

Universidade Federal de Viçosa  
Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes  
Departamento de Letras e Artes

**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO CURRICULAR SUPERVISIONADO**  
**Fiat Automóveis S.A.**

Raissa Duarte Matrícula 62663  
Betim, outubro de 2012.

Relatório de Estágio Curricular apresentado à disciplina SEC 498 – Estágio  
Supervisionado

Coordenadora Prof<sup>ª</sup>. Rosália Beber de Souza

Período de realização: 19 de março a 19 de outubro de 2012

Carga horária total: 490 horas

Empresa: FIAT Automóveis S.A.

Supervisor *in Loco*: João Batista Simon Ciaco

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, por me dar discernimento e força para recolher todas as pedras que a vida coloca diariamente em nossos caminhos e por iluminar cada decisão que tomei até hoje.

A minha família, pelo incentivo e apoio à missão de enfrentar uma nova vida em Belo Horizonte, minimizando a distância e a saudade sempre com muito amor, carinho e palavras doces.

Aos funcionários do setor de Publicidade e Marketing de Relacionamento da Fiat Automóveis S.A., por tornarem a convivência diária cada vez mais divertida e estimuladora, fazendo com que o meu aprendizado se tornasse ainda mais satisfatório e prazeroso.

A João Batista Simon Ciaco, grande referência de profissional e gestor, por acreditar em meu potencial e confiar a mim a responsabilidade de lidar e organizar sua vida profissional, o que representou durante todo este período um dos maiores desafios que encontrei em minha carreira e a certeza de que fiz a escolha certa ao ter o Secretariado Executivo como profissão.

E, finalmente, agradeço de todo coração a minha mestre e amiga Marianna Giarola de Souza, que se tornou acima de tudo o modelo de Secretária Executiva na qual quero me espelhar nos próximos longos anos no mercado de trabalho. Muito obrigada por ter sido uma estrela guia. Sem você, meus passos seriam lentos e sem ritmo.

*“Agarre-se ao que você tem planejado.*

*Agarre-se ao que você sabe que conquistou.*

*Agarre-se, porque o mundo vai se girar se você estiver  
pronto ou não.”*

KT Tunstall

# SUMÁRIO

1 A empresa .....	7
2 Apresentação .....	9
3 Visão Geral da Organização .....	11
3.1 Histórico da Empresa.....	12
3.2 A unidade de Betim .....	15
3.2.1 Gestão .....	16
3.2.2 Processos produtivos .....	19
3.2.3 Unidades Operativas .....	20
4 Objetivos.....	23
4.1 Objetivo geral .....	23
4.2 Objetivos específicos:.....	23
5 Desenvolvimento do Estágio .....	25
6 Conclusão .....	33
7 Sugestões/Recomendações .....	35
8 Referências .....	37

## **LISTA DE FIGURAS**

Figura 1: Vista Panorâmica da Fiat Automóveis S.A. ....	8
Figura 2: Modelos produzidos.....	15
Figura 3: Organograma Diretorias .....	25
Figura 4: Organograma Publicidade e Marketing de Relacionamento.....	26

## **1 A EMPRESA**

A Fabbrica Italiana Automobili Torino (FIAT) é uma das maiores fabricantes de automóveis do mundo, com sede mundial na cidade de Turim, norte da Itália.

A empresa está presente em diversos países. Possui hoje fábricas no Brasil, Turquia, China, Polónia, Argentina, África do Sul, México e Índia, onde produz modelos adaptados aos mercados locais e às vezes voltados à exportação. No Brasil, as instalações da FIAT Automóveis S.A. encontram-se localizadas na cidade de Betim, Região Metropolitana de Belo Horizonte, no estado de Minas Gerais, desde 1973.

Atualmente, a Fiat lidera a produção e as vendas no mercado do país, tornando-se a mais importante unidade produtora fora da Itália, resultado de investimentos na ordem de R\$ 5 bilhões até o ano de 2010. Sua planta de Betim é a maior produtora de veículos do Grupo no mundo e conta com aproximadamente 40 mil empregados diretos. Além disso, ao fim de 2010 a FIAT anunciou que terá, além da planta em Betim, uma planta no complexo de Suape, estado do Pernambuco, com capacidade para montar mais 200 mil carros/ano, tornando assim a capacidade produtiva da Fiat no Brasil na casa dos 1.200 milhão carros por ano.

Operando em três turnos e com capacidade produtiva de 800.000 veículos por ano, a empresa investe cada vez mais em pesquisa e desenvolvimento de produtos, novas tecnologias, qualidade e capacitação da engenharia para executar projetos cada vez mais ousados e inovadores. Tudo em sintonia com os desejos e as aspirações dos clientes.

Em suas práticas de gestão, que tornam a marca cada vez mais forte, a Fiat preocupa-se constantemente com o cliente, a razão da existência de qualquer negócio, e com toda a sociedade. Em seus Princípios e Valores, a Fiat adota coerência, transparência, ética e exigência consigo mesma, com a constante busca de sempre fazer o melhor, tendo como Missão desenvolver, produzir e comercializar carros e serviços que as pessoas prefiram comprar e tenham orgulho de possuir, garantindo a criação de valor e a sustentabilidade do negócio. Sua Visão é estar entre os principais *players* do mercado e ser referência de excelência em produtos e serviços automobilísticos.



Figura 1: Vista Panorâmica da Fiat Automóveis S.A.

Fonte: Fiat Automóveis S.A

## **2 APRESENTAÇÃO**

O programa de Estágio da Fiat Automóveis oferece ao estudante a oportunidade de acrescentar ao conhecimento acadêmico a prática e a experiência do mundo organizacional por meio do desenvolvimento de atividades com o acompanhamento de profissionais experientes, competentes e formadores de equipes de alta performance.

Para os estudantes do curso de Secretariado Executivo Trilíngue, constitui a chance de estar em contato direto com estes profissionais e assumir responsabilidades reais no ambiente corporativo, além de vivenciar a realidade de uma empresa multinacional de grande porte.

