstrativos serem gerados, por se tratar de números, é de extrema importância que os salários estejam corretos e que sejam pagos corretamente.

7.3. **Rescisão:** De acordo com a particularidade do funcionário que será desligado da empresa, o cálculo é feito pelo sistema depois de obter os respectivos valores, o mesmo é passado para o contador da empresa fazer a conferência, após autorização, são emitidos os documentos necessários para rescisão do colaborador. Após emissão e arquivos gerados é mostrado ao colaborador para que o mesmo possa conferir e assinar, cumprindo assim com os direitos do funcionário e a empresa esteja em dia com seus deveres.

IV. Modelagem / Mapeamento dos Processos

1. Macroprocesso da organização

Figura 3: Mapa do macroprocesso da organização.

Fonte: Elaboração própria a partir de dados da empresa Fitpeças Comércio De Peças Automotivas Eireli



2. Mapa do Principal Processo da Organização

2.1. Processo de venda

2.1.1 **Nome:** Venda

2.1.2 **Evento de Início:** Chegada do cliente no estabelecimento comercial

2.1.3 **Evento de Fim:** Finalização da venda.

2.1.4 **Escopo dentro:** O processo é iniciado quando o cliente chega até o estabelecimento procurando determinada peça, o vendedor faz o atendimento verificando qual a necessidade do cliente, logo após, o vendedor confere se a peça está disponível no sistema, no caso da disponibilidade é gerado o pedido do produto que é encaminhado para o estoquista, no qual faz a separação e encaminha para o setor de retirada, assim que o produto solicitado chegar ao setor responsável por efetuar a entrega, o cliente avalia a qualidade da peça (por se tratar de um comércio de peças usadas), com o consentimento do cliente, é dado andamento no processo de venda, é realizado o empacotamento do produto e o cliente é direcionado ao caixa para efetuar pagamento. Logo após o pagamento ser efetuado, o cliente com o comprovante de pagamento em mãos retira sua peça ou agenda a entrega.

2.1.5 **Escopo fora:** Caso não tenha a peça, solicitada pelo cliente, o vendedor verifica a possibilidade com o gerente de vendas de encomendar o produto. A encomenda é realizada por haver uma alta procura de outros clientes por peças do mesmo veículo que possam atender aos interesses do comércio.

