



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

RELATÓRIO FINAL DE  
ESTÁGIO CURRICULAR SUPERVISIONADO

Fiat Automóveis

Bruna Monteiro Pereira – 68514

Betim/MG, 2013-2014

Relatório apresentado à disciplina SEC 498 – Estágio Supervisionado

Coordenador: Professora Rosália Beber de Souza

Período de realização: 18 de setembro de 2013 a

16 de junho de 2014

Carga horária total: 1170 horas

Empresa Fiat Automóveis Ltda – uma empresa do Grupo Fiat

Supervisor: Roberta Tatiana dos Santos

## 1. AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço à Deus, por me dar forças e ferramentas suficientes para sempre alcançar tudo que almejei com as minhas próprias mãos.

Expresso também os meus sinceros agradecimentos aos aqui citados pelas contribuições dadas às minhas realizações:

- Aos meus pais e irmãos, pelo eterno apoio, por não se oporem às minhas “andanças” e por estarem sempre ao meu lado em todas as decisões;
- À Fiat Automóveis e à equipe Cool pela oportunidade e receptividade;
- À Laura Oliveira pelas explicações, pelo estímulo, pelas críticas, sugestões e pelos almoços divertidos;
- Às secretárias da Fiat pelo companheirismo, apoio, paciência e pelos momentos de diversão;
- À professora Rosália pelo apoio e compreensão.

Muito Obrigada! Grazie!

## SUMÁRIO

1. AGRADECIMENTOS .....	3
2. A EMPRESA .....	5
3. APRESENTAÇÃO .....	7
4. VISÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO .....	8
4.1 Histórico .....	8
4.2 Produtos e serviços .....	10
4.3 A fábrica - Processo produtivo .....	14
5. GESTÃO DA EMPRESA.....	18
6. OBJETIVOS .....	22
7. DESENVOLVIMENTO DO ESTÁGIO .....	23
8. CONCLUSÃO .....	30
9. SUGESTÕES E CRÍTICAS .....	34
10. REFERÊNCIAS .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>

## 2. A EMPRESA

**Razão Social:** Fiat Automóveis S/A

**Área de Atividades:** A Fiat Automóveis é uma organização das 15 empresas do Grupo Fiat, e atua no setor automobilístico desde a produção até a comercialização de veículos automotivos.

**Localização:** A empresa está localizada em Betim/MG, um município na região metropolitana de Belo Horizonte e a 5ª maior cidade do estado, com uma população total de 375.331 habitantes (2010). A ida da Fiat para a cidade, na década de 70, causou grande impulso econômico e a industrialização da mesma mudou seu caráter interiorano, multiplicando sua população e diversificando sua cultura.



Imagem 1: localização da cidade de Betim/MG

**Número de funcionários da empresa:** Aproximadamente 30.000, entre diretos e indiretos.

**Formação acadêmica dos funcionários:** Na Fiat Automóveis, a grande maioria dos funcionários possui formação superior e pós graduação, no entanto, por se tratar de uma empresa de grande porte há também os funcionários com formação técnica, e ainda, outros apenas com o ensino médio.

Há funcionários de diversos tipos de formações, engenharias, psicologia, administração, contabilidade, economia, comércio exterior, secretariado executivo, entre outros.

Todas as secretárias executivas possuem formação em ensino superior na área e algumas possuem também pós-graduação. O inglês passa a ser pré-requisito na empresa e o italiano e o espanhol podem ser considerados um diferencial.

### **3. APRESENTAÇÃO**

O relatório aqui apresentado descreverá as atividades realizadas por mim na empresa Fiat Automóveis durante meu período de estágio como Secretária Executiva do Diretor da área de Exportação (Desenvolvimento de Negócios Mercado Externo) e da Presidência da empresa.

Para tanto, começarei com uma breve visão da organização, seu histórico de implantação, bem como os produtos e serviços da empresa, sua estrutura organizacional, uma rápida explicação do processo produtivo, faturamento, missão, visão, valores e princípios, além de uma explicação do funcionamento da minha área e ambiente para avaliar seus métodos e condições de trabalho.

Após dar ao leitor uma ideia do ambiente de trabalho, descreverei o meu estágio, reproduzindo da melhor maneira possível meu cotidiano na Diretoria e Presidência da Fiat Automóveis.