O presente relatório é resultado do período de Estágio Supervisionado realizado no setor de Publicidade e Marketing e Relacionamento da Fiat, em Betim, Minas Gerais, no período de 19 de março a 19 de outubro de 2012. Nele, as atividades executadas e desenvolvidas serão abordadas, sendo descritas e analisadas. Além disso, serão feitas uma caracterização e uma contextualização da atuação da empresa e do setor de atuação da estudante, para, ao final, opiniões acerca do Estágio Supervisionado sejam expostas, considerando a experiência adquirida no trabalho desenvolvido, a fim de levantar pontos positivos, debater os aspectos negativos e sugerir melhorias tanto para a coordenação da disciplina, quanto para os estudantes que ainda não passaram por esta experiência.

A formação da maioria dos profissionais da área onde foi realizado o estágio é em Comunicação Social, Administração e Relações Públicas. No entanto, há

funcionários também graduados em outras áreas como História, Engenharia de Produção, Estatística, dentre outros. Visto a gama de assuntos tratados pelo setor, esta diversidade de formações favorece a troca de conhecimentos e a criação de ideias mais inovadoras.

### **3 VISÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO**

O Grupo Fiat é o maior grupo industrial da Itália e um dos maiores do mundo, com operações industriais em mais de 60 países espalhados pelos cinco continentes do planeta. O Brasil ocupa hoje um lugar de destaque na estratégia global da empresa, sendo o maior mercado para o Grupo Fiat depois da Itália e um dos principais grupos industriais do país, com atuação diversificada nos segmentos metal-mecânico e de serviços. No país, são 16 empresas ocupando posição de liderança em quase todos os setores em que atuam, sendo consideradas parâmetros de eficiência e qualidade no mundo empresarial brasileiro.

As principais atividades do grupo no Brasil concentram-se na produção e venda de automóveis e caminhões (Fiat Automóveis e Iveco); desenvolvimento e produção de motores e transmissões (FPT - Powertrain Technologies); produção de peças fundidas em ferro para a indústria automobilística nacional (Teksid do Brasil); fabricação de máquinas agrícolas e de construção (CNH); produção e comercialização de componentes automotivos (Magneti Marelli); fornecimento de equipamentos de automação industrial (Comau); consultoria e formação de pessoal (Isvor); consultoria e administração empresarial (Fiat Services).

O Grupo Fiat também atua no setor financeiro, através da Fiat Finanças, Banco Fidis, CNH Capital e Fides Corretagens de Seguros. Sua presença se projeta na educação e cultura, através da Fundação Torino e da Casa Fiat de Cultura.

### 3.1 HISTÓRICO DA EMPRESA

O nome FIAT é um acrônimo de Fabbrica Italiana Automobili Torino ("Fábrica Italiana Automóveis Turim" em português), mas também pode significar "faça-se" em Latim. Fundada por Giovanni Agnelli, em 11 de julho de 1899 e chefiada por seu neto, Gianni Agnelli, de 1966 até sua morte em janeiro de 2003, foi administrada também pelo irmão de Gianni, Umberto Agnelli e, após a sua morte, em 2004, Luca Cordero di Montezemolo foi nomeado presidente da empresa, porém o herdeiro de Agnelli, John Elkann, tornou-se vice-presidente, com 28 anos. Além de Jhon, outros membros da família Agnelli continuam na direção.

As atividades do grupo centralizavam-se na fabricação de automóveis e de veículos industriais e agrícolas, mas, na primeira década do século XX já fabricava locomotivas, e, com o início da Primeira Guerra Mundial, passou a fabricar ambulâncias, metralhadoras e motores para submarinos. As atividades foram se diversificando e hoje o grupo abrange diversas camadas financeiro-industriais.

A Itália é considerada o centro das atividades da organização, entretanto atua através de subsidiárias em 61 países, com 1063 unidades que empregam 223.000 pessoas, 111 mil das quais fora da Itália.

Nos Estados Unidos, porém, a marca Fiat teve pouco sucesso devido à fragilidade dos primeiros modelos, e o acrônimo "Fiat" tornou-se conhecido como "Fix It Again, Tony" (conserte-o de novo, Tony). Já as marcas Ferrari, Maserati, Lancia e Alfa Romeo, todas da FIAT, têm prestígio mundial. No Brasil, a marca FIAT começou a adquirir prestígio em meados de 1980 com o lançamento de carros populares, como o Uno. Posteriormente, apresentou carros com qualidade e motores superiores, conquistando grande parte do mercado brasileiro de automóveis.

No Brasil, a FIAT lidera pelo décimo ano consecutivo a produção e as vendas no mercado do país. Sua planta de Betim é a maior produtora de veículos do Grupo no mundo.

Modelos Fiat atualmente produzidos no Brasil:

- Fiat Grand Siena - Attractive 1.4 8V Flex, Tetrafuel 1.4 8V, Essence 1.6 16V Flex, Essence 1.6 16V Flex Dualogic;
- Fiat Novo Uno - Vivace 1.0 8V Flex, Attractive 1.4 8V Flex, Way 1.0 8V Flex, Way 1.4 8V Flex, SpoRting 1.4 8V Flex, Economy 1.4 8V Flex;
- Fiat Bravo - Essence 1.8 16V Flex, Essence 1.8 16V Dualogic Flex, Absolute 1.8 16V Flex, Absolute 1.8 16V Dualogic Flex e 1.4 T-Jet;
- Fiat Idea - Attractive 1.4 8V Flex, Essence 1.6 16V Flex, Essence 1.6 16V Dualogic Flex, Sporting 1.8 16V Flex, Sporting 1.8 16V Dualogic Flex;
- Fiat Idea Adventure - Adventure Locker 1.8 16V Flex, Adventure Locker 1.8 16V Dualogic Flex;
- Fiat Doblò (tipo SUV) - Cargo 1.4 8V Flex, Attractive 1.4 8V Flex, Essence 1.8 16V Flex e Adventure Locker 1.8 16V Flex;
- Fiat Ducato (em parceria com a Peugeot e Citroën, a Sevel - é fabricado na fábrica da Iveco em Sete Lagoas/MG);
- Fiat Fiorino - Fire 1.3 Flex;
- Fiat Mille - Fire Economy 1.0 8V Flex e Way Economy 1.0 8V Flex;
- Fiat Uno Furgão - Fire 1.3 Flex;
- Fiat Linea - Essence 1.8 16V Flex, Essence 1.8 16V Flex Dualogic, LX 1.8 16V Flex, LX 1.8 16V Dualogic Flex, Absolute 1.8 16V Dualogic Flex e 1.4 T-Jet;
- Fiat Novo Palio - Attractive 1.0 8V Flex, Attractive 1.4 8V Flex, Essence 1.6 16V Flex, Essence 1.6 16V Dualogic Flex, Sporting 1.6 16V Flex, Sporting 1.6 16V Dualogic Flex;
- Fiat Palio Fire - Fire Economy 1.0 Flex;
- Fiat Palio Weekend - Attractive 1.4 8V Flex, Trekking 1.6 16V Flex, 1.8 16V Adventure Locker Flex, 1.8 16V Adventure Locker Dualogic Flex;