2.2 Mapa do Processo

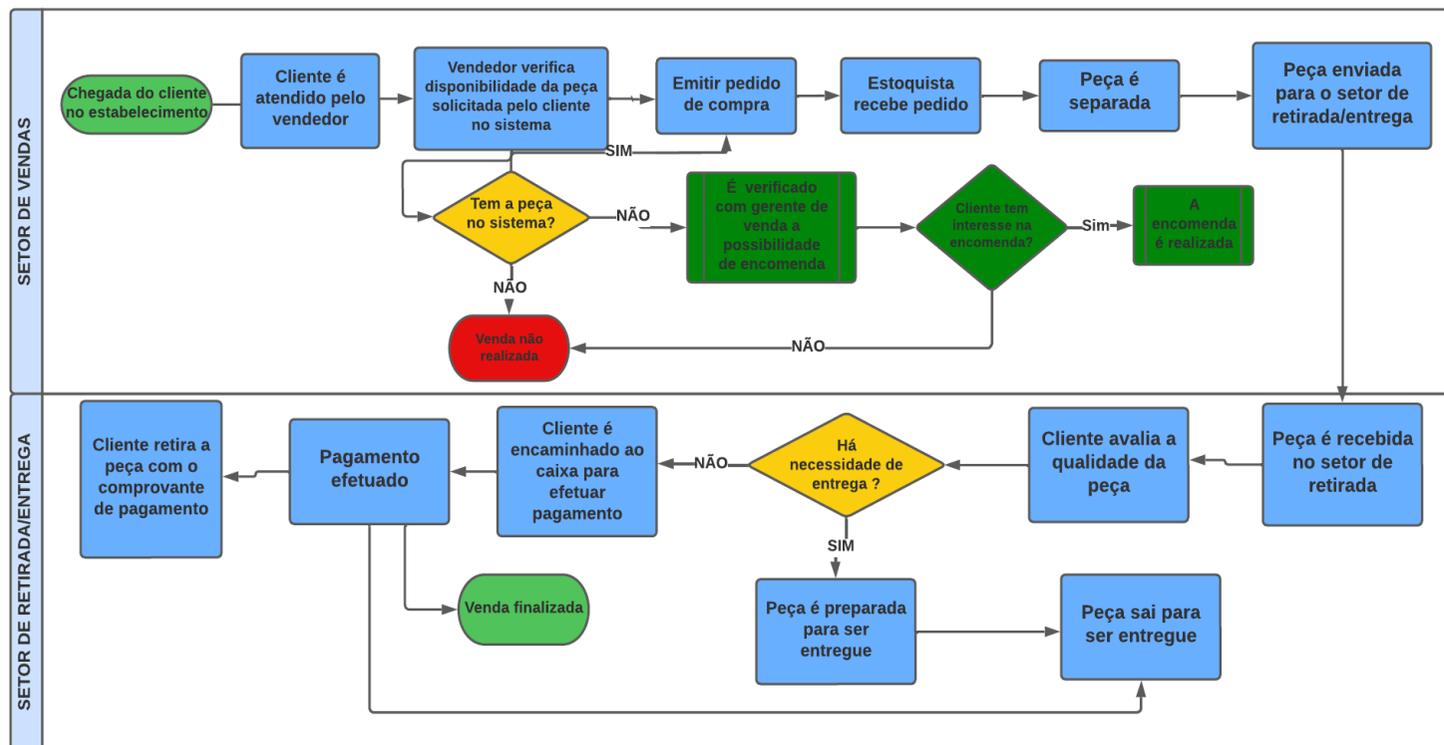


Figura 4: Mapa do principal processo da organização
 Fonte: Elaboração Própria a partir de dados da empresa Fitpeças Comercio de Pecas Automotivas Eireli

3. Mapa do Principal Processo do Setor de Trabalho

3.1 Processo de Admissão

3.1.1 **Nome:** Admissão

3.1.2 **Evento de Início:** A necessidade de registrar um novo colaborador

3.1.3 **Evento de Fim:** Quando a documentação é arquivada

3.1.4 **Escopo dentro:** O processo tem início quando há a necessidade de registrar um novo funcionário. Assim que a documentação (Cópia do comprovante de endereço, cópia do RG, cópia do comprovante de escolaridade, entre outros), do novo colaborador, chega no setor é feita uma conferência destes documentos, caso esteja faltando algum documento é solicitado ao futuro funcionário que providencie, caso contrário, é dado início ao cadastro do novo empregado no sistema do setor (mastermaq), após o cadastro ser finalizado o registro é enviado para o eSocial e a documentação da admissão é retirada para que o funcionário assine e o arquivamento destes documento seja feito.

3.1.5 **Escopo fora:** No processo de enviar a admissão para o eSocial é de extrema importância que as informações constante no cadastro estejam corretas, essa parte chamamos de envio de dados, caso esteja errado, o evento pode voltar e o eSocial não receber as informações, gerando problemas futuros, por isso é importante conferir as informações enviadas no portal.