Na conclusão comparo as competências exigidas nas atividades realizadas com o conhecimento adquirido no curso de graduação em Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Viçosa, buscando avaliar as eficiências e deficiências percebidas ao longo das minhas atividades. Devo ressaltar que essa comparação é meramente aplicável ao meu caso em particular.

Boa leitura!

## 4. VISÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO

### 4.1 Histórico

A Fiat Automóveis é uma das 15 empresas do Grupo Fiat, o maior grupo industrial da Itália e um dos maiores do mundo, com operações em 60 países espalhados pelos cinco continentes do planeta.

O Grupo é composto pelas empresas:

- Fiat
- Chrysler
- Lancia
- Alfa Romeo
- Abarth
- Ferrari
- Masserati
- Jeep
- Dodge
- Ram
- SRT
- Magneti Marelli
- Teksid
- Comau
- Mopar

As organizações totalizam 158 plantas, 77 centros de P&D e 215 mil funcionários.

No entanto, o início da história da empresa no Brasil deu-se na década de 70, quando o então governador de Minas Gerais, Rondon Pacheco, realizou os primeiros contatos com a Fiat S.p.A, com o objetivo de criar um pólo industrial, trazendo para o Brasil a maior indústria automobilística italiana.

Em 1973 deu-se início a construção da fábrica da Fiat no município de Betim/MG, quando reuniram-se no Palácio da Liberdade, em Belo Horizonte, o governador de Minas Gerais e o então presidente da Fiat S.p.A, Giovanni Agnelli, e em 9 de julho de 1976 foi inaugurada com uma área construída de 350.000m<sup>2</sup> (hoje 613.800m<sup>2</sup>) e área total de 2.250.000m<sup>2</sup>, com a produção



em série do Fiat 147. A instalação da fábrica trouxe grande impulso econômico para a região e para a cidade, já que empregaria um grande número de pessoas. A Fiat opera hoje em três turnos, com capacidade produtiva para até 800 mil veículos por ano.

Durante o ano de 2014 será inaugurada a nova fábrica da Fiat no Brasil, em Goiana, estado de Pernambuco, onde serão produzidos até 250 mil automóveis por ano.



Imagem 2: chegada da Fiat no Brasil

## 4.2 Produtos e serviços

O Grupo Fiat, no Brasil, é composto pelas seguintes empresas e suas áreas de atuação:



Em Campo Largo/Curitiba (PR) encontram-se uma fábrica de motores da Fiat Chrysler, uma fábrica da CNH que produz tratores, colheitadeiras e câmbio e a COMAU que trabalha com a manutenção de equipamentos. Em São Paulo (SP) está localizada a sede da Chrysler do Brasil. Em Sorocaba e Piracicaba, naquele mesmo estado, há uma fábrica da CNH com a produção de máquinas agrícolas, colheitadeiras e peças de reposição. Já a Magneti Marelli possui a fábrica de suspensão em Lavras (MG), de sistemas de suspensão eletrônica e controle motor em Hortolândia, Santo André e Amparo (SP) e de iluminação automotiva e suspensão em Contagem (MG), aonde encontra-se também a CNH – máquinas de construção. Em Nova Lima (MG), está

localizada a sede da Fiat do Brasil, a Fiat Services, o Banco Fidis e o Fides Corretagem. Já em Betim, no mesmo estado, região metropolitana de Belo Horizonte estão localizadas as empresas Fiat Chrysler (aonde eu estou locada), com a produção de automóveis, comerciais leves, motores e transmissões, a Teksid que produz componente de ferro e alumínio fundido, a COMAU com sistemas de produção e administração industrial e a MOPAR (aonde estive por um tempo) com a produção de peças e acessórios para automóveis. Já em Sete Lagoas, também no estado de Minas Gerais há também a produção de comerciais leves da Fiat Chrysler, a fabricação de caminhões, veículos de defesa e veículos especiais da IVECO e a FPT (Fiat Powertrain Technologies) com a produção de motores a diesel. E, por fim, em Goiana (PE), será inaugurada durante esse ano (2014) uma fábrica da Fiat com produção de automóveis e motores.