- Fiat Punto e Novo Punto - Attractive 1.4 8V Flex, Essence 1.6 16V Flex, Essence 1.8 16V Flex, Essence 1.8 16V Dualogic Flex, Sporting 1.8 16V, Sporting 1.8 16V Dualogic Flex e 1.4 T-Jet;
- Fiat Siena - EL 1.0 8V Flex, EL 1.4 8V Flex;
- Fiat Strada - Fire CS 1.4 8V Flex, Fire CE 1.4 8V Flex, Working CS 1.4 8V Flex, Working CE 1.4 8V Flex, Working CD 1.4 8V Flex, Trekking CS 1.4 8V Flex, Trekking CE 1.4 8V Flex, Sporting CE 1.8 16V Flex, Adventure Locker CE 1.8 16V Flex, Adventure Locker CD 1.8 16V Flex e Adventure Locker CD 1.8 16V Flex;
- Fiat 500 - Cult 1.4 8V Flex, Cult 1.4 8V Flex Dualogic, Sport Air 1.4 16V, Sport Air 1.4 16V Automático e Lounge Air 1.4 16V Automático;
- Fiat Freemont - Emotion 2.4 16V, Precision 2.4 16V.

#### Modelos antigos:

- Fiat 147 - Primeiro carro a álcool fabricado em série em todo o mundo;
- Fiat 147 Fiorino - O primeiro carro Pick up da Fiat;
- Fiat Brava - A versão Hatchback do Marea (o segundo da Fiat);
- Fiat Elba - O segundo carro Weekend da Fiat;
- Fiat Marea - O carro de série mais rápido produzido no Brasil até 2006;
- Fiat Oggi - O primeiro carro Sedan da Fiat;
- Fiat Tempra - Primeiro carro de Luxo da Fiat e também o primeiro carro com motor multiválvulas (16 válvulas) no Brasil;
- Fiat Tipo - O Hatchback do Tempra (o primeiro da Fiat);
- Fiat Prêmio - O segundo carro Sedan da Fiat;
- Fiat Panorama - O primeiro carro Weekend da Fiat;
- Fiat Uno Turbo i.e.- Primeiro carro turbo da Fiat;
- Fiat Stilo - O terceiro hatchback da Fiat, o primeiro veículo equipado com Dualogic.



Figura 2: Modelos Fabricados  
Fonte: Fiat Automóveis S.A.

O grupo também é detentor do Juventus FC, time mais popular da Itália e está presente em diversos países. Foi um dos pioneiros na construção de fábricas no Leste Europeu, especialmente na antiga União Soviética, com fábricas em Vladivostok, Kiev e Togliattigrad. A empresa russa AutoVAZ (mais conhecida por Lada) é o exemplo mais conhecido.

### 3.2 A UNIDADE DE BETIM

Construída no ano de 1973 e inaugurada em Betim (MG) em 1976, a Fiat Automóveis opera atualmente em três turnos com capacidade produtiva para até

800.000 veículos por ano. Possui área total de 2.250.000 m<sup>2</sup>, sendo que a área construída soma 701.696 m<sup>2</sup>.

No ano de 2011 a produção de veículos atingiu a marca de 745.873 mil unidades fabricadas, o que pode ser traduzido em 1 carro totalmente pronto a cada 20 segundos. Tais números surpreendentes são resultado de investimentos na ordem de R\$ 5 bilhões até 2010, o que a torna uma das maiores fábricas de automóveis do mundo. Em 2011, o faturamento líquido da Fiat foi de R\$ 36,6 bilhões, refletindo o maior volume de vendas no mercado brasileiro.

A implantação da fábrica no estado de Minas Gerais possibilitou a atração dos fornecedores para o entorno da região. Na época, toda a produção de veículos das empresas concorrentes ficava centralizada no estado de São Paulo e a decisão da Fiat por optar em construir fora daquele polo foi considerada arriscada. No entanto, observando-se a evolução dos faturamentos das empresas fornecedoras nestes dois momentos dentro do Estado de Minas Gerais e nos outros estados próximos (Rio de Janeiro e São Paulo), percebe-se que, em 1990, 80% das receitas eram destinadas aos locais fora de Minas e 20% em Minas. Já em 2010, o faturamento concentrava-se 30% no Rio e em São Paulo e 70% em Minas Gerais. Desta forma, é perceptível o desenvolvimento da região de Betim nos últimos anos e os benefícios propiciados também à população através da criação de aproximadamente quarenta mil empregos diretos.

### **3.2.1 GESTÃO**

A Fiat Automóveis prega a constante adoção de práticas de gestão que a colocam como sinônimo de excelência e orgulho entre seus clientes, acionistas, empregados e que proporcionam à marca ser líder de mercado. Através de tais práticas, a Fiat apresenta sua constante preocupação com a valorização das pessoas e o

respeito ao meio ambiente como um todo para crescer diante de uma sociedade mais justa e com perspectivas de futuro.

