

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

RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO

VALERIO BAZONI GIRO

VIÇOSA, MG, BRASIL
JULHO 2014



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

RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO

VALERIO BAZONI GIRO
65999

VIÇOSA, MG, BRASIL
JULHO 2014



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

Relatório apresentado à disciplina SEC 498 – Estágio Supervisionado
Coordenadora: Professora Rosália Beber

Período de realização: 1º de julho de 2013 a 30 de junho de 2014
Carga horária total: 1500 horas

Supervisora: Sra. Maria Lucia Antônio

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: galpões e prédios do complexo industrial em Betim.....	7
Figura 2: organograma da Publicidade e Marketing de Relacionamento.....	13

SUMÁRIO

1. Identificação da organização.....	7
2. Apresentação.....	8
3. Visão geral da organização.....	9
3.1. Histórico.....	9
3.2. Gestão.....	9
3.3. Estrutura organizacional.....	11
3.4. Produtos e serviços.....	13
3.5. Mercados atingidos.....	15
3.6. A unidade de Betim.....	16
4. Objetivos.....	24
5. Desenvolvimento do estágio.....	25
6. Conclusão.....	27
7. Recomendações.....	30
8. Referencial teórico.....	31
Avaliação de estagiário pela concedente.....	32
Aprovação.....	33

1. Identificação da organização

A Fiat Automóveis S.A. é uma empresa gerida pela “Fiat Group Automobiles SPA” e essa, até então controlada pela Fiat SPA. Recentemente, após a completa aquisição da norte americana “Chrysler”, o Grupo Fiat passou a ser representado pela sigla FCA - FIAT Chrysler Automobiles. O Grupo Fiat é o maior grupo industrial da Itália e possui operações industriais em mais de 60 países espalhados pelo mundo.

No Brasil, as atividades principais do Grupo estão 1) na produção e venda de automóveis e caminhões pela Fiat Automóveis e Iveco; 2) no desenvolvimento e produção de motores e transmissões através da FPT (Fiat Powertrain Technologies); 3) na Teksid do Brasil que produz peças em ferro e alumínio para a indústria automobilística nacional e internacional; 4) na fabricação de máquinas agrícolas e de construção pela CNH; 5) na produção e comercialização de componentes automotivos, pela empresa Magneti Marelli; 6) no fornecimento de equipamentos de automação industrial através da Comau; 7) na consultoria e formação de pessoal, a Isvor e; 8) na consultoria e administração empresarial, empresa denominada Fiat Services.

O estagiário realizou suas atividades a serviço da Fiat Automóveis S.A., em sua sede localizada na Av. Contorno, nº 3455, bairro Paulo Camilo, no polo industrial de Betim, Minas Gerais. A Empresa possui 25.000 funcionários (diretos e indiretos) nas mais diversas áreas de formação.



Figura 1: galpões e prédios do complexo industrial em Betim. Fonte: *website* “Carplace”.

2. Apresentação

Esse relatório apresenta um panorama da organização e uma análise das atividades realizadas na Fiat Automóveis S.A. por um estagiário do curso de Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Viçosa durante o período de julho de 2013 a junho de 2014.

A Fiat Automóveis S.A. é responsável pela fabricação e venda de automóveis e, como toda companhia de grande porte, possui setores distintos que realizam atividades em conjunto a fim de cumprir a missão da organização. O estágio que compreende esse relatório foi realizado na área de Publicidade e Marketing de Relacionamento. O estagiário, entre outras funções, era responsável pela rotina secretarial de três gerentes.

As atividades realizadas durante o período citado foram importantes para o desenvolvimento profissional do aluno, tanto em aspectos técnicos, quanto em aspectos comportamentais e de relacionamento. O estágio possibilitou a vivência da rotina de uma multinacional, com uma estrutura hierárquica complexa, com uma intensa carga de trabalho e com todas as responsabilidades da função de secretário executivo atribuídas ao estagiário.

3. Visão Geral da Organização

3.1. Histórico

O nome FIAT é um acrônimo de “Fabbrica Italiana Automobili Torino” (Fábrica Italiana de 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.

