

UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES
DEPARTAMENTO DE LETRAS

RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO

Mercedes-Benz do Brasil

Unidade Juiz de Fora

Midhyã Luiz Alves – 62646

Juiz de Fora, junho de 2014.

Relatório apresentado à disciplina SEC 498 – Estágio Supervisionado
Coordenadora Profa. Rosalia Beber de Souza

Período de realização: dezembro de 2011 a novembro de 2013.

Carga horária total: 1.753 horas

Área da Qualidade – OJQ
Gerência Sênior: Jürgen Küchen

Área de Montagem Final - OJA
Gerência Sênior: Herick Borges

Orientadora: Mineia Tirlene B. Welzel.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por sua infinita bondade e proteção, com as quais tem-me conduzido até aqui. Sem Seu auxílio, não teria sobrevivido ao caminho.

Agradeço aos meus pais em tudo e por tudo. Agradeço pelo irmão incrível que tenho!

Agradeço aos que me acolheram durante minha estadia em Juiz de Fora. Quando precisei de auxílio e apoio, mesmo sem me conhecerem há mais tempo, fui recebida como se fosse família. Em vocês tive carinho e afeto sinceros. Que Deus os abençoe!

Agradeço a todos com quem convivi durante o estágio na Mercedes-Benz. Essa oportunidade foi de grande valia e um aprendizado sem igual.

Obrigada!

LISTA IMAGENS

Imagem 1: a evolução do logotipo.....	9
Imagem 2: caminhão L-312.....	9
Imagem 3: foto aérea da unidade de Juiz de Fora.....	10
Imagem 4: Classe E, Salão de Genebra.....	11
Imagem 5: Accelo produzido em JF.....	16
Imagem 6: Actros produzido em JF.....	16

SUMÁRIO

1 IDENTIFICAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	6
2 APRESENTAÇÃO	7
3 VISÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO.....	8
3.1 Contextualização Histórica.....	8
3.2 Missão, Visão e Valores	11
3.3 Serviços Mercedes-Benz	13
3.4 Tecnologia Mercedes-Benz	14
3.5 Caminhões produzidos em Juiz de Fora	15
4 OBJETIVOS	17
5 DESENVOLVIMENTO DO ESTÁGIO	18
5.1 Estágio na Qualidade	18
5.2 Estágio na Montagem Final	24
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	30
6.1 O Estágio	30
6.2 Dificuldades.....	30
6.3 Alguns Resultados Obtidos	31
6.4 Observações Quanto ao Estágio na Mercedes-Benz.....	32
ANEXO I -	34
ANEXO II -	35
ANEXO III -	36
ANEXO IV -	37
ANEXO V -	38
ANEXO VI -	40

1 IDENTIFICAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

Razão Social: Mercedes-Benz do Brasil Ltda.

Área de Atividade: Montadora Automobilística

Localização: Rodovia BR-040, Km 773, Distrito Industrial II, Juiz de Fora - MG. CEP:
36092-900

Funcionários: aproximadamente 1.000

2 APRESENTAÇÃO

O estágio supervisionado é um pré-requisito para que o aluno do curso de Secretariado Executivo Trilíngue, da Universidade Federal de Viçosa, seja habilitado como Bacharel. O objetivo é possibilitar ao graduando vivência empresarial e experimentação prática das disciplinas aprendidas em sala de aula. O estágio, ainda, permite que o aluno faça uma auto análise sobre suas preferências e/ou áreas de atuação, bem como os pontos de melhoria e as habilidades a serem desenvolvidas.

Este Relatório tem por objetivo apresentar um resumo do período de estágio, feito pela autora, na empresa Mercedes-Benz do Brasil, unidade Juiz de Fora, no período de dezembro de 2011 a novembro de 2013. Constarão neste Relatório informações históricas sobre a Mercedes e uma contextualização atual da empresa, bem como detalhes sobre as áreas de Qualidade e Montagem Final, locais nos quais foi desenvolvido o estágio. Ainda, uma análise quanto às disciplinas aprendidas em sala de aula e sua utilização no cotidiano. Nas considerações finais, observações gerais quanto ao estágio.

3 VISÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO

3.1 Contextualização Histórica

A Mercedes-Benz do Brasil (MBBras) é uma das empresas integrantes do Grupo Daimler, uma das maiores companhias automobilísticas do mundo, que se divide em Mercedes-Benz Carros, Daimler Trucks, Mercedes-Benz Vans, Daimler Ônibus e Serviços Financeiros Daimler. Os fundadores Gottlieb Daimler e Carl Benz, que inventaram o automóvel motorizado em 1886, inovaram no setor de transporte de pessoas e esse pioneirismo foi o marco dos veículos a motor, sendo que dentre outras conquistas podemos citar a construção do primeiro ônibus, do primeiro caminhão com motor a gasolina e do primeiro caminhão a Diesel.

A união entre eles foi simbolizada pela estrela, símbolo famoso mundialmente que representa a Mercedes-Benz. Representando a triplicidade das atividades da Daimler, fabricante de motores para uso em terra, mar e ar, a estrela de três pontas foi adotada como logotipo em 1909, após a morte de Gottlieb Daimler. Foi inspirada em uma figura que ele havia desenhado em um postal enviado à sua esposa com o seguinte comentário: “um dia essa estrela brilhará sobre a minha obra”. Ao longo dos anos, o símbolo passou por várias alterações. Em 1923 foi acrescentado o círculo. E três anos depois, com a fusão das empresas Daimler e Benz, foi incluída a coroa de louros, do logotipo da Benz. Até hoje algumas atualizações são feitas na estrela, mas a sua essência permanece inalterada.



Imagem 1: a evolução do logotipo

Fonte: *site* interno da Mercedes-Benz

Por volta de 1952, o grupo expandiu os negócios para outros países, como o Brasil, sendo o primeiro caminhão Mercedes-Benz fabricado no país em 1956, iniciando a produção em São Bernardo do Campo. O L-312 foi apelidado de torpedo devido à forma característica do cofre do motor. A produção continuou e a empresa disponibiliza para o mercado desde os veículos leves até os extrapesados, além dos comerciais.



Imagem 2: caminhão L-312

Fonte: *site* interno da Mercedes-Benz

Em 1998 houve a fusão entre o grupo Daimler e a Chrysler e, a partir de então, foram produzidas as linhas dos carros A, B, M, CLK e SLK, além do Smart. Já em 1999, foi iniciada a produção de veículos comerciais em Juiz de Fora, mas em 2011 toda a planta foi reconstruída e adaptada para produzir, inicialmente, dois modelos de caminhões: o Accelo e o Actros, da linha mais leve e o extrapesado, respectivamente. É considerada a mais moderna em todo o mundo e nela trabalham, aproximadamente, mil funcionários divididos entre as áreas de Qualidade, Recursos Humanos, Financeira, Compras, Vendas, Tecnologia da Informação, Montagem Bruta e Pintura, Montagem Final, Logística, Infraestrutura, Engenharia do Produto.



Imagem 3: foto aérea da unidade de Juiz de Fora

Fonte: arquivo fotográfico da empresa

A Mercedes-Benz vem liderando o desenvolvimento tecnológico dos automóveis ao longo da história. Em 1993, com a apresentação de um novo modelo da marca no Salão do Automóvel de Genebra, a Mercedes-Benz sinalizou o início de uma ofensiva de produto e inovação sem precedentes. O automóvel, com os faróis arredondados, entrou em produção dois anos mais tarde com a Classe E, tornando-se o símbolo de uma nova identidade de marca, à medida em que a Mercedes-Benz evoluía de um fabricante especializado em automóveis de luxo para uma marca com uma linha completa de veículos de alta qualidade em quase todos os segmentos de mercado.



Imagem 4: Classe E, Salão de Genebra.

Fonte: *Google Images*

Duas das mais importantes características que tem marcado os automóveis Mercedes-Benz desde então tem sido o *design* inconfundível e a engenharia inovadora. A lista de novos desenvolvimentos que fizeram sua estreia mundial em um automóvel da marca durante os últimos dez anos incluem pontos diferenciais de segurança, como o Programa de Estabilidade Eletrônica (ESP ®), o Controle de Freios Sensotronic Brake Control (SBC ®), a Assistência de Frenagem Brake Assist (BAS ®), o princípio de carroçaria tipo sanduíche, entre outros. Todas estas características tem ajudado a reduzir o risco de acidentes e ferimentos. Com o PRE-SAFE, um sistema de proteção de ocupantes capaz de atuar antes da ocorrência efetiva do acidente, lançado pela Mercedes-Benz, a empresa permanece como uma marca capaz de estabelecer novas tendências no campo da segurança.