Como Missão, a empresa preza por “*Desenvolver, produzir e comercializar carros e serviços que as pessoas prefiram comprar e tenham orgulho de possuir, garantindo a criação de valor e a sustentabilidade do negócio.*”. Já como Visão o objetivo principal é o de “*Estar entre os principais players do mercado e ser referência de excelência em produtos e serviços automobilísticos.*”

Em seus Princípios e Valores, a Fiat adota coerência, transparência, ética e exigência consigo mesma, com a constante busca de sempre fazer o melhor. Os mesmos são assim colocados pela FIAT:

### **Princípios:**

*Integridade e rigor:* Coerência, transparência, ética e exigência consigo mesmo, buscando sempre fazer o melhor.

*Abertura ao debate e busca da convergência:* Estar aberto ao novo, dispor-se a escutar pontos de vista diferentes, tendo humildade para aprender.

*Capitalização das diferenças culturais:* Aprender com a cultura local e global, fazendo da diferença um fator competitivo.

*Competência profissional como paixão:* Procurar apaixonadamente a excelência, tendo orgulho de fazer o que gosta, onde gosta e com excelência.

*Rapidez e determinação:* Agir rápido nas decisões, sendo simples e objetivo para alcançar os melhores resultados.

*Propositividade:* Ir além do exigido, com iniciativa, autonomia, criatividade e disposição para melhorar cada vez mais.

*Vontade de superar-se:* Ir além dos limites, estabelecendo desafios estimulantes em busca de novos aprendizados e resultados.

### **Valores:**

*Satisfação do cliente:* Ela é a razão da existência de qualquer negócio.

*Valorização e respeito às pessoas:* São as pessoas o grande diferencial que torna tudo possível.

*Atuar como parte integrante do Grupo Fiat:* Juntos nossa marca fica muito mais forte.

*Responsabilidade social:* É a única forma de crescer em uma sociedade mais justa.

*Respeito ao Meio Ambiente:* É isso que nos dá a perspectiva do amanhã.

A Fiat Automóveis S.A. é 100% controlada pela Fiat Group Automobiles SpA, uma das empresas do Grupo controlada pela Fiat SpA e sua gestão é de responsabilidade das seguintes diretorias:

- Diretor Presidente

Outros diretores estatutários Fiat Automóveis

- Diretor Administrativo e Financeiro
- Diretor Comercial
- Diretor Industrial
- Diretor de Recursos Humanos
- Diretor Geral Fiat *Powertrain Technologies*

Outros diretores Fiat Automóveis:

- Diretor de Compras
- Diretor de Comunicação Corporativa
- Diretor de Engenharia de Produto
- Diretor Jurídico
- Diretor de Desenvolvimento de Negócios Mercado Externo
- Diretor de Qualidade
- Diretor de Relações Institucionais
- Diretor *Information and Communication Technology*

### **3.2.2 PROCESSOS PRODUTIVOS**

Na Fiat, adota-se a filosofia do Pós-Fordismo, ou seja, não se trabalha com estoques – as peças armazenadas estão determinadas para suas respectivas carrocerias. Elas podem permanecer estocadas por, no máximo, dois dias, para uma melhor negociação do valor do aço, produto com grandes oscilações de mercado e que pode influenciar no preço final do produto.

Também por respeito ao seu cliente, por dez anos a Fiat armazena peças de reposição para veículos que já saíram de linha – por lei, devem ser mantidas e fornecidas ao consumidor por um período mínimo de cinco anos.

O Pólo de Desenvolvimento Fiat é composto por seis áreas de engenharia e capacita a Fiat Automóveis a deter toda a tecnologia de projetar um automóvel, do design até a construção dos protótipos. Para tanto, estas áreas foram dotadas de laboratórios com recursos de última geração, capazes de simulações e testes dinâmicos em escala real. O Centro Estilo é a única área de concepção de design da Fiat fora da Europa. Utiliza tecnologia de criação de modelos virtuais com o máximo de fidelidade com o real.

Os motores e transmissões dos automóveis Fiat são desenvolvidos e produzidos pela maior empresa de sistemas de propulsão da América Latina, a FPT – Powertrain Technologies.

Constituída em março de 2005, a FPT – Powertrain Technologies é a sociedade do Grupo Fiat que reúne todas as atividades de desenvolvimento e produção de sistemas de propulsão das seguintes empresas: Fiat Group Automobiles (Fiat Powertrain), Iveco (Iveco Motors) e Centro Ricerche Fiat e Elasis.

Na moderna fábrica de motores, a produção é dividida em duas etapas principais: usinagem e montagem. Na primeira é realizado todo o processo de desbaste e acabamento do bloco motor, eixo virabrequim e cabeçotes, que são as principais peças

do produto. Já a montagem de todos os componentes do propulsor e testes de funcionamento faz parte da segunda fase da produção.

Já na fábrica de transmissões, o processo é feito em três etapas: usinagem, tratamento térmico e montagem. Para comprovar a qualidade e durabilidade dos produtos, cada peça passa pelo teste de Manobralidade, no qual são analisadas as transições e a transmissão das marchas em uma cabine totalmente computadorizada de última geração.

### **3.2.3 AS UNIDADES OPERATIVAS**

O setor produtivo da Fiat Automóveis é dividido em 5 etapas: prensas, funilaria, pintura, montagem final e testes no produto.

No setor de prensas, as chapas de aço são transformadas em peças para a carroceria do automóvel. As chapas de aço chegam em bobinas e/ou chapas já cortadas e tratadas quimicamente. As prensas recortam, furam e dobram as chapas de aço até chegar à peça desejada. Ao todo estão em funcionamento 17 linhas de prensas médias e grandes. Cada linha tem capacidade de fazer de 15 a 20 tipos de peças diferentes. São 108 prensas com poder de impacto variando entre 50 e 1500 toneladas.

Todas as aparas de aço não aproveitadas no processo são transformadas em sucatas prensadas e, posteriormente, reprocessadas. Reciclando este material, a Fiat contribui para a preservação do meio ambiente.