3.2. 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 a liderança de mercado.

Em seus Princípios e Valores, a Fiat adota coerência, transparência, ética e exigência consigo mesma, com a constante busca do aperfeiçoamento.

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, além de pregar a valorização das pessoas e o respeito ao meio ambiente para crescer, almejando uma sociedade mais justa e preocupada com o futuro.

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.”

Visão: “Estar entre os principais players do mercado e ser referência de excelência em produtos e serviços automobilísticos.”

Os princípios e valores 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: ele 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.

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.

A preocupação com qualidade ultrapassa fronteiras. As peças de aço para exportação, por exemplo, são mais escuras que as normais, porque recebem um banho extra contra corrosão, já que seu transporte para o exterior é realizado por via marítima.

3.3. Estrutura organizacional

A Fiat Automóveis S.A. é 100% controlada pela Fiat Group Automobiles SpA, uma das empresas do Grupo controlada pela FCA e sua gestão é de responsabilidade da Diretoria, composta pelos seguintes diretores estatutários:

- Diretor Presidente;
- Diretor Administrativo e Financeiro;
- Diretor Comercial;
- Diretor Industrial;
- Diretor de Recursos Humanos;

- Diretor Geral Fiat Powertrain Technologies.

Demais diretores da Fiat Automóveis S.A.:

- Diretor de Compras;
- Diretor de Comunicação Corporativa;
- Diretor de Engenharia de Produto;
- Diretor Jurídico;
- Diretor de Desenvolvimento de Negócios para o Mercado Externo;
- Diretor de Qualidade;
- Diretor de Relações Institucionais;
- Diretor de Information and Communication Technology (ICT).

O estágio foi realizado na área de Publicidade e Marketing de Relacionamento, gerida por um Diretor Adjunto que responde diretamente ao Diretor Comercial.



Figura 2: organograma da Publicidade e Marketing de Relacionamento. Fonte: Fiat Automóveis S.A.

3.4. Produtos e serviços

No Brasil, a FIAT lidera pelo décimo segundo ano consecutivo (2013) a produção e as vendas no mercado do país. Sua planta de Betim é a maior produtora de veículos do Grupo no mundo.

Abaixo a listagem dos 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; Nova Strada (3 portas);
- 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.

3.5. Mercados atingidos

A Itália é considerada o centro das atividades da organização, entretanto ela atua através de subsidiárias em 61 países, com 1063 unidades que empregam 223.000 pessoas, 111 mil fora da Itália. Além disso, o grupo FIAT, desde meados dos anos 1960 controla várias empresas:

- Empresas automobilísticas: Maserati, Ferrari, Lancia, Autobianchi (que já pertencia à Lancia), Alfa Romeo, Innocenti. A Fiat também detém marcas de veículos industriais, como OM e Iveco. Recentemente, com a ajuda do governo estadunidense, uniu-se com o grupo Chrysler, compartilhando tecnologia com as marcas daquele grupo: Chrysler, Dodge e Jeep.
- Máquinas agrícolas: CNH Global, New Holland e Flexy-Coils.

- Veículos para construção: Fiat-Hitachi Construction e New Holland Construction.
- Ônibus: Fiat, Iveco ou Irisbus.
- Autopeças: Riv-Skf, além da Magneti-Marelli, dona das marcas Carello, Automotive Lighting, Siem, Cofap, Jaeger, Veglia Borletti, Vitaloni, Weber e Solex.
- Aço e metalurgia: Teksid e Comau Systems, dona das marcas Pico, Renault Automation e Sciaky.
- Imprensa: La Stampa (jornal italiano criado em 1926), Publikompass (empresa de venda de espaços publicitários) e as editoras Itedi e Edizioni.
- Atividades financeiras: Lloyd Itatico e Augusta Assicurazioni e CNH Capital.
- Construção: Ingest Facility e Fiat Engineering.
- Construção militar e outras empresas menores, como Fiat Gesco, KeyG Consulting, Sadi Customs Services, Easy Drive, RM Risk Management e Servizio Titoli trabalham para serviços públicos, prestando serviços de consultoria econômica a financeira.