3.2 Mapa do Processo

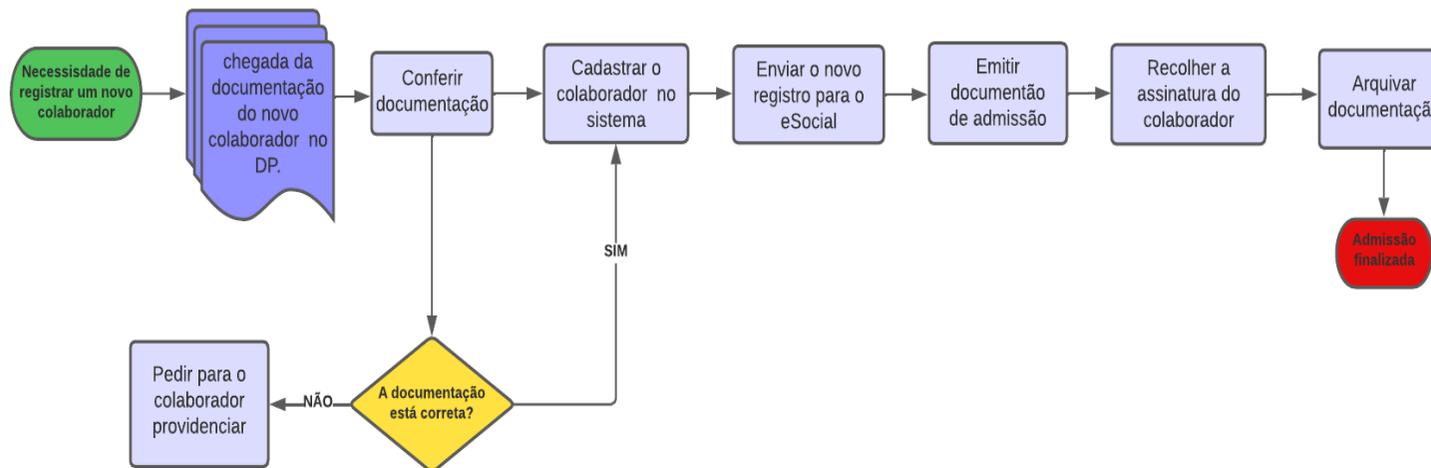


Figura 5: Mapa do principal processo do setor de trabalho

Fonte: Elaboração própria a partir de dados da empresa Fitpeças Comercio de Pecas Automotivas Eireli

V. Análise e Avaliação do desempenho dos Processos

1. Análise e avaliação do desempenho do processo principal do negócio da organização.

Ao longo do relatório podemos observar a importância do processo de vendas na empresa Fitpeças, sendo o setor responsável por gerar lucros na empresa e o que gera uma maior quantidade de emprego, seja no setor de vendas em si ou nos setores que apoiam, tais como o setor de estoque ou setor de entregas. Cabe ressaltar que neste processo é necessário haver uma organização e comunicação entre os setores destacados para gerarem os resultados esperados.

1.1. Objetivos da Organização X Objetivos do processo principal do negócio

Os objetivos da organização consistem em ser um marco na cidade, tendo características diferenciadas dos concorrentes, sendo uma empresa credenciada pelo governo, reciclando os produtos para auxiliar no meio ambiente e garantindo aos clientes 3 meses de garantia em qualquer produto comprado na empresa. Já o objetivo do principal processo, consiste em atender bem e fornecer ao cliente o produto desejado por um custo justo, o que atrai o cliente, somado o objetivo da organização com os objetivos do setor de vendas torna a empresa este marco que é.

1.2. Indicadores de desempenho do processo principal do negócio

Os indicadores de desempenho do processo de vendas da empresa são: Novas metas, um bom atendimento, o conhecimento técnico dos vendedores para auxiliar até o cliente mais leigo a levar o produto correto e de boa qualidade. Sendo assim a empresa com maior índice de aprovações do setor na cidade e mais recomendada.

2. Análise e avaliação do desempenho do processo principal do setor de trabalho.

Durante todo estágio foi possível observar a diferença que uma boa organização e um bom planejamento dá aos processos, desde arquivar documentos a gerar demonstrativos de pagamento, organizar e planejar as tarefas do dia a dia do setor de trabalho, trouxeram bons resultados a todos.

2.1. Objetivos da Organização X Objetivos do processo principal do setor

A organização preza para que seus colaboradores recebam seus pagamentos no prazo certo sem atrasos e que recebam seus direitos(férias, valores rescisórios, entre outros), deste modo o Departamento pessoal busca cumprir com esse objetivo.