3.2 Missão, Visão e Valores

A missão da MBBras é “[...] ser reconhecida como uma fabricante/fornecedora mundial de veículos comerciais, automóveis, agregados, componentes e serviços”. Para que essa missão seja incorporada e vivida diariamente por todos os colaboradores, foram definidos valores para que os objetivos estratégicos sejam atingidos, assim como a visão. São eles:

Paixão:

Nossa paixão é tornar nossos clientes bem-sucedidos por meio de nossos produtos e serviços; em tudo o que fazemos, lutamos por desempenhos extraordinários – mesmo nas pequenas coisas; e, desenvolvemos e apoiamos as pessoas mais competentes e engajadas da nossa indústria.

Respeito:

Tratamos os outros da mesma forma como nós mesmos queremos ser tratados; respeitamos e valorizamos a diferença como fonte para um constante aprendizado e experiências mutuamente enriquecedoras; respeitamos o desempenho e a iniciativa, assim como elogiamos e criticamos de maneira construtiva; respeitamos o meio ambiente e levamos nossa responsabilidade social a sério; e, precisamos, a cada dia, conquistar novamente o respeito dos nossos clientes.

Integridade:

Queremos, constantemente, ser exemplo daquilo que nós mesmos esperamos e exigimos dos outros; seguimos fielmente tanto as determinações legais e empresariais, assim como as regras gerais de comportamento ético, fazemos tudo isso sem exceções; e, cumprimos aquilo que prometemos.

Disciplina:

Nossos debates baseiam-se em fatos, são transparentes, justos e apaixonados; comunicamos com clareza as razões das nossas decisões; assim que uma decisão é tomada, esta é assumida de modo unânime e realizada sem interrupções e sem erros; mantemo-nos concentrados nos processos definidos ou padronizados; e, estabelecemos resultados claros e específicos. Qualquer desvio leva a consequências.

A visão da empresa é “[...] ser referência como produtora e fornecedora brasileira dos melhores veículos comerciais, agregados, automóveis, componentes e serviços atendendo às necessidades e expectativas dos nossos clientes e criando valor para o nosso acionista e os demais públicos com os quais nos relacionamos”. Como a visão é definida para ser vista como meta a ser alcançada a longo prazo, foram estabelecidos objetivos estratégicos que permitem o alinhamento da organização para o alcance da Visão, sendo eles:

Crescimento Rentável;

Produtos Superiores e Satisfação dos Clientes;

Liderança em Inovação e Tecnologia;

Presença e Integração Globais;

Marcas Líderes;

Excelência Operacional;
Pessoas Inspiradas e com Alto Desempenho.

3.3 Serviços Mercedes-Benz

Os serviços Mercedes-Benz são divididos da seguinte forma:

3.3.1 Pós-Venda

Mercedes Service: a empresa oferece serviços exclusivos para aqueles que adquirem um veículo da marca, como por exemplo o Socorro Mecânico 24h e uma rede de credenciais capacitadas a prestarem Assistência Técnica Especializada com peças de reposição e demais serviços demandados pelo cliente.

Garantia Mercedes-Benz: os automóveis Mercedes-Benz comercializados a partir de janeiro de 2002 possuem 24 meses de garantia, sem limite de quilometragem, e podem contar com o Mercedes Service pelo mesmo período. A garantia é composta por 24 meses: 3 de garantia legal e o restante contratual, oferecida pela empresa. As peças originais comercializadas pela Mercedes possuem garantia de 12 meses, sem limite de quilometragem.

Revisão Programada: este é um serviço oferecido para o cliente, subdividido em categorias. Entre 8.000 e 24.000km rodados estão incluídas a mão de obra, a troca do óleo do motor e o elemento filtro de óleo do motor. Quando completa 16.000km, são trocados: o óleo do motor, elemento filtro de óleo do motor, óleo de freio, filtro de ar-condicionado, elemento filtro de ar do motor.

Recall: caso haja algum defeito de fabricação ou seja necessário trocar uma determinada parte do veículo, a empresa divulga informação nos principais meios de comunicação e a troca é feita sem custo adicional para o cliente.

3.3.2 AMG Performance Center

Com o intuito de oferecer um serviço personalizado aos clientes, a AMG fundou Centros de Performance cujo compromisso é com a qualidade de serviço de primeira classe,

em todas as etapas do relacionamento com o cliente. Há treinamento direcionado aos especialistas AMG em Vendas e Serviços para garantir o fornecimento de um serviço de primeira classe. Além disso, é disponibilizada uma "linha direta" com a sede da AMG em Affalterbach e qualquer Centro de Performance AMG pode contatar um especialista AMG quando houver dúvida a respeito do produto ou possibilidades específicas de configuração.

3.3.3 Seguros

O Banco Mercedes-Benz oferece opções de seguros com diversas coberturas e vantagens, tais como o Seguro Integrado e o Seguro Proteção Extra.

3.3.4 Financiamento

O Banco Mercedes-Benz oferece, também, opções de financiamento para caminhões, ônibus, Sprinter e automóveis. São oferecidos produtos como: CDC, Finame, Seguro Integrado e Seguro Proteção Extra.

3.3.5 Central de Relacionamento

Este é o principal meio de contato com a marca e a Central de Relacionamento com o Cliente está disponível 24h por dia e fornece serviços como Mercedes *Assistance* e Mercedes *Service*, além de acionamento de atendimento de emergência e socorro mecânico. Cabe ressaltar que em 2010, foi eleita pela nona vez consecutiva como o melhor serviço de atendimento em automóveis de luxo pela revista Consumidor Moderno. Além disso, neste ano também foi eleita como empresa detentora do melhor serviço de atendimento na categoria Caminhões. É possível contatar a Central por *chat*, *email*, telefone, fax, carta e, ainda, há um *chat* para deficientes auditivos.

3.4 Tecnologia Mercedes-Benz

Além da inovação, o Grupo Daimler tem se preocupado em desenvolver tecnologias que não prejudiquem o meio ambiente, mostrando que é possível obter sucesso, encantar os clientes, ser inovador, com o menor impacto à natureza e à comunidade. Desde o final de

2010, mais de 85 modelos passaram a ter a tecnologia conhecida por BlueEFFICIENCY que consiste na otimizações do veículo de forma a poupar combustível e diminuir o impacto sobre o meio ambiente. Cada modelo combina o motor mais eficiente à sua categoria com uma aerodinâmica otimizada e medidas de gerenciamento de energia de última geração para minimizar o consumo de combustível. Os novos motores a gasolina BlueDIRECT V6 ou V8 em muitas séries de modelos da Classe C à Classe S reduzem o consumo em até 24%, além de terem uma potência muito maior.

Outro avanço tecnológico é o BlueTEC, ou diesel limpo. É uma tecnologia “limpa”, ou seja, remove até 95% das partículas dos gases de escape e reduz os óxidos de nitrogênio em até 90%. O que sobra é água e nitrogênio não poluente. Também, há a tecnologia HYBRID que envolve o uso do motor elétrico para recuperar a energia da frenagem e armazená-la na bateria. Quando é necessário, essa energia é encaminhada para o motor elétrico, que colabora com o motor a gasolina quando o automóvel está acelerando. Além disso, a unidade de controle do motor desliga o motor a gasolina quando a velocidade é reduzida para menos de 15 km/h. Desse modo, a tecnologia HYBRID pode reduzir o consumo de combustível em até 20%.

O Grupo Daimler tem buscado o desenvolvimento sem prejudicar o meio ambiente. Esses foram alguns exemplos de iniciativas da empresa para reduzir o impacto causado por emissões de poluentes, gasto excessivo de combustível, etc.