Além disso, o grupo também é detentor do Juventus Futebol Clube, time mais popular da Itália e está presente em diversos países. Foi uma das pioneiras 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.

3.6. A unidade de Betim

Instalada em Betim, Minas Gerais, desde 1976, a Fiat Automóveis opera atualmente em três turnos, com capacidade produtiva para até 800.000 veículos por ano, resultado de investimentos na ordem de R\$ 5 bilhões até

2010. A fábrica Fiat em Betim é a maior instalação da empresa fora de seu país natal, a Itália.

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.

A Fiat produz em Betim 16 modelos, em mais de 200 versões, para atender aos mercados do Brasil e de exportação. A cada 20 segundos, um novo veículo é fabricado na planta que está passando por um novo ciclo de investimentos, que elevará a capacidade de produção para 950 mil unidades por ano.

Dados gerais sobre a fábrica em Betim, Minas Gerais:

- Data de construção: 1973
- Data de inauguração: 9 de julho de 1976
- Primeiro veículo produzido: Fiat 147
- Área total: 2.250.000 m²
- Área construída: 613.800 m²
- Número de funcionários: 25.000 (diretos e indiretos)

3.7. Pólos de Desenvolvimento

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. A Engenharia Elétrica e Eletrônica conta com 12 laboratórios de última geração. Destacam-se os de compatibilidade eletromagnética, eletroacústica e fotometria.

O objetivo da área de Engenharia Carroceria é garantir que a estrutura de carroceria e acabamento interno do veículo tenha elevado desempenho e alta durabilidade. Na área de Engenharia Chassi, busca-se assegurar que a estrutura do veículo e seus componentes de suspensão tenham comportamento e performance compatíveis com os diversos tipos de solo e clima, com alta durabilidade.

Em Construção de Protótipos acontece a primeira realização física de um projeto virtual, onde o carro se materializa antes de ser produzido em série. Por fim, a Engenharia de Experimentação de Veículos é a área responsável pela avaliação final do produto Fiat. Verifica-se a durabilidade, a confiabilidade e o desenvolvimento dos veículos e avalia-se o funcionamento simultâneo de todos os seus sistemas.

Fábrica de motores e transmissão: 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.

A FPT possui um leque extenso de produtos e tecnologias capaz de atender às variadas demandas do mercado. Produz motores – com potência de 20 a 1.020 cavalos e cilindradas de 1.000 a 20.100 cc – e transmissões em uma gama que cobre de 145 a 950 Nm. Seus produtos podem ser aplicados em todos os setores: automobilístico (veículos de passeio, especiais e comerciais, caminhões e ônibus); industrial (máquinas de construção, agrícolas, especiais e de irrigação); marítimo (lazer e profissional) e geração de energia.

Dentro da fábrica da Fiat em Betim, a FPT possui um centro de engenharia especializado no desenvolvimento de propulsores com combustíveis alternativos e duas fábricas, onde são produzidos os motores Fire 1.0 Economy Flex, Fire 1.0 Flex, Fire 1.3 Flex, Fire 1.4 Flex e Fire 1.4 Tetrafuel e as transmissões C510, C510 Dualogic, C510 Locker e C513.

Anualmente, a FPT produz em sua unidade na região metropolitana de Belo Horizonte 1,5 milhões de unidades / ano, somando os volumes de propulsores e câmbios.

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.

Depois de finalizados, os motores e câmbios são enviados para a área de Motopropulsor da Fiat, unidade responsável pela união dos dois produtos. Depois de encaixado, o conjunto motopropulsor completo é enviado à linha de montagem final onde é acoplado à carroceria dos mais diversos veículos da montadora.

3.8. As Unidades Operativas

O setor produtivo da Fiat Automóveis é dividido em 5 etapas: prensas, funilaria, pintura, montagem final e testes no produto. Os tópicos que se seguem descrevem de forma sucinta o processo de montagem de um veículo.

3.8.1. Unidade Operativa Prensas

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.

Esta é a linha de prensas robotizadas, utilizada para a produção de peças para o modelo Palio.