As peças estampadas nas prensas são soldadas na funilaria e a carroceria começa a tomar forma. Aqui são unidas as peças vindas das prensas, passando pelos processos de montagem, grafatura e soldagem para se formar a carroceria do veículo. No início desta etapa é feita a junção de várias peças do pavimento, que em seguida é unido à frente do veículo, em um processo chamado de Autolelaio.

Na terceira fase são unidos teto, traseira e laterais do veículo, formando-se a carroceria, que é enviada para a uma importante máquina da Fiat, a Mascherone (que

em italiano significa Máscara Grande e ganhou esse nome em homenagem ao engenheiro Sergio Mascherone, responsável pela sua criação). É exatamente esse maquinário que faz o automóvel. Coberto pelo equipamento, em um intervalo de um minuto, o veículo recebe os primeiros 48 pontos de solda.

Ao sair do Mascherone, a carroceria segue para a complementação das soldas – durante o percurso, recebe entre 3,8 mil e 4,5 mil pontos de soldas, dependendo do veículo, que depois passa por um processo de revisão para ser encaminhado ao galpão de pintura.

O processo de pintura é o cerne da durabilidade e embelezamento da carroceria de um automóvel, elo da estética e da qualidade. Seus processos de tratamento são usados para proteção contra corrosão e resistência a intempéries, cujos materiais previamente qualificados em exaustivos ensaios em laboratório resultam na cobertura das chapas internas e, externamente, na formação de película de cor final, síntese da excelência de proteção e aparência do produto.

Os gases produzidos nos processos de pintura, secagem e solda são coletados, filtrados e purificados por equipamentos importados de última geração, eliminando as substâncias poluentes. A Fiat foi a primeira montadora do Brasil a eliminar totalmente as emissões de solventes na atmosfera.

No galpão de montagem final é feita a finalização do veículo, após a saída da pintura. Nessa etapa, o carro recebe os acabamentos externos e internos, como estofado, bancos, vidros, painéis, luzes, motor, suspensão, parte elétrica e outros componentes de finalização.

Os veículos, assim como ocorre nos na Powetrain, estão identificados da carroceria por meio de um código de barras, para que todos os setores da montagem tenham, de imediato, as informações sobre as características técnicas e as peças que serão colocadas nos automóveis.

Durante as etapas do processo, o veículo recebe acabamentos internos e externos. As portas, retiradas no início do processo, são novamente acopladas ao carro, que segue para a revisão final, quando são realizadas as diagnoses elétricas e a convergência das rodas (teste de trepidação).

Finalmente, para garantir a segurança e a qualidade dos veículos Fiat, 100% dos carros que saem da linha montagem passam pela pista de testes. Ela tem 3,8 mil metros de extensão e é dividida em seis trechos de maior e menor velocidade, onde são efetuados diferentes tipos de avaliações:

- **Testes de rumorosidade:** aqui os veículos são submetidos a diferentes tipos de piso;
- **Testes de impermeabilidade:** feitos na cabine hídrica;
- **Testes de câmbio e transmissão:** todas as trocas de marchas são testadas em condições adversas.
- **Testes de frenagem:** também realizado em diversas situações.

Nessa pista, os veículos passam ainda por muitos outros testes, que submetem o carro a possíveis situações reais. A pista apresenta duas curvas parabólicas com uma inclinação de 30°, onde os carros passam a velocidades entre 70 km/h e 110 km/h.

Além dos carros 0km que saem diretamente da montagem final, é possível ver também veículos com placas azuis ou carros especiais, dirigidos por pilotos da engenharia, submetidos muitas vezes a altas velocidades e condições extremas.

## **4 OBJETIVOS**

### **4.1 OBJETIVO GERAL**

A realização do estágio teve como objetivo geral cumprir os requisitos da disciplina de SEC 498 – Estágio Supervisionado, além de complementar a formação acadêmica, possibilitando a integração entre teoria e prática através do contato com o ambiente profissional, e, desta forma, proporcionar à aluna uma formação em posto de trabalho que facilite sua integração ao mercado de trabalho.

### **4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Desenvolver habilidades, hábitos e atitudes pertinentes e necessárias para aquisição das competências profissionais;
- Adquirir experiência profissional na área de Secretariado Executivo em uma multinacional de grande porte;

- Estabelecer contato com outras profissionais da área, a fim de promover a troca de informações acerca das tendências do mercado e da profissão.
- Possibilitar um confronto entre os conhecimentos teóricos estudados na graduação e sua prática, assumindo uma postura crítica aliada à competência técnica.

## 5 DESENVOLVIMENTO DO ESTÁGIO

O estágio foi realizado no setor da Publicidade e Marketing de Relacionamento da Fiat Automóveis. As atividades da área estão sob a supervisão e comando da Diretoria Comercial, conforme organograma abaixo:

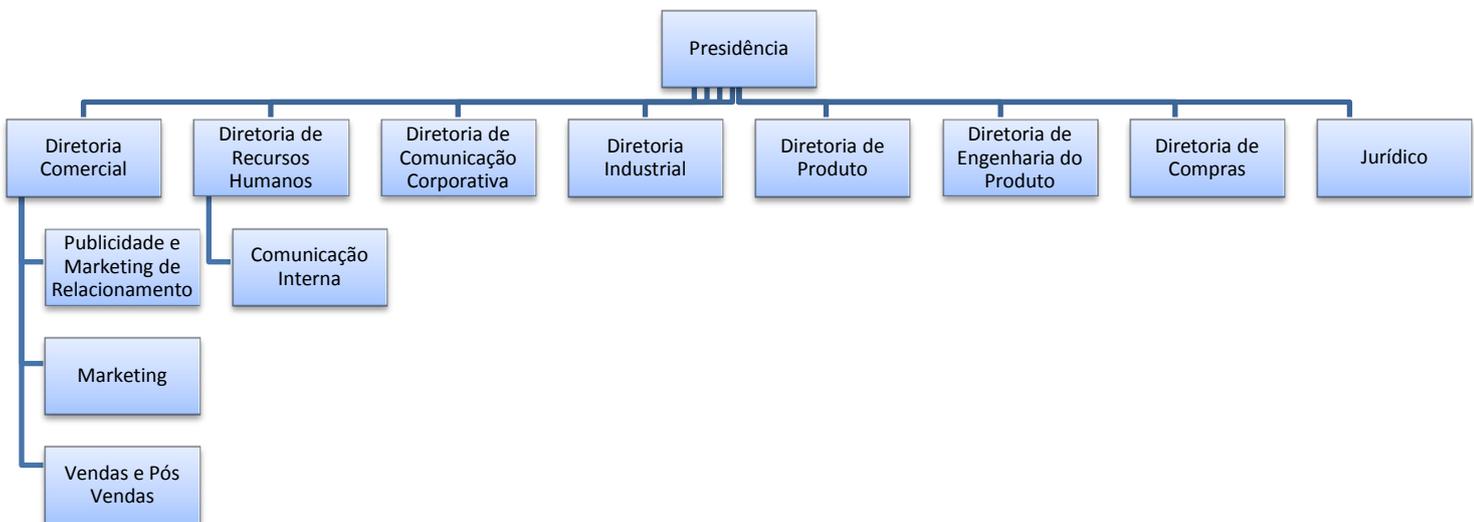


Figura 3: Organograma Diretorias

Fonte: Fiat Automóveis S.A.



Figura 4: Organograma Publicidade e Marketing de Relacionamento

Fonte: Fiat Automóveis S.A.

As atividades foram realizadas entre os dias 19 de março de 2012 a 19 de outubro de 2012, de segunda a sexta-feira, das 8h às 15h, com intervalo de uma hora para almoço, perfazendo uma carga horária total de 490 horas.

A estagiária era diretamente subordinada ao diretor de Publicidade e Marketing de Relacionamento, que possuía prioridade de atendimento, seguido por duas gerentes e demais líderes. Além disso, dava-se suporte às atividades administrativas da área.

Vale ressaltar que, ainda dentre de suas atribuições, a estagiária também mantinha contato com outras três empresas terceirizadas ao setor e prestava auxílio às mesmas conforme será apresentado posteriormente. Atualmente, a montadora conta com o atendimento de quatro agências de porte nacional. Além das líderes Leo Burnett Tailor Made e AgênciaClick Isobar, a Fiat trabalha com o expertise da Sunset em marketing de relacionamento e com a The Marketing Store em promoção e ponto de venda. A montadora tem parceria ainda com oito agências regionais que se envolvem nas ações de varejo.

Acerca das atividades de assessoria ao Diretor, destacam-se:

- *Controle e organização da agenda através do software Microsoft Outlook.*

A Fiat utiliza o software Microsoft Outlook para o gerenciamento de correio eletrônico, o qual também possui a funcionalidade de calendário. A partir do compartilhamento de calendários, a estagiária possuía acesso à agenda do diretor, sendo então responsável pela organização dos horários e marcação de compromissos, podendo enviar convites em nome do diretor para os outros envolvidos, propor novos horários e até mesmo cancelar os já agendados. Com este software ainda é possível verificar a disponibilidade de horários de outras pessoas que utilizam o mesmo sistema na fábrica, facilitando, assim, o processo de conciliação das agendas.

- *Organização de viagens e elaboração dos relatórios de prestação de contas.*

As viagens a serviço eram agendadas pela estagiária, a qual utilizava o *Web Travel*, sistema da empresa para tal atividade. Este era vinculado à agência de viagens Belvitur, situada em Belo Horizonte. Assim, ao solicitar uma viagem, a estagiária mantinha contato direto com as atendentes a fim de verificar os melhores horários e voos disponíveis.

Visto que o diretor não reside no estado de Minas Gerais, este era o sistema mais frequentemente utilizado. Através dele era possível solicitar transporte, hospedagem, adiantamento de valores, assim como aprovar todo o processo da viagem e posteriormente prestar contas.

Por uma questão hierárquica, as aprovações de solicitações de viagens das gerentes e líderes da área eram de responsabilidade do diretor. No entanto, muitas vezes a estagiária fazia as aprovações, de forma que os prazos das empresas aéreas para reservas não fossem expirados e o viajante não corresse o risco de perder voos ou ser obrigado a fazer o recálculo das tarifas e, possivelmente, pagar um preço acima do anteriormente oferecido. É válido ressaltar que tais aprovações eram realizadas mediante o aval do Diretor.

A prestação de contas se dava por meio do lançamento de cada despesa da viagem no sistema. Estas eram organizadas por datas, devidamente identificadas com os números dos recibos e inseridas no sistema. Caso ultrapassassem o valor máximo permitido, era necessária a aprovação do superior imediato, através de sua assinatura no recibo da despesa inconforme. Posteriormente, era feito o envio dos comprovantes originais ao setor de Gestão de Viagens e mantida uma cópia do protocolo para controle.

- *Recepção, triagem e encaminhamento de correspondências e documentos para assinatura.*

Um grande volume de correspondências era diariamente recebido no setor, devido aos contatos estabelecidos com várias empresas publicitárias, jornais e revistas de diversos segmentos. As correspondências destinadas ao Diretor eram triadas, organizadas e distribuídas pela estagiária, assim como os documentos que necessitavam da assinatura do mesmo. Além disso, era sua responsabilidade a separação de todo o material recebido e sua distribuição aos demais funcionários da área.

Ao final do mês, a estagiária fazia o descarte do material que não era de interesse dos destinatários e que ficava disponível durante o mês para os demais funcionários, respeitando as regras de coleta seletiva empregadas na empresa.

- *Elaboração e encaminhamento de pedidos de reembolso.*

De acordo com as cláusulas do plano de saúde da empresa, consultas e exames médicos são reembolsados através da Fundação Fiat. Para tanto, era necessário o preenchimento de um formulário padrão com informações sobre o serviço utilizado, juntamente anexado ao comprovante de pagamento do mesmo e assim encaminhá-lo ao Posto de Benefícios em que o setor fosse vinculado, neste caso, localizado na área de Prensas.

- *Organização do arquivo de documentos e contas pessoais.*

Mantinhavam-se arquivadas cópias dos documentos pessoais do Diretor, devido à necessidade dos mesmos para atividades internas, além de um documento com informações importantes a seu respeito como preferências de hotéis, números dos cartões corporativo, pessoal e fidelidade da empresa TAM, tipos de alergias, dentre outras.