3.5 Caminhões produzidos em Juiz de Fora

Como citado anteriormente, a unidade de Juiz de Fora produz o caminhão mais leve de sua linha e o mais pesado, conforme ilustrações abaixo:



Imagem 5: Accelo produzido em JF
Fonte: *site* interno da MBBras



Imagem 6: Actros produzido em JF.
Fonte: *site* interno da MBBras

4 OBJETIVOS

O objetivo principal do estágio supervisionado é proporcionar ao estudante uma oportunidade de aplicação prática dos conhecimentos obtidos na Universidade e ter um vislumbre de como seria atuar como profissional de Secretariado Executivo.

Advém dessa experiência, um autoconhecimento quanto suas habilidades inter e intrapessoais, bem como os aspectos a serem melhorados no convívio com outros profissionais. É também um momento para identificar se tem aptidão para uma carreira empresarial ou se prefere seguir outro ramo de atuação.

5 DESENVOLVIMENTO DO ESTÁGIO

Durante o estágio, ocupei o cargo de Secretária Executiva em duas áreas: Qualidade e Montagem Final. Na primeira área, no período de dezembro de 2011 a julho de 2013, e na segunda, de agosto a novembro de 2013.

5.1 Estágio na Qualidade

A área de Qualidade (OJQ) era responsável por inspecionar a qualidade do produto, abrangendo o Laboratório de Materiais, a parte de Calibração e Metrologia, Auditorias, WSA, além dos colaboradores que trabalhavam como administrativos, totalizando, aproximadamente, 50 pessoas. Também coordena o Sistema de Gestão Integrado (SGI), descrito em um “[...] Manual complementado por documentos gerenciais, denominados Procedimentos e Documentos Operacionais, relacionados no Procedimento de Controle de Documentos e Dados [...]”. Tal sistema está em conformidade com as Normas NBR ISO 9001, ISO TS 16949, NBR ISO 14001, OHSAS 18001 e Truck Operating System (TOS). O SGI abrange, dentre outros pontos, “[...] o fluxo que estabelece a sequência e a inter-relação dos macros processos da empresa [...]”.

A OJQ realiza contínuas interfaces com as demais áreas da fábrica e para que a equipe esteja atualizada dos processos e andamento das atividades, é realizada a Shopfloor Management todos os dias no início da manhã. Após essa reunião, é feita outra com os supervisores da área.

O cargo de Secretária do Gerente Sênior (E3) da Qualidade tem por atividade principal assessorá-lo em suas respectivas atividades e funções, bem como atuar como suporte aos colaboradores da área. Abaixo a descrição das principais responsabilidades a mim atribuídas.

5.1.1 Assessoria ao E3

A organização da agenda do E3 e de seu *email* (*Lotus Notes*) é atividade do Secretariado. Na área de trabalho do Notes da secretária, há um ícone de acesso direto ao

email da Gerência, permitindo a organização e separação dos *emails* conforme o critério de prioridade previamente acordado, bem como a organização dos compromissos.

O E3 da área de Qualidade era alemão e nesses casos há algumas diferenças contratuais com a empresa quando não estão no país de origem. É responsabilidade do profissional de Secretariado realizar a interface entre a área de Recursos Humanos e a Gerência quanto ao reembolso de despesas, comprovação de gastos, plano de saúde. Ainda como assessoria, era minha responsabilidade informar o E3 sobre todo e qualquer assunto relacionado à vida profissional e trâmites concernentes à estadia dele e da família no país.

5.1.2 Suporte e Assessoria à Área OJQ

É atribuição do Secretariado desenvolver atividades de suporte e assessoria aos colaboradores da área de Qualidade. Abaixo, estas serão listadas e brevemente detalhadas.

Viagens

O aviso prévio de viagem nacional e/ou internacional era feito pelo sistema Mainframe. Esse procedimento fornece informações básicas (motivo, período, itinerário, hospedagem, forma de traslado) para que a viagem seja aprovada, ou não, pelo superior imediato do colaborador. Quase em sua totalidade, a aprovação é feita por assinatura eletrônica, mas em alguns casos acontece manualmente. Os pedidos de viagens para os colaboradores e gestores eram minha responsabilidade.

Quando o colaborador retornava, era feita a Prestação de Contas, também no Mainframe, detalhando os gastos, para que a empresa fizesse o reembolso (se as despesas de viagem forem maiores do que a quantidade planejada) ou recebesse do colaborador o valor devedor (despesas menores do que o valor solicitado). Todos os comprovantes (estacionamento, hotel, combustível, etc) eram entregues a mim para que fossem organizados e enviados para SBC.

Enquanto ainda estava na Qualidade, foi feita a troca dos sistemas utilizados para viagens e prestação de contas. Foi gerado um *login* para os colaboradores que viajam com frequência, dando autonomia para realizar todos os procedimentos, desde a escolha do hotel, voo até o momento de anexar os comprovantes das despesas e finalizar o processo. Ambos os sistemas (GetThere e GERS) são *online*, assim o funcionário pode acessar de qualquer lugar.

No entanto, as aprovações passaram a ter um período específico para serem feitas, exigindo do Gestor atenção quanto ao *site* de aprovações. Outra mudança ocorrida foi o cartão corporativo que passou a ser utilizado nas viagens para custear todas as despesas, sendo que todos os lançamentos eram ligados diretamente à conta do colaborador.

Como já era hábito a secretária realizar todo o processo, continuei apoiando a equipe e tirando as dúvidas quanto à utilização dos sistemas.

REVE

Para que o colaborador realizasse um trabalho externo à fábrica, traslado e/ou viagens, era necessário o preenchimento (pela Secretária) de um formulário eletrônico (REVE), pelo sistema Mainframe. A aprovação cabia ao Gestor imediato que, ciente de informações como data e horário, modelo de carro solicitado, motivo, colaborador responsável, autorizava (ou não) a retirada do veículo. Na Qualidade, os casos mais frequentes resumiam-se em levar os mapas de produtos químicos para o Exército e viagens a trabalho.

Organização de Infraestrutura para Reuniões

Na área da OJQ, havia três salas de reuniões, sendo que em uma delas tínhamos um aparelho de videoconferência. O controle para reservas e a tabela com os dias da semana era afixado na porta de cada sala, sendo que cada colaborador podia agendar por si próprio, desde que informasse previamente a secretária. Nessas salas, havia todo material necessário para as reuniões, como *datashow*, *flipchart*, quadros, pinceis, *notebooks*, cujo controle para utilização e/ou reposição é feito pelo Secretariado. A reunião cascata, que acontecia semanalmente, era organizada pela secretária que definia a pauta juntamente com o E3 e, posteriormente, redigia o protocolo para arquivamento e preparava todos os documentos necessários para repasse de informações e registro de presença dos colaboradores.

Apoio na Implantação do 5S na Área

Para acompanhamento da implantação e vivência do 5S na OJQ, era aplicado diariamente um *check list* para verificação do cumprimento do padrão de ordem e limpeza. Havia uma rotação semanal entre os colaboradores para a aplicação do questionário e os pontos não conformes apresentados e protocolados na reunião Cascata. Além de participar

dessa rotação, era minha responsabilidade verificar outros aspectos da limpeza do escritório e preencher o formulário da empresa terceirizada VOITH quanto à limpeza convencional e à técnica.

Terceiros

Para que um visitante pudesse entrar na fábrica para a realização de visita técnica, era um formulário virtual informando a portaria os dados básicos de identificação da pessoa, bem como a data e horário de chegada à fábrica. Caso fosse necessário que o visitante portasse algum equipamento eletrônico, cabia à secretária enviar um *email* (para o líder da segurança, o coordenador, o responsável do RH pela segurança e portaria) autorizando a entrada com o respectivo equipamento e alguma característica que o identificasse, geralmente o número de série.

No quesito terceiros, quando a pessoa presta serviço na fábrica periodicamente ou diariamente, ela tem um número de registro fornecido pela Mercedes permitindo seu acesso às instalações da planta sem acompanhamento de um funcionário MBBras. Para o início das atividades, é necessário que o colaborador apresente os exames de admissão, realize os treinamentos básicos, participe da integração, etc.

Representante RACF

Dentre as atividades de um representante RACF, a que com mais frequência realizava era alteração de senhas do sistema Mainframe quando revogada ou bloqueada pelo colaborador. De maneira geral, o código racf permite alterações em determinados dados cadastrais no perfil do funcionário ou de um grupo de usuários.