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.

3.8.2. Unidade Operativa Funilaria

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.

3.8.3. Unidade Operativa 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.

A aplicação de materiais fono absorventes e de vedação produzem conforto e proteção ao habitáculo quanto à poeira, água, ruídos e batida de pedras.

A carroceria “viaja” pelas instalações de produção cumprindo cada etapa produtiva em 11,7 km de transportadores aéreos, cabines e aplicações robótica, muito difundidas no processo de pintura.

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.

Para garantir qualidade ao produto e evitar custos desnecessários, os galpões de pintura e montagem final são unidos por suas laterais e de forma contínua o veículo pintado é encaminhado a montagem completa destes.

3.8.4. Unidade Operativa Montagem Final

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.

Na montagem final, os veículos são separados e divididos por linhas. Por exemplo, na linha 1 é realizada a montagem final do Novo Uno, Mille e Fiorino; nas linhas 2 e 3 é feita a montagem final dos carros da família Palio; na linha 3, do Punto e da Strada. Na linha 4, Idea, Bravo, Doblò, Linea

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).

3.8.5. Pista de Testes

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

Obter experiência na área de Secretariado Executivo em uma empresa multinacional e, para isso, utilizar, expandir e confrontar os conhecimentos adquiridos nas disciplinas e nos estágios realizados na cidade de Viçosa e atender demandas com excelência, visando o engrandecimento da profissão.

5. Desenvolvimento do estágio

O estágio foi realizado na área de Publicidade e Marketing de Relacionamento, que integra a Diretoria Comercial da Fiat Automóveis. O estagiário desenvolveu suas atividades entre julho de 2013 a junho de 2014, totalizando uma carga horária de 1500 horas. O estágio exigia uma dedicação diária de 6 horas, com início às 8h e término às 15h.

As atividades realizadas eram em sua maioria relacionados a área secretarial. O estagiário atendia como superiores diretos a Gerente de Publicidade e Promoção, a Gerente de Marketing de Relacionamento e a Gerente de Planejamento de Comunicação.

As principais demandas estavam relacionadas com pedidos de viagens (voos, hotéis, aluguel de veículos e qualquer outra necessidade no destino) e prestação de conta das despesas consumidas no cartão de crédito corporativo ou pagas pelo viajante para reembolso. Esses pedidos e as prestações de conta são realizadas em um sistema da Fiat, o *Webtravel*. Esse sistema reúne em uma plataforma todos os viajantes da Fiat e uma agência de viagens, responsável por realizar de fato os pedidos junto as companhias aéreas, hotéis, etc. Como norma, todas as viagens a serviço devem ser pedidas através desse sistema e, após cotação dos valores, exige aprovação do superior direto do viajante para concluir o processo de compra e reservas (feito pela agência de viagens).

O estagiário também era responsável pelo gerenciamento das agendas das três superiores diretas. As agendas são *on-line* e compartilhadas com o estagiário usando o sistema de calendário do *software* “Microsoft Outlook”, que também reúne todos os e-mails. O estagiário tinha permissão para realizar qualquer modificação nas agendas, fazia a conciliação de datas e horários com as partes envolvidas e também precisava lidar com prioridades devido aos diversos compromissos das chefes.

Uma outra atividade que ocupava grande parte do tempo do estagiário era a de recepção de propostas de patrocínio, comunicação com os proponentes e

síntese dos projetos para a supervisora do estágio, a Gerente de Publicidade e Promoção.

Além dessas atividades, o estagiário atendia as superiores em demandas pontuais e algumas vezes de caráter pessoal, como por exemplo, manutenção e abastecimento do veículo designado, pagamentos de contas, entrega de documentos, recepção de visitantes, entre outras atividades.

O estagiário desse relatório trabalhava em conjunto com o outro estagiário de secretariado executivo do Diretor Adjunto da área na realização de tarefas para todo o setor. Essas tarefas incluíam o pedido de materiais de papelaria, as programações de entrada de visitantes na fábrica para reuniões com as equipes, a reserva da sala de reuniões, a organização de cafés da manhã e outras demandas pontuais.