Também foram desenvolvidas atividades de atendimento ao setor de Publicidade e Marketing de Relacionamento como um todo, dentre elas:

- *Programação de entradas e saídas de visitantes à fábrica*

O sistema de acesso Ronda é utilizado na empresa para o controle de entrada e saída de visitantes à fábrica. Devido ao grande número de visitas feitas pelos funcionários das agências parceiras ao setor de Publicidade, a estagiária mantinha um banco de dados com as informações dos visitantes frequentes, o que evitava possíveis transtornos. Nos casos em que tais informações não estivessem salvas, a estagiária era responsável por manter contato com as empresas envolvidas para receber os dados de seus representantes, como RG, CPF, nome da empresa que a ser representada e portaria pelo qual desejavam entrar.

- *Atendimento telefônico, direcionamento de chamadas e realização de ligações a serviço.*

A estagiária possuía um ramal individual para atendimento de ligações em geral e encaminhamento das chamadas, além de ter acesso direto ao telefone do Diretor. Desta forma, era possível o controle das ligações destinadas a ele e o contato entre ambas as salas. As ligações externas eram possíveis somente através da entrada da senha de serviço, a qual também era individual para cada colaborador.

- *Atualização da lista de contatos.*

O setor possuía uma lista com os contatos de todos os funcionários da área a qual continha nome, número de registro FIAT, ramal, celular, telefone corporativo, data de aniversário e e-mail, que, devido à rotatividade do pessoal era alterada constantemente. A cada modificação, uma versão atualizada era enviada a todos.

- *Organização do cronograma de reuniões, envio das convocações através do Microsoft Outlook e controle do uso da Sala de Reuniões.*

A sala de reuniões da área tinha seu agendamento sob a organização da estagiária. Tratava-se de uma planilha Excel contendo todos os dias da semana, os horários reservados e o contato do anfitrião. A planilha ficava disponível a todos os colaboradores em uma pasta em rede, desta forma, nos horários em que a estagiária não estava presente, o agendamento poderia ser feito por quem necessitasse. Por iniciativa da mesma e a fim de evitar transtornos, o documento ficava constantemente aberto em seu ambiente virtual durante seu período de trabalho, impedindo que fosse modificado e obrigando que os solicitantes fizessem o agendamento pessoalmente.

- *Pedidos de serviços de informática ao HelpDesk do Grupo FIAT*

O sistema HelpDesk atende à Fiat em conjunto com várias empresas, dentre elas a Xerox para manutenção de impressoras, a BT para serviços de telefonia e Stefanini para solicitações de serviços diversos relativos à informática e a outros sistemas utilizados pela empresa. Dependendo do tipo de serviço, o pedido deveria ser feito pelo telefone ou pelo portal encontrado na Intranet da empresa. Nesses pedidos, era necessário informar o número de registro do colaborador e a solicitação em si, com

as especificações necessárias. Finalmente, o acompanhamento da resolução dos problemas também era feito pela estagiária.

- *Controle de materiais de escritório e de manutenção das impressoras e copiadoras.*

O controle e provimento adequado de material de escritório à área também ficavam à cargo da estagiária, o que inclui ainda a manutenção das impressoras. Após feita a contagem dos ativos e a verificação das necessidades, era feita a solicitação através do sistema SAP, onde se entrava com o código do produto (número previamente normalizado pela Fiat) e a quantidade. O pedido gerava um número de reserva, no qual deveria ser levado até o Almoxarifado Central para que fosse feita a retirada dos produtos pedidos.

- *Atualização dos Manuais de Procedimentos*

A fim de facilitar a execução das atividades, foram desenvolvidos pelos funcionários do setor e estagiárias anteriores diversos documentos que explicam os processos envolvendo os sistemas aliados à empresa e relacionados à rotina do Diretor. Devido às alterações em vários destes procedimentos, a estagiária constantemente fazia as devidas atualizações. Desta forma, futuramente poderá ser desenvolvido um único Manual de Procedimentos, melhor estruturado e disponibilizado para os demais funcionários e estagiários que necessitem de entender o funcionamento dos sistemas.

- *Organização de lanches matinais e comemorações de aniversariantes do mês*

A fim de promover a interação entre os colaboradores, a estagiária organizava os cafés-da-manhã todas as sextas-feiras. Era enviado um e-mail para todos com uma lista de sugestões de alimentos. Cada um preenchia com o produto que traria no dia seguinte como contribuição e, assim, todos colaboravam e comiam à vontade.

Nas últimas sextas-feiras de cada mês, também ficava a cargo da estagiária organizar o lanche de comemoração dos aniversariantes do mês. O contato e os pedidos de salgadinhos eram feitos diretamente com a Sapore, empresa fornecedora da

alimentação na fábrica. A seleção do cardápio atendia sempre aos pedidos dos funcionários. No dia do evento, a estagiária retirava pessoalmente o pedido no restaurante e organizava a sala antes e depois da comemoração.

## 6 CONCLUSÃO

Após o período de estágio na área de Secretariado Executivo na Fiat Automóveis S.A. percebeu-se que a oportunidade representou um momento crucial para o desenvolvimento profissional da estudante. A realidade em que a empresa encontra-se inserida está, em todos os sentidos, muito além das experiências que foram adquiridas durante a graduação. Desta forma, foi possível mesclar todas as habilidades desenvolvidas durante o tempo e colocá-las em prática adequando ao contexto de uma empresa multinacional de grande porte.

Toda esta bagagem acumulada, também considerando-se as experiências internacionais, auxiliaram a estagiária quanto ao relacionamento interpessoal, observando sempre que cada parceiro de trabalho exerce suas funções de diversas formas, incluindo um pouco de sua personalidade em seu serviço. Os funcionários do setor de Publicidade e Marketing de Relacionamento propiciaram à estudante um ambiente de trabalho descontraído e prazeroso, fazendo com que a pressão das demandas fosse encarada de forma amena e o aprendizado ainda mais eficaz.