Conhecimento Política e Diretrizes

Essa atividade foi proposta com o intuito de que o estagiário pudesse conhecer as políticas e diretrizes da empresa, tais como o Código de Ética, *House of Policies*, Segurança da Informação, Responsabilidade civil pelo produto, etc. No período de integração foram apresentados alguns desses temas, mas não de forma aprofundada, o que aconteceu com a vivência e a medida que temos contato com os assuntos da empresa.

Exames Periódicos

Todos os colaboradores realizam exames periódicos, de acordo com as exigências/especificidades das atividades que exercem. É realizada uma reunião, geralmente no início do ano, entre os representantes do Ambulatório Médico e de cada área para a definição das datas dos exames. Eram compiladas informações de todos os colaboradores da OJQ e se estes operavam carro industrial (empilhadeira, carrinho elétrico), tinham contato com eletricidade, trabalhavam em espaço confinado ou restrito, altura superior a 2m ou realizavam auditoria em veículos. Após a definição da data, o controle das consultas era feito pela secretária. No entanto, os gestores realizam os exames em clínicas fora da fábrica.

Material de Escritório

O controle do estoque era feito pela Secretária, bem como a solicitação quinzenal, via sistema virtual, dos itens pedidos pelos supervisores e demais colaboradores. Criei uma tabela no Excel para registro dos itens pedidos, quantidade, destinatário e valor total da compra.

Treinamentos

Era a representante de treinamentos da OJQ e o mapeamento das necessidades acontecia da seguinte forma: a gerência preenchia a matriz de capacitação que continha o nome de todos os colaboradores, bem como os treinamentos obrigatórios e os desejáveis, conforme as atividades que exerciam. Com base nesse documento e nas situações não mapeadas, mas urgentes, era preenchida uma Solicitação de Ação de Treinamento (SAT) para cada treinamento/capacitação, assinada pelo Gestor e, posteriormente, enviada para o responsável de Recursos Humanos. As cópias desses documentos eram arquivadas pela Secretária. A organização das capacitações era feita pelo SENAI e recebíamos a notificação via *email*. Então, fazia as inscrições dos participantes pelos sistemas *e-Train* ou *Inscrição Online*. Após os treinamentos, distribuía os certificados e, algum tempo depois, era entregue aos Gestores um formulário para que ele pudesse avaliar se houve impacto/melhoria/aplicação dos conhecimentos obtidos no desempenho das funções dos colaboradores. Essas avaliações eram devolvidas para o RH de forma a melhorar e adequar as capacitações.

Atualização Mensal dos Gráficos de Indicadores

Apesar de constar como atividade no Programa de Estágio, esta não foi desenvolvida enquanto estive na Qualidade. Os indicadores são atualizados no quadro de Gestão à Vista e nos de equipe pelos responsáveis pelas atividades, de acordo com a periodicidade previamente definida com os gestores.

Trabalho Externo

Quando um colaborador realizava trabalho externo, era preenchido um formulário físico especificando os dias e qual período de ausência da fábrica, bem como o motivo, no campo “Observações”. Após a assinatura do Gestor, arquivava uma cópia e o original entregue para o responsável da área de Recursos Humanos pelo fechamento da presença, nos dias que este acontecia.

Férias

Conforme combinado e acertado previamente com o Gestor, a marcação das férias dos colaboradores era feita por mim, no sistema Mainframe, sendo possível indicar o período de ausência desejado. Essa solicitação era feita com antecedência máxima de três meses e mínima de um mês. O próprio sistema gerava um documento a ser assinado pelo funcionário e pelo Gestor para, posteriormente, ser encaminhado à área de Recursos Humanos.

Atividades de Apoio

Dentre as atividades de apoio à área, estão, por exemplo, as solicitações feitas no sistema *Solic Serviços* (chaveiro, solicitações extras, transporte de material improdutivo), sistema *Novas Instalações*, solicitação de carteira azul e as demais necessárias, como reparos e consertos, repasse de informações, controle do empréstimo de equipamentos. Ainda, fazia a marcação de férias dos colaboradores, depois que o período de ausência é previamente definido com os Gestores.

5.2 Estágio na Montagem Final

A partir de agosto de 2013, ocupei o cargo de Secretária Executiva do Gerente Sênior da Montagem Final (OJA), área responsável pela junção das partes dos caminhões. A OJA é dividida em três segmentos: Chassi, Cabina e Liberação. No Chassi, as peças encaixadas na longarina, por exemplo o motor e o tanque de combustível. Posteriormente, o caminhão é encaminhado para a área de Cabina para serem adicionados o painel de controle, os vidros, os freios, bancos, volante, etc. Depois do casamento (junção da cabina ao chassi), o veículo passa pelos colaboradores da área de Liberação, momento no qual serão realizados testes de qualidade: testes de rolo, cabine de chuva e portais de qualidade BPA, APA e WSA. Caso seja necessário, o caminhão é enviado para o retrabalho para correção de falhas. Na OJA é possível ver uma linha de produção que utiliza tanto homens quanto robôs na montagem dos caminhões, pois há processos que exigem uma precisão que só pode advir da tecnologia.

O cargo de Secretária do Gerente Sênior (E3) da Montagem Final tem por atividade principal assessorá-lo em suas respectivas atividades e funções, bem como atuar como suporte aos colaboradores. Apesar de ser uma área totalmente diferente da Qualidade, na Montagem Final desempenhei praticamente as mesmas tarefas. Cabe ressaltar que alguns processos/sistemas da empresa haviam sido modificados. A seguir, um resumo das principais atividades:

5.2.1 Assessoria ao E3

A organização da agenda do E3 é atividade do Secretariado. Na área de trabalho do meu Lotus Notes, havia um ícone de acesso direto ao *email* da Gerência, permitindo a visualização de toda a comunicação enviada e recebida. Fazia a triagem dos compromissos quanto à data, horários e ordem de importância, selecionando em quais ele deve estar presente e, também, agendando reuniões, delegando, sugerindo outro dia/horário. A agenda era impressa diariamente e entregue ao Gestor.

Na Montagem Final, acontece Shopfloor entre o E3 e demais Gestores da fábrica, em um local previamente determinado na produção. Nesse espaço há vários gráficos, indicadores, tabelas e era minha responsabilidade imprimir e atualizá-los, conforme a especificidade de

cada um. Ainda, fazia o filtro das ligações que ele recebia, pois o telefone era transferido para o meu.

5.2.2 Suporte e Assessoria à Área

É atribuição do Secretariado desenvolver atividades de suporte e assessoria aos colaboradores da área de Montagem Final. No entanto, algumas não sofreram alteração quanto aos procedimentos que adotava anteriormente, sendo elas: processo de viagens e prestação de contas; terceiros; trabalho externo e férias. As demais serão listadas e brevemente detalhadas.

REVE

Não houve alteração quanto aos procedimentos que adotava anteriormente. No entanto, na OJA os casos mais frequentes eram os traslados para o Aeroporto Do Galeão, no Rio de Janeiro, pois, usualmente, era desse aeroporto que os colaboradores seguiam viagem.

Organização de Infraestrutura para Reuniões

Não houve alteração significativa quanto aos procedimentos que adotava anteriormente. Na OJA, havia três salas de reuniões, sendo que em uma delas há um aparelho de videoconferência. Na área de trabalho do *email* havia um ícone que gerenciava as reservas de salas e equipamentos, sendo que semanalmente imprimia as reservas e afixava na porta de cada sala para visualização geral dos colaboradores. O controle de todos os recursos relacionados à infraestrutura era minha responsabilidade, assim como a organização da reunião Cascata. Por ser uma área com, aproximadamente, 350 pessoas, fazia a divisão dos assuntos a serem apresentados na reunião de forma a não ultrapassar o tempo e garantindo que as subáreas tivessem oportunidade de expor suas necessidades/conquistas.

Apoio na Implantação do 5S na Área

Não houve alteração quanto aos procedimentos que adotava anteriormente. No entanto, nos espaços da Montagem Final há mais demanda por limpeza técnica, pois os produtos utilizados não são facilmente dissolvidos/removidos com água.

Representante RACF e Representante de Informática

Como representante RACF, desenvolvia atividades similares às da Qualidade.