6. Conclusão

Todas as tarefas descritas anteriormente eram realizadas antes por estagiários que não cursavam secretariado executivo, como estudantes de publicidade e propaganda, relações públicas ou outras graduações correlatas. O estagiário desse relatório foi o primeiro do curso de secretariado executivo a assumir as funções descritas, o que permitiu um desenvolvimento melhor das atividades e maior aproveitamento, porque ele se apoderou de atividades que antes eram realizadas apenas para a supervisora direta (Gerente de Publicidade e Promoção), como o gerenciamento da agenda.

Sustentados pelas disciplinas oferecidas pelo curso da UFV, existia uma grande preocupação com o profissionalismo, com a linguagem e o modo de vestir que era aparente no *feedback* das superiores e de alguns visitantes que julgavam o estagiário como “muito educado”, “atencioso”, “elegante”, etc. Inclusive o estagiário passou a ser apresentado em e-mails e pessoalmente como “secretário” de fato, e não “assistente”, como era denominado os estagiários anteriores. Essa foi uma mudança de atitude da chefia que ajuda a diferenciar o profissional.

Além do caráter comportamental, as disciplinas cursadas durante a graduação forneceram também conhecimentos técnicos para a realização das atividades. Enumeradas abaixo estão as principais disciplinas (algumas agrupadas) para o estágio descrito nesse relatório, juntamente com as contribuições:

- 1) Teoria Geral do Secretariado (SEC130): atividades rotineiras de secretaria e ética profissional.
- 2) Introdução à Informática (INF103): utilização do *software* para criação de planilhas.
- 3) Leitura e Produção de Textos Empresariais (SEC102), Redação Empresarial (SEC200), Inglês Empresarial I e II (SEC310 e SEC 311) e Produção Escrita em Língua Inglesa (SEC412): elaboração de e-mails para comunicação com as

demais áreas da empresa e proponentes de patrocínios. Solicitação de informações, agendamentos e contatos diversos, no Brasil e Estados Unidos.

4) Arquivística (SEC300), Gestão Documental (SEC301) e Organização, Sistemas e Métodos (ADM309): organização dos arquivos físicos e digitais e elaboração de roteiros de atividades para cogestão.

5) Marketing I (ADM320): compreensão das atividades da área para o direcionamento de algumas demandas recebidas para as áreas específicas.

O estagiário de secretariado executivo também possuía conhecimentos básicos da área de publicidade, por ter cursado a disciplina de Marketing e pela atuação na Empresa Júnior do Curso nessa mesma área. Esses conhecimentos estimularam o aluno a assumir as atividades de gerenciamento das propostas de patrocínio recebidas na área. Essa atividade era realizada pelos estagiários anteriores dos cursos acima citados e em detrimento às atividades do secretariado. Essa atitude foi importante para mostrar que a formação em secretariado executivo permite ao profissional se adaptar às demandas das áreas comandadas pelos seus superiores e não apenas executar tarefas secretariais técnicas, além de revelar o caráter multifuncional da profissão.

A orientação quanto às atividades secretariais foi dada pela estagiária de secretariado executivo do Diretor Adjunto da área nas primeiras semanas de realização do estágio. Apenas a atividade de patrocínio contou com orientação de uma analista de publicidade, que trabalha na equipe da supervisora do estágio. Por parte direta da chefia não houve nenhuma orientação, principalmente por não haver disponibilidade e por falta de conhecimento das mesmas sobre os sistemas utilizadas, tendo em vista que sempre houve um estagiário ou funcionário que executasse os pedidos de viagem, por exemplo.

Mesmo com a orientação do outro estagiário, o aprendizado ocorreu de fato por conta própria. O estagiário buscava informações nas outras áreas e pedia auxílio para os funcionários que dividiam mesa.

Apesar do caráter proativo no aprendizado das tarefas, o estágio deu ao estudante uma importante vivência do trabalho em uma grande empresa, com todas as exigências que as organizações desse porte demandam. Mesmo estando na posição de estagiário, as responsabilidades eram as mesmas de um profissional de secretariado contratado, o que deu ao estagiário confiança para seguir na função, mesmo em outra organização.