Tais informações podem ser visualizadas na figura abaixo:



Imagem 3: Grupo Fiat no Brasil

Na Fiat Automóveis, em Betim, são produzidos 15 modelos de carros e suas diferentes versões. Os carros estão abaixo listados:

- Novo Uno;
- Palio Fire;
- Novo Palio;
- Siena El;
- Grand Siena;
- Punto;
- Bravo;
- Linea;
- Idea;
- Doblò;
- Palio Weekend;
- Strada;
- Uno Furgão;
- Fiorino;
- Doblò Cargo.

A direção da empresa está organizada da seguinte maneira:

Diretor Presidente:

Cledorvino Belini

Diretores estatutários:

Lélio Ramos – Diretor Comercial

Alfredo Leggero – Diretor Industrial

Mário Borio – Diretor de Recursos Humanos

Claudio DeMaria – Diretor de Engenharia de Produto

Paolo Emanuele Ferrero – Diretor de Engenharia Powertrain

Osias Galantine – Diretor de Compras

Marco Antônio Lage – Diretor de Comunicação Corporativa

Márcio de Lima Leite – Diretor Jurídico

Davide Mele – Diretor Administrativo e Financeiro

Diego Vignati – Diretor de Desenvolvimento de Negócios Mercado Externo

Amim Alidina - Diretora de Qualidade

Antônio Sérgio Martins Mello - Diretor de Relações Institucionais

Davide Ferina - Diretor Information Technology

É importante ressaltar que todos esse diretores possuem suas respectivas Secretárias Executivas.

### 4.3 A fábrica - Processo produtivo

**Pólo de Desenvolvimento:** o Pólo de Desenvolvimento Fiat é composto de seis áreas de engenharia e capacita a Fiat Automóveis a possuir toda a tecnologia de projetar um automóvel, desde o design até a construção dos protótipos. O Centro Estilo é a única área de concepção de design da Fiat fora da Europa. As áreas são: Engenharia Elétrica e Eletrônica, Engenharia Carroceria, Engenharia Chassi, Construção de Protótipos e por fim, Engenharia de Experimentação de Veículos, que é a área responsável pela avaliação final do produto.



Imagem 4: Produção

**Fábrica de Motores e Transmissão:** os motores e transmissões dos automóveis da Fiat são desenvolvidos e produzidos pela maior empresa de sistemas de propulsão da América Latina, a FPT – Powertrain Technologies. Construída no ano de 2005, a FPT é a sociedade do Grupo que reúne todas as atividades de desenvolvimento e produção de sistemas de propulsão das empresas Fiat Group Automobiles, Iveco e Centro Ricerche Fiat e Elasis.

A FPT possui uma gama de produtos e tecnologias capaz de atender às diversas demandas do mercado. Produz motores e transmissões. Seus produtos podem ser aplicados em diversos setores: automobilístico, industrial, marítimo e geração de energia.

Dentro da fábrica de 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.

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 é enviado à linha de montagem final onde é acoplado à carroceria dos veículos.

**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 até chegar à peça desejada. A figura abaixo representa a linha de prensas robotizada. Todas as aparas de aço não aproveitadas no processo são transformadas em sucatas prensadas e, depois, reprocessadas.



Imagem 5: Prensas

**Unidade Operativa Funilaria:** as prensas estampadas nas prensas são soldadas na funilaria e a carroceria começa a tomar forma. Nesse processo, as peças vindas das prensas são unidas, passando pelos processos de montagem, grafatura e soldagem para se formar a carroceria do veículo. Depois de montada a carroceria, ela é enviada a uma máquina chamada Mascherone (em italiano significa máscara grande, e ganhou o nome em homenagem a seu criador o engenheiro Sergio Mascherone), que faz o veículo, coberto pelo equipamento, em um intervalo de um minuto o veículo recebe os primeiros 48 pontos de solda. Ao sair dessa máquina, a

carroceria segue para a complementação de soldas, que depois passa por um processo de revisão para se encaminhado ao galpão de pintura.

**Pintura:** O processo de pintura é o que mantém a beleza da carroceria de um automóvel. Para isso, seu processo de tratamento é usado para proteção contra corrosão e resistência a intempéries, cujos materiais resultam na cobertura das chapas internas e, externamente, na formação de película de cor final, síntese da excelência de proteção e aparência do produto.