Como representante de informática da OJA, cumpria as seguintes tarefas: comparecer a reuniões agendadas pela área de informática, criar chaves Mainframe e de Rede, liberar o acesso às pastas da OJA (desde que houvesse autorização do responsável pela pasta ou do Gestor), criar pastas conforme a necessidade, coordenar a limpeza e a manutenção da rede, arquivar os documentos de acordo com a frequência de utilização, realizar os pedidos de equipamentos, liberar o acesso à *internet* (não são todos os colaboradores que tem essa autorização, sendo necessário justificar perante a chefia) e solicitar, ao responsável, a resolução dos problemas de microinformática da área.

Representante de Telefonia

As principais responsabilidades como representante de telefonia eram: ir às reuniões referentes ao tema, solicitar habilitação de números para telefones digitais, analógicos ou sem fio (*cordless*), controlar os *ranges* (grupos) de ramais da OJA e daqueles ligados à área e liberar acesso para ligações externas, mediante aprovação do Gestor.

Exames Periódicos

Mesmo fluxo de atividades de quando estava na Qualidade. Vale ressaltar que é estendido o benefício dos exames periódicos ao cônjuge do Gestor, sendo que ambos realizam os exames em clínicas/hospitais da cidade.

Material de Escritório

Na OJA há dois armários que contêm material de escritório e um para eletrônicos, que são para uso de toda a área e também para os colaboradores do Planejamento (OEC) que dividem o mesmo espaço. O controle do estoque é feito pela Secretária, bem como a solicitação quinzenal, via Solic Serviços, dos itens pedidos pelos supervisores e demais colaboradores. Criei uma tabela no Excel para registro dos itens pedidos, quantidade, destinatário e valor total da compra. Além disso, quinzenalmente os supervisores enviam, por *email*, a demanda de suas respectivas equipes para que eu faça os pedidos de acordo com a especificidade de cada um. Quando o material era entregue, checava com a lista de pedidos para não haver conflitos ou falta de algum item.

Representante GQT

Esta foi uma atividade que assumi quando estagiei na Montagem Final, pois na Qualidade era outro colaborador o responsável. Como representante da Gestão da Qualidade Total (GQT), comparecia às reuniões regulares, atualizava os gráficos pertinentes à minha área (no Drive R) e disponibilizava nos quadro próprios (Absentéismo, Hora-Extra, IRA, Budget, SOGU, PMZ, DPU Total e DPU AB Actros e Accelo, Veículos Interditados e Volume de Produção), bem como atualizava a pasta do E3 e solicitava a elaboração do relatório 3 Gerações quando as metas não fossem atingidas.

Correspondências

Na OJA havia um móvel específico para correspondências, para os seguintes destinatários: secretária, Gerente Sênior, Gerentes OJA, Gerente OEC, Estagiários, Analistas e um espaço para cada centro de custo, sendo que os supervisores eram responsáveis por recolher e entregar para os colaboradores sob sua responsabilidade. Para aqueles alocados no escritório, a distribuição era feita por mim. Além disso, quando eram correspondências em grande volume, fazia a separação conforme a divisão indicada nos escaninhos.

Documentos

Eram elaborados/revisados por mim, conforme a necessidade, observando a especificação do TOS ou do SGI.

Despesas diversas

Quando o colaborador saía da fábrica em caráter de serviço externo, todas as despesas eram custeadas pela fábrica, como estacionamento, alimentação ou qualquer outro gasto. Quando retornava, de posse dos recibos e comprovantes, era minha atividade solicitar o reembolso, indicando o motivo da solicitação, o responsável, o Gestor imediato, centro de custo a ser debitado e o valor. Após a assinatura do Gestor, o documento era enviado para SBC.

Representante de Treinamentos

Não houve alteração quanto aos procedimentos que adotava anteriormente. No entanto, como o período de estágio na OJA seria por pouco tempo, assumi essa atividade em conjunto com outro colaborador, de forma a não haver quebra de procedimentos quando saísse da empresa.

Atividades de Apoio

Dentre as atividades de apoio à área, estão, por exemplo, as solicitações feitas no sistema *Solic Serviços* (chaveiro, cartão de visita, carimbos, solicitações extras, transporte de material improdutivo), sistema *Novas Instalações*, solicitação de carteira azul e as demais que se fazem necessárias, como reparos e consertos, emissão de mbeps, repasse de informações, controle do empréstimo de equipamentos. Ainda, solicitação e liberação de códigos de acesso para os usuários do Mainframe, conforme a necessidade. Também, aprovação de documentos virtuais, arquivamento de documentos. Finalmente, apoiei o desenvolvimento e consolidação do projeto Agente de Segurança, no qual um representante de cada equipe das áreas produtivas é escolhido para ser treinado em assuntos como segurança, meio ambiente,

emergências, TOS, primeiros socorros e ser o multiplicador na sua área. A intenção é tornar o processo mais pró-ativo, visando prevenir os acidentes através de melhorias sugeridas pelos próprios colaboradores, que conhecem a sistemática do trabalho.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

6.1 O Estágio

O estágio na Mercedes-Benz teve a duração de dois anos e foi uma oportunidade de vivenciar a teoria que aprendi na Universidade e de conviver com pessoas que possuem conhecimentos diversos e trabalham no mesmo espaço. O aprendizado ultrapassou a parte técnica, os processos da empresa, a rotina, as atividades a serem desenvolvidas, o programa de estágio, pois esse convívio me ajudou a exercer algumas habilidades interpessoais, como lidar melhor com as pessoas, pude observar a forma como elas reagem de acordo com a situação e também conhecer um pouco mais minha própria personalidade, pontos fortes e os de melhoria.

Não houve diferenciação no tratamento que recebi por parte dos Gestores e/ou funcionários por ser estagiária. Com o passar do tempo, assumi tarefas de confiança e minhas observações/considerações eram atendidas sempre que possível. Como objetivo pessoal, tentei demonstrar a importância do profissional de Secretariado Executivo em uma organização e as possibilidades de atuação que o curso nos permite.

6.2 Dificuldades

A principal dificuldade foi a falta de informação quando iniciei o estágio, pois a estagiária que ocupava o cargo tinha saído da empresa no dia anterior e não tive contato com ela. Além disso, na planta de Juiz de Fora, há apenas uma pessoa que orienta o estágio em Secretariado Executivo e, infelizmente, não é possível um acompanhamento e orientações constantes. Nesse período inicial, contei com as instruções dos colaboradores da OJQ quanto aos processos, a quem devia recorrer ou onde buscar informações. Além deles, tive auxílio de outras pessoas de áreas diversas (tanto em JdF quanto em SBC) que sempre se mostraram dispostas a orientar e ajudar no desenvolvimento das atividades referentes ao Secretariado. A falta de informação também continuou no decorrer do estágio, mas de maneira diferente, como não divulgação de novos procedimentos, etc.

6.3 Alguns Resultados Obtidos

É prática comum da MBBras realizar um processo de integração quando há novos estagiários, colaboradores ou terceiros. No entanto, isso não aconteceu quando fui admitida na empresa, mas após 60 dias ou mais. O objetivo desse ciclo de palestras é auxiliar/informar quanto aos processos da fábrica, normas e regras, cuidados, procedimentos, mas se só acontece muito tempo depois, qual seria o propósito? Quando a integração ocorreu, já não era mais necessária a maioria das palestras, pois havia aprendido na prática, cometendo erros e acertos. A forma como era feita a integração também não era interessante, pois as palestras eram sequenciais, não dinâmicas e cansativas, sendo que poderiam ser divididas em módulos de menor duração, com parte prática e visualização nas áreas da fábrica. A maioria dos assuntos quando apresentados apenas teoricamente não garantem o entendimento pleno. Não havia também visita orientada à linha de produção para que os estagiários pudessem conhecer os processos, a sequência das estações, como é feita uma auditoria, onde fica o parque de fornecedores, a pista de teste, etc. Descrevi e detalhei essas observações no relatório entregue à área de RH da Mercedes e também sugeri que houvesse um momento para conhecermos as áreas administrativas por meio de uma breve apresentação por algum colaborador ou Gestor. Algum tempo depois foi remodelado o programa de integração, sendo que agora, além das palestras básicas, há visita pela linha de produção e apresentação específica de cada área da empresa. Essas duas últimas atividades são conduzidas pelos estagiários que foram contratados há mais tempo e já conhecem a dinâmica da fábrica.