7. Recomendações

A maioria das seleções para estagiários de secretariado executivo são pontuais, ou seja, não seguem todo o programa de estágio formal da empresa, principalmente porque normalmente há urgência na substituição, porém essa prática prejudica o estudante.

A Fiat trabalha junto à empresa “Companhia de Talentos” que fornece um direcionamento profissional interessante aos demais estagiários que ingressam e deixam a empresa no início e fim de cada semestre, mas os estagiários que entram em outros períodos não participam de todas as etapas de seleção e perdem orientações fornecidas pelo programa de estágio.

Uma entrada planejada com mais tempo também possibilitaria um melhor treinamento, dando oportunidade para o estagiário anterior ou o próprio supervisor treinar devidamente o novo estagiário e apresentá-lo às outras áreas da empresa que ele irá se relacionar. Isso faria com que o estagiário iniciante executasse suas atividades plenamente em menor tempo, sendo mais prestativo em uma função que exige rápida adaptação.

Assumir as funções de um secretário contratado ao invés de ter a supervisão direta de um profissional de secretariado executivo não é o cenário ideal para um estágio. Infelizmente muitas áreas contam apenas com secretários estagiários, mas nesses casos a Empresa poderia suprir em parte essa necessidade fornecendo um sistema de apadrinhamento: possibilitar ao estagiário passar um período com um secretário executivo da Diretoria que ele fará parte.

8. Referencial teórico

Carplace. **Fábrica da Fiat em Betim começou sua história há 40 anos.** Disponível em:<<http://carplace.virgula.uol.com.br/fiat-40-anos-atras-a-marca-confirmava-a-instalacao-da-fabrica-em-mg/>>. Acesso em: 15 jun. 2014.

Fiat S.p.A. **The Group.** Disponível em:< <http://www.fiatspa.com/en-US/group/Pages/group.aspx>>. Acesso em: 06 jun. 2014.

Interativa Fiat. **Institucional.** Disponível em:<<http://www.interativafiat.com.br/Cmi/Pagina.aspx?5276>>. Acesso em: 05 jun. 2014.

Mundo Fiat. **Institucional.** Disponível em :<<http://www.fiat.com.br/institucional.html>>. Acesso em: 06 jun. 2014.

Universidade Federal de Viçosa. **Catálogo de Graduação 2009.** Disponível em:<<http://www.ufv.br/pre/files/fra/catalogo2009/grades/CCH/secretariado.pdf>>. Acesso em: 16 jun. 2014.



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: VALERIO BAZONI GIRO

Matrícula: 65999

Disciplina: SEC 498 – Estágio Supervisionado

Setor de Estágio: PUBLICIDADE E MARKETING DE RELACIONAMENTO

Período: JULHO DE 2013 A JUNHO DE 2014

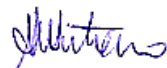
N.º de Horas: 1500h

CRITÉRIOS	
GRUPO I - ASPECTOS PROFISSIONAIS	
1. Qualidade do Trabalho	5
2. Engenhosidade, iniciativa e liderança: Capacidade de sugerir e inovar, independência	5
3. Conhecimentos	5
4. Desempenho, Produtividade: Padrão das Atividades	5
5. Capacidade de Inquirir e Aprender	5
Subtotal I	25
Subtotal I x 2	50
GRUPO II - ASPECTOS HUMANOS	
1. Assiduidade e Pontualidade	5
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	25
Subtotal II x 2	50
RESULTADO FINAL	100

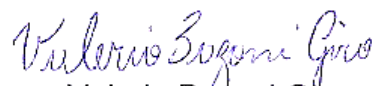
→ LIMITES PARA NOTA:

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


DATA: 19/06/14


 Supervisor do Estagiário
 MARIA LUCIA ANTÔNIO

APROVAÇÃO


Valerio Bazoni Giro

Estagiário


Maria Lucia Antônio
Supervisora na Organização

Coordenador de Estágio - UFV

Data:16-6-2014