Dentre as principais dificuldades encontradas pela estagiária, primeiramente, ressalta-se o fato de o Diretor da área não residir em Minas Gerais. Os encontros escassos tornavam o serviço lento, visto que muitos dos processos administrativos necessitavam da assinatura do mesmo. A comunicação se dava, na maioria das vezes,

por telefone e e-mails e pode-se considerar que em algumas situações era defasada. A falta de contato entre os colaboradores e a diretoria deve ser entendida como um potencial problema que leva à desmotivação para o trabalho. Apesar de mostrar-se sempre aberto a conversas e solícito para o atendimento aos funcionários, uma barreira entre as partes era inevitavelmente formada, fazendo com que muitas vezes a comunicação virtual fosse a primeira opção de contato e não uma simples conversa por telefone, por exemplo.

A segunda dificuldade foi a falta de treinamento adequado à estudante no momento de sua admissão. A carga de trabalho era pesada e a falta de conhecimento quanto aos sistemas internos agravava a situação. O apoio de outras secretárias executivas e dos colegas de trabalho foi de extrema importância para o aprendizado. No entanto, é válido explicitar que, principalmente para a função de secretaria executiva, uma grande demanda de serviços urgentes e que não permitem margens de erros é bastante exigida. Assim, ao disponibilizar ao menos alguns dias de treinamento específico, seria notável a redução do tempo dispensado para a resolução dos problemas decorrentes desta necessidade.

Finalmente, o período de estágio na empresa significou a chance de a estudante moldar suas habilidades de acordo com o que é exigido no mercado de trabalho. Foram requisitadas atitudes dinâmicas, proativas e profissionais, comprovando todas as teorias aprendidas em aula e possibilitando que a estagiária se sentisse inserida de forma igualitária perante sua equipe de trabalho.

## **7 SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES**

A partir do confronto feito entre as atividades desempenhadas pela estagiária e os conteúdos aprendidos na graduação, foi possível destacar os pontos defasados no curso e formar opiniões e sugestões sobre os assuntos que deveriam ser mais profundamente estudados.

Algumas disciplinas não tiveram aplicação em nenhum momento do trabalho, enquanto outras foram constantemente exigidas. Dentre estas, destacam-se as referentes às técnicas secretariais, redação de documentos, arquivística e línguas estrangeiras.

A principal sugestão aos professores do curso é uma atualização dos conteúdos ensinados em sala. Novos aparatos e sistemas tecnológicos são fortemente utilizados e fazem parte da rotina secretarial. Dada a dificuldade de lidar com recursos hoje em dia considerados banais nas empresas (como, por exemplo, o Microsoft Outlook) percebe-se que são necessários conhecimentos de Sistemas de Informação Gerencial, e uma opção seria a de transformar esta disciplina em obrigatória.

Por fim, após analisar todas as situações e a realidade da Fiat Automóveis, ficou claro que o curso de Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Viçosa ainda tem pouca visibilidade na empresa, visto o pequeno número de estudantes que se candidatam às vagas de estágio. É necessário o incentivo àqueles que

gostariam de vivenciar o trabalho no mundo corporativo em empresas com o porte como o da Fiat, pois os profissionais que estão sendo atualmente formados na UFV têm plena capacidade para tal.

## **8 REFERÊNCIAS**

Interativa FIAT. Intranet FIAT. Disponível em: <http://www.interativafiat.com.br/cmi/pagina.aspx?267>. Acesso em: 15 de outubro de 2012.

Grupo FIAT. Disponível em: <http://www.fiatspa.com/en-US/Pages/Home.aspx>. Acesso em: 17 de outubro de 2012.



UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA  
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES  
CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO TRILÍNGUE  
COORDENAÇÃO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO

Campus Universitário - Viçosa, MG - 36570-000 - Telefone: (31) 3899-1574 - Fax: (31) 3899-1579 - E-mail: odemirbaeta@ufv.br

**AVALIAÇÃO DE ESTAGIÁRIO PELA CONCEDENTE**

**Nome do Estudante:** Raissa Duarte

**Matrícula:** 62663

**Disciplina:** SEC 498 – Estágio Supervisionado

**Setor de Estágio:** Publicidade e Marketing de Relacionamento

**Período:** Março a outubro de 2012

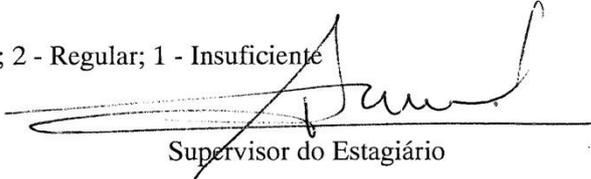
**N.º de Horas:** 960 horas

CRITÉRIOS	
<b>GRUPO I - ASPECTOS PROFISSIONAIS</b>	
1. Qualidade do Trabalho	5
2. Engenhosidade, iniciativa e liderança: Capacidade de sugerir e inovar, independência	4
3. Conhecimentos	4
4. Desempenho, Produtividade: Padrão das Atividades	5
5. Capacidade de Inquirir e Aprender	4
Subtotal I	22
Subtotal I x 2	44
<b>GRUPO II - ASPECTOS HUMANOS</b>	
1. Assiduidade e Pontualidade	4
2. Disciplina: Normas e Regulamentos Internos	5
3. Integração com Colegas e Ambientes	5
4. Cooperação, Disponibilidade	5
5. Responsabilidade, Zelo, Conduta	5
Subtotal II	24
Subtotal II x 2	48
<b>RESULTADO FINAL</b>	<b>92</b>

LIMITES PARA NOTA:

5 - Excelente; 4 - Muito Bom; 3 - Bom; 2 - Regular; 1 - Insuficiente

DATA: 17 / 10 / 12

  
Supervisor do Estagiário

JOÃO BATISTA S. CASCO

# **APROVAÇÃO**

Raissa Duarte,  
Estagiária.

João Batista Simon Ciaco,  
Supervisor do Estágio.

Rosália Beber de Souza,  
Coordenadora de Estágio – UFV.