Expressei, em outra oportunidade, insatisfação quanto ao pouco contato que tínhamos com a área de Recursos Humanos e entre os próprios estagiários. Sugeri reuniões periódicas para mapeamento dos pontos de melhoria, aspectos relevantes para o bom desempenho no estágio, orientação comportamental, *feedback*, e, principalmente, troca de experiência e conhecimento entre os universitários. Nessas reuniões haveria um representante de RH e a pauta seria flexível, curta e objetiva. Essa observação foi analisada e atualmente, além das reuniões, os estagiários desenvolvem, conjuntamente, projetos que impactam toda a fábrica.

Em 2012, percebi que poderia aplicar os conhecimentos do curso para além da área que trabalhava. Assim, escolhi o tema Comunicação Oral e apresentei, aos superiores, uma proposta de treinamento para os estagiários de toda a fábrica, pois eles utilizariam a capacitação também fora da empresa. Os Gestores aprovaram, bem como a área de RH e os universitários aderiram à ideia. Dividi o grupo em duas turmas e ministrei a teoria (de forma resumida) e preparei uma parte prática para melhor fixação do conteúdo. Devido à adesão, em

2013, quando estava na OJA, propus novamente o treinamento, mas dessa vez apenas para os estagiários da área, pois era um número não muito pequeno. Quando divulguei e expliquei como seria, estagiários de outras áreas também quiseram participar e a capacitação foi para quem quisesse ir. A diferença foi notável nas apresentações a partir de então, resultado visível a todos os colaboradores que conviviam com os participantes do treinamento.

A OJA é uma área que abarca aproximadamente 350 funcionários que convivem com pessoas de todos os níveis sociais e intelectuais, sendo esperado que saibam se comunicar adequadamente. Com o convívio, notei a ocorrência de deslizos quanto à utilização e emprego da Língua Portuguesa na fala e na escrita. Expus o problema ao Gestor da área e exemplifiquei com situações do cotidiano e o impacto causado pelo uso inadequado das palavras. Sugeri que durante a reunião Cascata (que ocorre semanalmente) eu apresentasse dicas rápidas e objetivas quanto ao uso correto da Língua, como concordância, normas de grafia, pleonasma, etc. A ideia foi aprovada e na reunião seguinte expliquei aos colaboradores como se daria essa interação e esclareci que não seriam aulas, mas compartilharia com eles o que havia aprendido na Universidade. O resultado foi positivo, sendo um momento de descontração no qual os próprios funcionários passaram a trazer exemplos que tinham visto nos *e-mails*, placas, ouvido de alguém. Os Supervisores começaram a repassar o que discutíamos na reunião para suas respectivas equipes (linha de produção) e um dos Gerentes pediu que eu tivesse a mesma conversa diretamente para os colaboradores sob sua responsabilidade, sempre um dia após a Cascata. Esse momento foi chamado de *Na Ponta da Língua*. Com a repercussão, a ideia foi levada para outras áreas da fábrica.

6.4 Observações Quanto ao Estágio na Mercedes-Benz

Creio que o estágio seria melhor aproveitado se houvesse um profissional de Secretariado com o qual trabalharíamos diretamente, como acontece com outros cursos. Na Mercedes há poucas secretárias efetivas e as estagiárias trabalhavam como tal, mas sem orientação direta e acompanhamento. Se cada Gerente Sênior tivesse uma secretária, o estagiário poderia aprender com mais detalhes sobre outras áreas da empresa em um sistema de rotação, além de participar de capacitações que sempre ocorriam durante o nosso expediente, mas que pela quantidade de atividades a serem desenvolvidas raramente tínhamos tempo de participar.

Durante o estágio pude aplicar muito do que aprendi nas disciplinas do curso, como Redação Empresarial, Arquivística, Técnicas de Comunicação Oral, Gestão Secretarial além daquelas relacionadas a idiomas e, também, algumas optativas (Comunicação Organizacional e Recursos Humanos). Creio que a matriz curricular diversa foi decisiva para o bom desempenho das minhas funções. Além do conhecimento considerado técnico, o aprendizado e a experiência adquiridos enquanto integrante do Movimento Empresa Júnior foram de grande valia, pois os cargos de liderança que ocupei permitiram que desenvolvesse flexibilidade ao lidar com pessoas e também analisar uma situação de forma analítica e racional ao tomar uma decisão. Na SEC Jr., dentre outras atividades, pude ministrar treinamentos, trabalhar em eventos e revisar textos, permitindo que não sentisse dificuldade ao desempenhar os mesmos papéis durante o estágio.

Considerando que o estágio não foi desenvolvido em Viçosa, senti falta de um contato mais próximo/frequente com a Universidade. A distância impede reuniões presenciais, mas sugiro que seja pensada uma maneira de serem realizadas virtualmente para acompanhamento dos estudantes, por parte da coordenação da disciplina.

ANEXO I – Programa de Estágio Qualidade

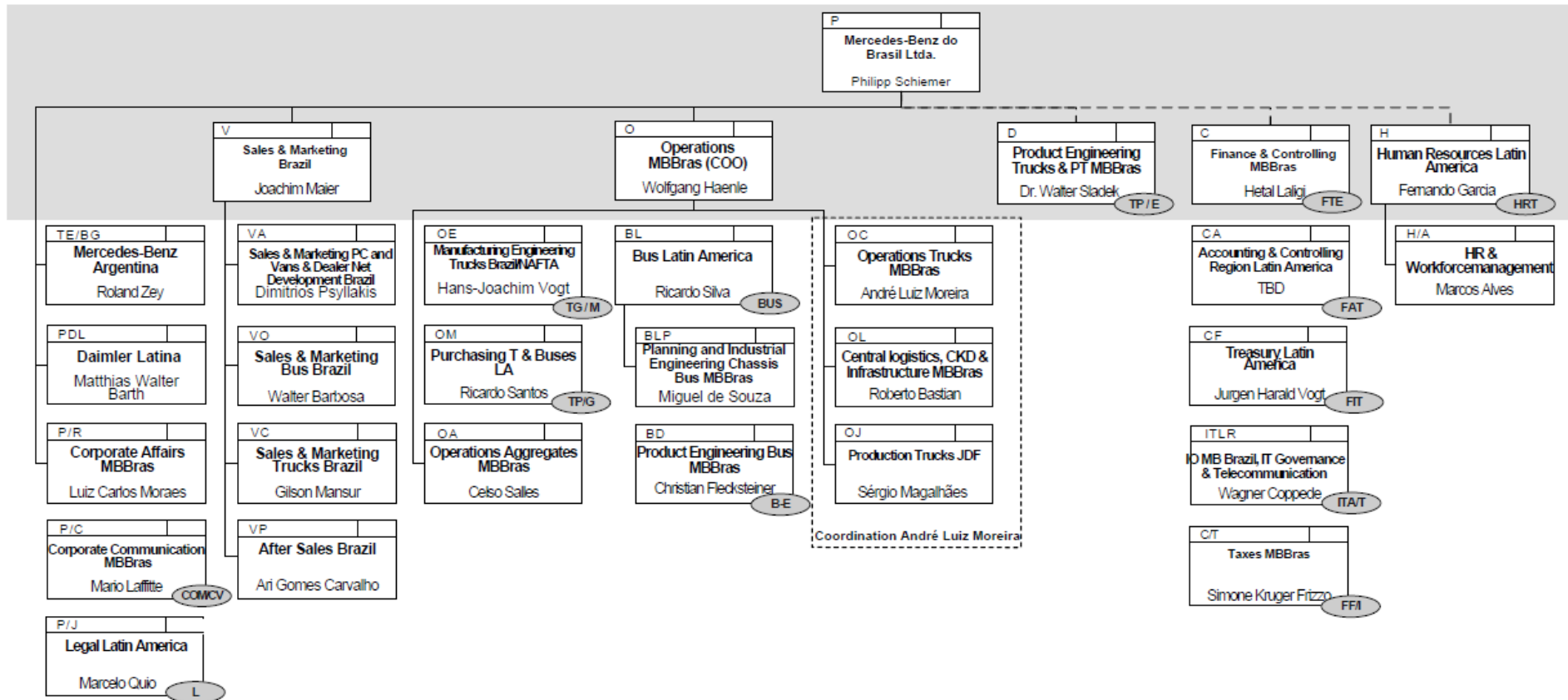
1) Dados do Setor			
Área:	<u>Asseguramento da Qualidade</u>		
Gerente:	<u>Carlos Roberto Buso</u>		
Orientador de Estágio	<u>Minéia Tirlene B. Welzel</u>		
Formação Acadêmica:	<u>Letras (Função Secretária Executiva)</u>		
2) Atividades			
Aluno(a):	<u>Midhyã Luiz Alves</u>		
Curso:	<u>Secretariado Executivo Trilíngue</u>		
Atividade	Duração (Dias)	Vistos	
		Orientador	RH
Organização de agenda da Gerência	150		
Organização de viagens nacionais e internacionais para a área	150		
Prestação de contas das viagens	150		
Reserva de veículos - viagens/serviço externo	150		
Infraestrutura para reuniões	150		
Suporte organizacional para a área	150		
Organizar e protocolar reuniões semanais da área	150		
Controle e solicitação de material de escritório	150		
Organizar e informar a entrada de terceiros	150		
Solicitação de traslados	150		
Arquivamento dos arquivos de Secretariado	150		
Assessoria à Gerência	150		
Representante RACF	150		
Gerenciamento dos Exames Periódicos	150		
Representante de Treinamentos	150		
3) Assinaturas			
Data: _____ Gerente: _____	Data: _____		
Área Solicitante	Coordenação Acadêmica		