2.2. Indicadores de desempenho do processo principal do setor

Planejar e organizar são os principais indicadores de desempenho do Departamento pessoal na empresa Fitpeças Comercio de Pecas Automotivas Eireli. Fazer um bom planejamento de acordo com os prazos de algumas atividades é de extrema importância, neste mesmo contexto a organização é indispensável na realização dessas tarefas.

Conclusão

O Estágio foi de extrema importância para o aprimoramento de todo conhecimento adquirido em sala de aula. Estar atuando na área e conseguir enxergar com outros olhos cada setor e entender o que move a organização, compreendendo os processos e o que pode ser mudado são reflexos desse estágio juntamente com toda teoria oferecida no curso de Administração.

Com o relatório de estágio foi possível entender as principais características do setor de trabalho onde o estágio foi desenvolvido (Departamento pessoal) e qual a ligação deste setor com os demais setores. O estágio ajudou a compreender a importância de um bom desenvolvimento de atividades do dia a dia, destacando as admissões, folhas de pagamento e rescisões. Com isso foi nítido e de extrema importância os pilares da administração (Planejar, organizar, dirigir e controlar), sem um bom planejamento ou organização o setor poderia sucumbir em acúmulo de deveres e até resultar em atrasos salariais ou registros incorretos que seriam prejudiciais a empresa, erros estes passíveis de ações ou processos judiciais.

Deste modo, o estágio juntamente com a teoria do curso de administração permitiu uma boa execução dos processos existentes no setor de trabalho, trazendo bons resultados para todos na organização.

Apêndices

Apêndice 1



ICSC - INSTITUTO DE

CIÊNCIAS SOCIAIS E

COMUNICAÇÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
ESTÁGIO CURRICULAR - 2022
Campus: Cambuí – Período: Noturno

TERMO DE CONVALIDAÇÃO DE ATIVIDADES DE ESTÁGIO CONTRATADO

Aluno	Nome: Evelyn Santos de Lima	RA: N177160	Turma: 08/WA8912
	E-mail: evelyn.lima.santos123@gamil.com	Fones: (19) 98354-4117	
Organização	Nome: Fitpeças Comercio de Pecas Automotivas Eireli		
	Atividade: Endereço: Av. Eng. Antônio Francisco de Paula Souza, 350 - Campinas - SP Telefones: (19) 3779-7575		
	Tempo de exercício: início em/...../..... e término em/...../..... (quando aplicável)		
	Principais atividades: Admissão, Folha de pagamento, rescisão, férias e arquivos de documentos.		
	170.285.474/0001-80		
	DIEGO MARCELINO SELESTINO DA SILVA CONTADOR - CRC SP-3408514-9 CPE 407.643.678-46		
	FITPEÇAS COMÉRCIO DE PEÇAS AUTOMOTIVAS EIRELI Av. Eng. Antonio Francisco de Paula Souza, 350 Vila Paraíso - CEP 13.043-540 CAMPINAS - SP		
Assinaturas	Declaramos que as informações acima são a expressão da verdade.		
	Empresa		Aluno
	Nome: Diego M. S. Silva	Assinatura: Evelyn Santos	
	Cargo: Contador	Data: 12/08/2022	
	Assinatura: <i>[assinatura]</i>	Data: 12/08/2022	
Parecer do Orientador	Quantidade de horas válidas para o estágio curricular:		
	Data:/...../..... Assinatura		
Validação da Universidade	Etapas do Relatório de Estágio		Notas
	Formulário "Termo de Realização de EC" (Art. 9º § 5 da Lei 11.788/08)		
	Mapeamento ou descrição do processo do setor de trabalho		
	Descrição ou mapa geral do negócio		
	Nota Final		
	Professor avaliador:		
Assinatura		Data	
Diretoria do ICSC			
Assinatura		Data	