Imagem 6: Pintura

**Montagem final:** No galpão da 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 Mille; nas linhas 2 e 3 é feita a montagem final dos carros da família Palio; na linha 3, do Punto. Na linha 4, Idea, Stilo e Doblò.

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)



**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. São quase 4 quilômetros de pista, onde são efetuados diferentes tipos de avaliação: 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.



Imagem 7: Pista de testes

**Faturamento da empresa:** R\$39,2 bilhões

## 5. GESTÃO DA EMPRESA

A Fiat Automóveis prega a constante adoção de práticas de gestão que a colocam como sinônimo de excelência. Em seus princípios e valores a empresa adota coerência, transparência, ética e exigência consigo mesma, com uma constante busca de fazer o melhor sempre. Em suas práticas de gestão, a empresa demonstra-se preocupada com o cliente, a razão da existência de qualquer negócio, e com a sociedade como um todo. A Fiat valoriza as pessoas e respeita o meio ambiente para crescer diante de uma sociedade mais justa e com perspectivas de futuro.

### Missão



Imagem 8: Missão

## Visão

**Nossa VISÃO**

o que queremos ser e como  
queremos ser vistos no mercado

**ESTAR ENTRE OS PRINCIPAIS PLAYERS DO  
MERCADO E SER REFERÊNCIA DE  
EXCELÊNCIA EM PRODUTOS E SERVIÇOS  
AUTOMOBILÍSTICOS**



Imagem 9: Visão

## Valores:

**Nossos VALORES**

em que acreditamos para realizar o nosso  
trabalho de forma honesta, ética e responsável

**Satisfação do cliente**  
ele é a razão de existência  
de qualquer negócio

**Responsabilidade social**  
é única forma de crescer  
em uma sociedade mais justa.

**Atuar como parte  
integrante do Grupo Fiat**  
juntos nossa marca fica  
muito mais forte

**Valorização e respeito às pessoas**  
são as pessoas o grande diferencial  
que torna tudo possível

**Respeito ao Meio Ambiente**  
é isso que nos dá a perspectiva do amanhã



Imagem 9: Valores

## Princípios



Imagem 10: Princípios

### Fatos e números da sustentabilidade - curiosidades

- A Strada Trekking tem nota A no Programa Brasileiro de Etiquetagem Veicular do Inmetro;
- Em 2013, 29 automóveis Fiat foram pontuados no Programa de Etiquetagem Veicular;
- Inovar-Auto incentiva a produção de carros mais econômicos e menos poluentes;
- A Fiat Automóveis encaminha para reciclagem e reutilização 100% dos resíduos.
- A Teksid monitora a emissão de gás carbônico dos veículos a diesel que entram na fábrica;
- A Case Construction atende regulamentação que exige redução de ruídos e poluentes;
- Fiat é a primeira fábrica de automóveis a conquistar a certificação ISO 50001;
- Iveco apresenta o Daily minibus elétrico, alternativa sustentável de transporte;

- Em 2014, a Ilha Ecológica da Fiat Automóveis completará 20 anos; na Ilha 95% dos resíduos são reciclados e 5% reaproveitados;
- New Holland investe no desenvolvimento do trator NH<sup>2</sup>, movido a hidrogênio;
- Fiat SpA e CNH Industrial são confirmadas nos índices de sustentabilidade da Dow Jones;
- 17 toneladas de resíduos da indústria automotiva já foram transformadas em acessórios de moda e de casa pela Cooperárvore, do Árvore da Vida;
- Case IH investe em motores que emitem menos CO<sup>2</sup>;
- Grupo Fiat economizou, em 2013, o equivalente a 13 vezes o volume de água que passa nas Cataratas do Niágara a cada dia;
- Pelo sexto ano consecutivo, a Fiat é a fabricante que registrou o menor nível de emissões de CO<sup>2</sup> na Europa.

## 6. OBJETIVOS

Já é de conhecimento e percepção de todos que a prática dos estágios durante a vida acadêmica atrelado à boa formação e às diversas características interpessoais é de extrema relevância para o estudante. Da mesma forma, percebemos que o estágio de final de curso se destaca, pois é realizado no momento em que o estudante já acumulou todo o conhecimento técnico e teórico e já está preparado para aplicá-los.