ANEXO II – Organograma Mercedes-Benz do Brasil



Mercedes-Benz

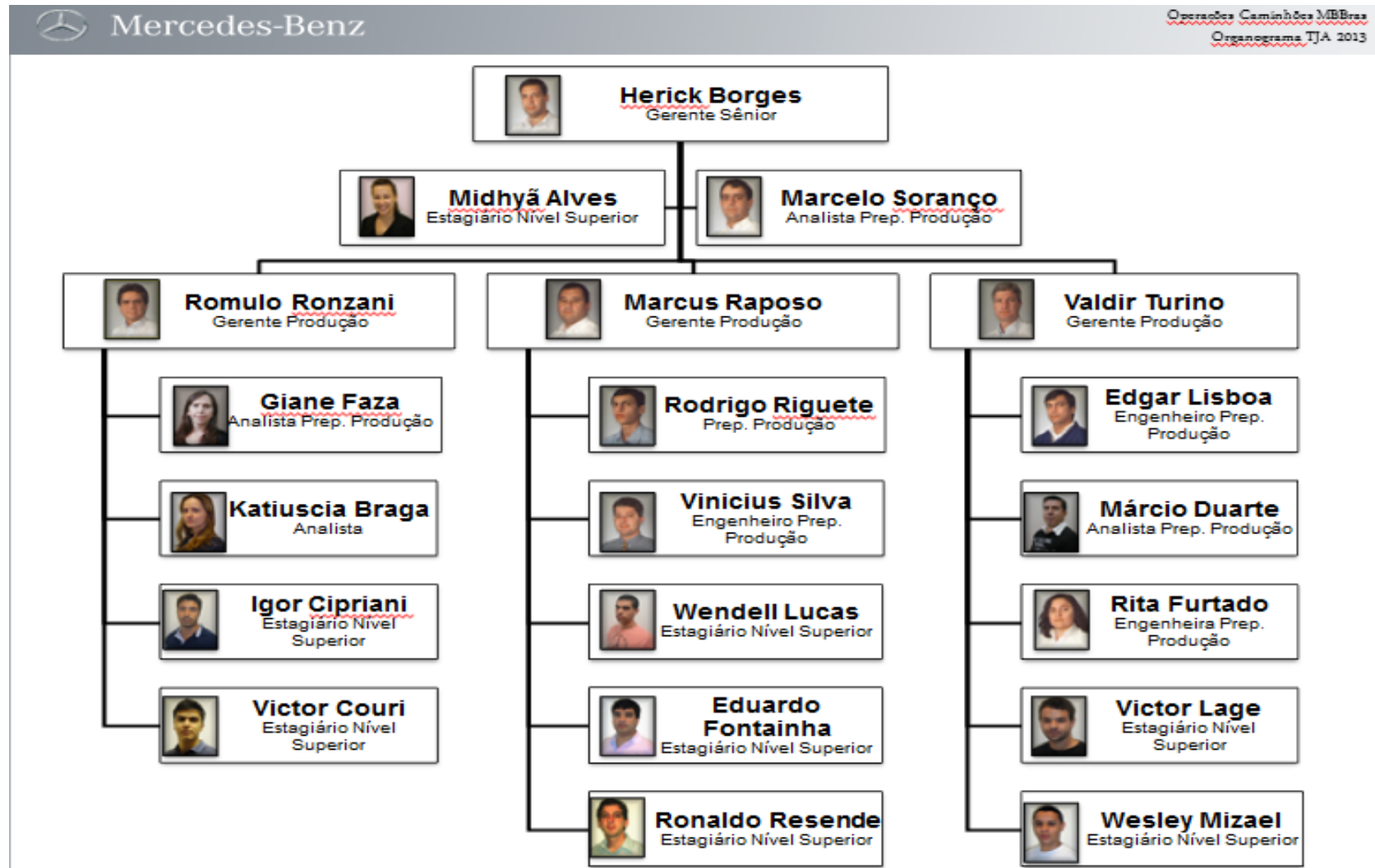
Mercedes-Benz do Brasil Ltda.
As of: November 2013



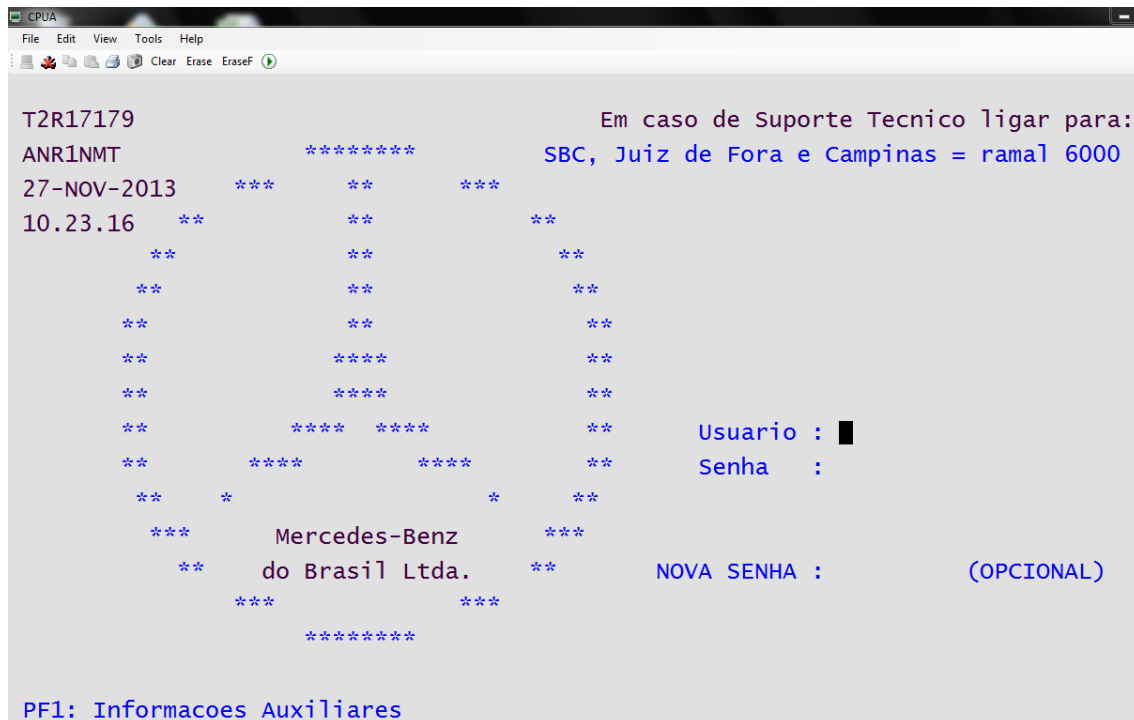
ANEXO III – Organograma Área Qualidade



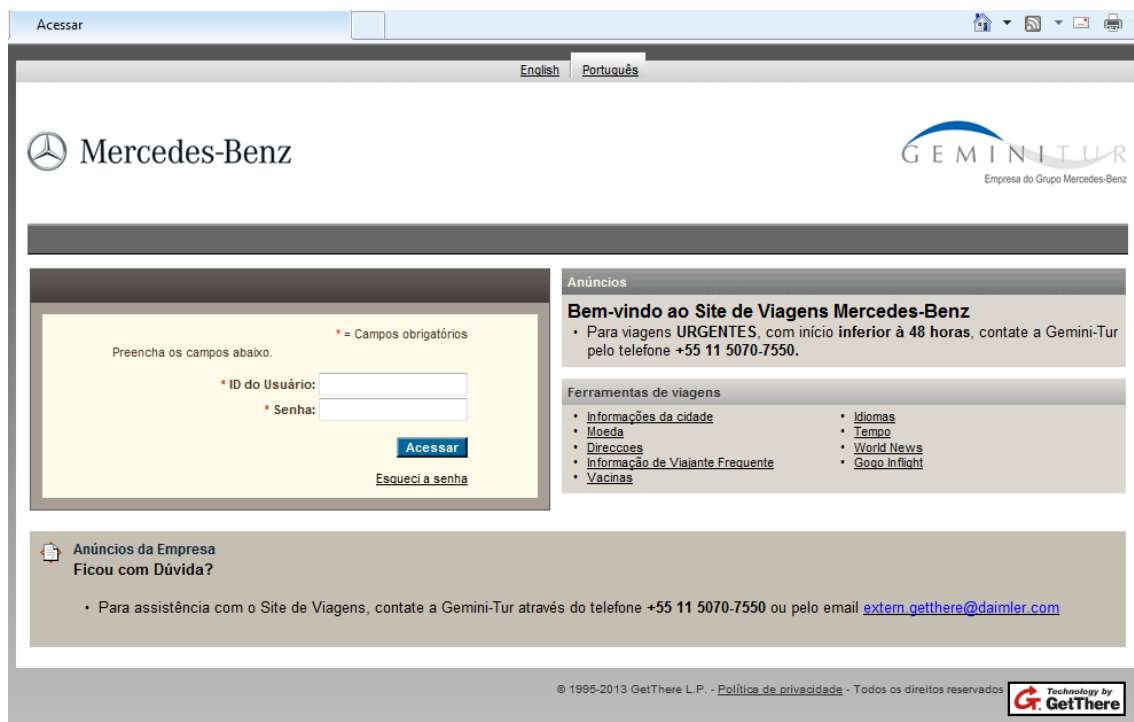
ANEXO IV – Organograma Área Montagem Final



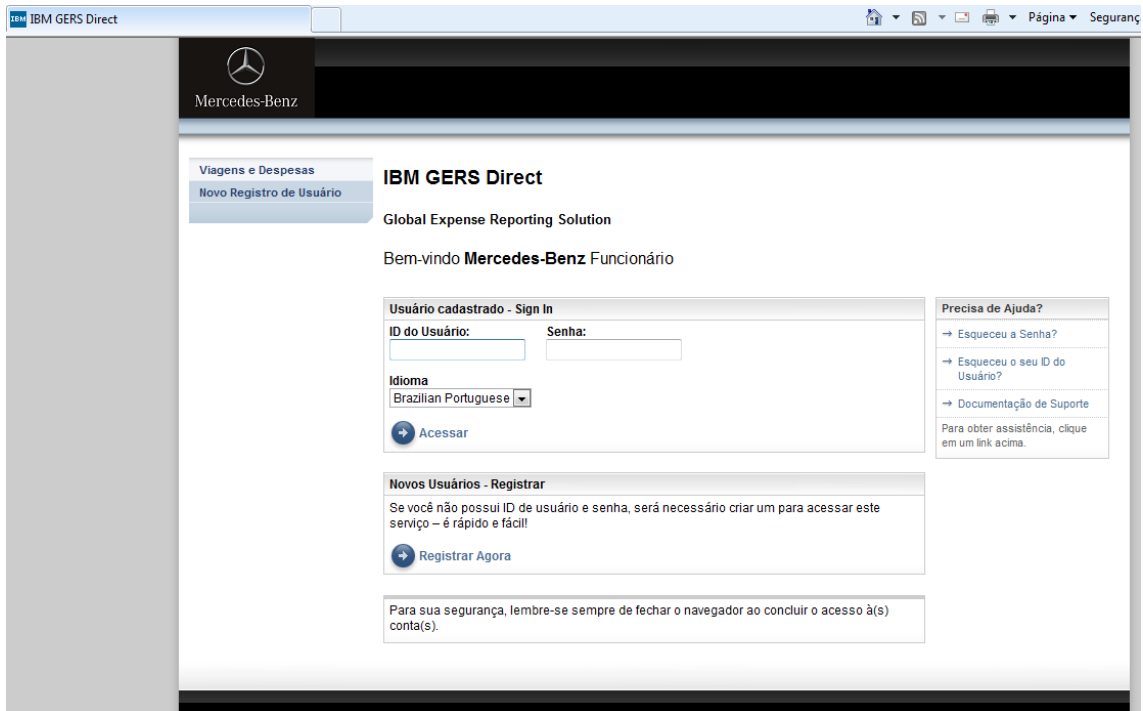
ANEXO V – Principais Sistemas Utilizados



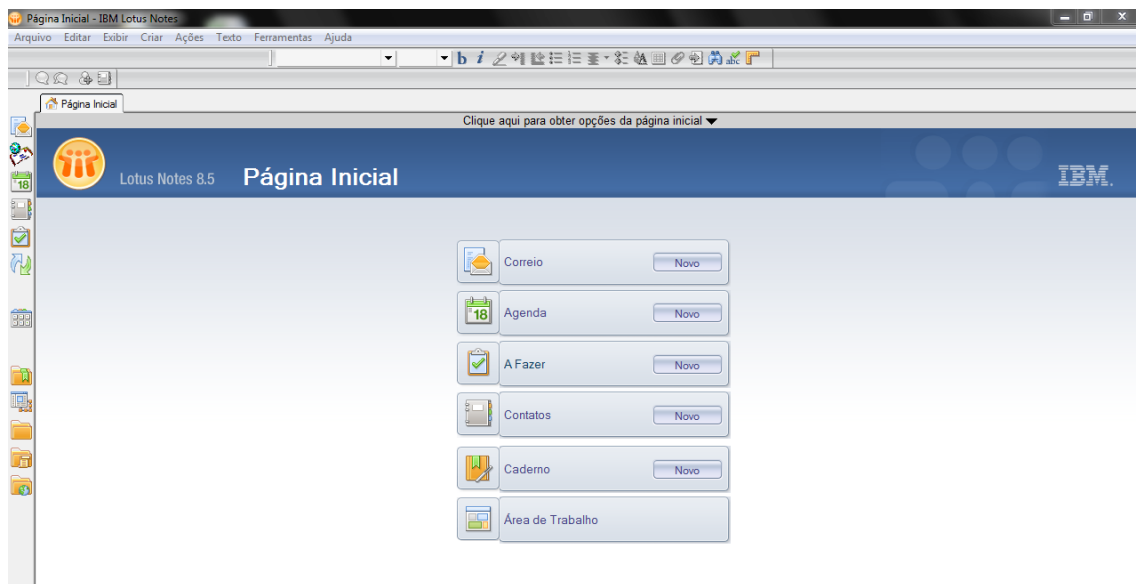
Sistema Mainframe



Sistema de Viagens - GetThere



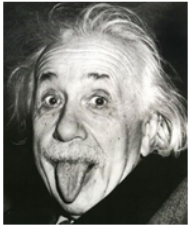
Sistema de Prestação de Contas - GERS



Email utilizado pela empresa

ANEXO VI - Projetos Desenvolvidos

NA PONTA DA LÍNGUA




NORMAS DE GRAFIA E DIGITAÇÃO I

1 Destaque de Palavras ou Expressões

Primeira Versão do Projeto de Português

NA PONTA DA LÍNGUA



PLEONASMO

1. Figura de linguagem: recurso estilístico usado em textos literários para reforçar uma ideia, tomando-a mais expressiva.

a. Exemplos: "**Minha felicidade** eu **a** conquistei".
 "**Quem** insistia em ficar na rua, **esse** estava sujeito a ser assaltado".

Segunda Versão do Projeto de Português



Primeiro treinamento sobre o tema, em 2012.



Segundo treinamento sobre o tema, em 2013.