O objetivo geral do meu estágio supervisionado em Secretariado Executivo é aplicar os conhecimentos adquiridos durante a formação acadêmica e os estágios realizados durante o curso, tendo uma visão prática do que o mercado de trabalho exige do profissional da área.

Como objetivo específico considero a aquisição da experiência prática das atividades secretariais, bem como a construção de um *network* e de relações interpessoais que poderão resultar em uma futura contratação, além da chance de construir uma imagem profissional positiva dentro da empresa a acrescentar ao currículo a experiência exigida com êxito.

## **7. DESENVOLVIMENTO DO ESTÁGIO**

Primeiramente, julgo importante citar como se deu meu processo de seleção para a Fiat Automóveis. O primeiro momento foi quando vi um anúncio de um membro integrante do grupo de Secretariado Executivo no Facebook dizendo como era a vaga, uma empresa de grande porte na região metropolitana de Belo Horizonte contratando estagiários de Secretariado Executivo e dessa forma, decidi enviar o currículo, foi quando, uma semana depois me ligaram me chamando para uma primeira entrevista, nessa entrevista foi perguntado tudo relacionado à minha vida profissional e pessoal, foi feito um teste de raciocínio lógico, psicotécnico e uma redação de tema livre. Tempos depois, me retornaram a ligação dizendo que o gestor da Fiat havia gostado do meu currículo marcando uma entrevista com o mesmo. Então eu fui até à fábrica para a entrevista com o Norberto Klein – diretor América Latina MOPAR (Motor Parts) que me disse que estava fazendo outras entrevistas mas que iriam me retornar quando fosse o momento. Eu já estava muito ansiosa e um pouco depois ligaram pedindo para eu fazer os exames médicos e assim fiz, e mais umas semanas depois recebi a tão esperada notícia: de que eu havia sido selecionada para a vaga.

Dessa forma, no dia 18 de setembro de 2013 deu-se início a minha atividade de estágio em Secretariado Executivo na Fiat.

O estágio está sendo desenvolvido na maior fábrica do Grupo Fiat, na Diretoria da empresa. No prédio, trabalham fixos 11 diretores executivos e o presidente e suas respectivas assessorias executivas, no mesmo local encontram-se 5 salas de reuniões, as quais a gestão também é das secretárias executivas.

O período ao qual eu trabalho é matutino, das 8h00min às 15h00min de 18 de setembro de 2013 a 16 de junho de 2014 e as atividades que eu realizo são exatamente as mesmas das secretárias efetivas, o que é um grande privilégio, pois pude ver exatamente como é o trabalho da nossa profissão.

As primeiras semanas foram de treinamentos juntamente com a Laura Oliveira, que até então atendia ao Sr. Norberto e ao Sr. Eduardo Mayoral – que naquele momento ainda era Diretor de Operações Comerciais LATAM, diretoria na qual fui trabalhar mais tarde – e a partir dali ela ficaria somente com o Sr. Mayoral e eu com o Sr. Norberto.

Dessa forma então, inicialmente, eu atendia ao Sr. Norberto, (as atividades rotineiras serão detalhadas mais a seguir), que é diretor da América Latina da Mopar. A Mopar é a empresa responsável por todos os acessórios opcionais para carros Fiat, ela é responsável, por exemplo, pelos alarmes, o extensor de caçamba da Nova Strada, pelos sons automotivos, entre outros.

Após aproximadamente um mês e meio trabalhando com o Sr. Norberto, o Sr. Mayoral foi transferido de volta ao seu país de origem e é contratado um novo diretor de Operações Comerciais Mercado Externo, o Sr. Diego Vignati. E devido a essa mudança o Sr. Diego ficaria alguns dias do mês em Betim e outros em Buenos Aires, sua cidade de origem e na qual é diretor Chrysler também, e dessa maneira, a sua demanda secretarial seria menor, o que veio a justificar que a Laura ficasse atendendo então somente ao Sr. Norberto e eu com o novo diretor, já que a minha carga horária é menor.

Com essa mudança, passei a atender ao Sr. Diego e a auxiliar seus dois gerentes, Sr. Euler Ervilha e Sr. Paulo Paleta e após algum tempo passei também a auxiliar em algumas atividades relacionadas com vendas na área de Exportação.

A área de Exportação da Fiat Betim é responsável por toda a exportação de automóveis e peças para a América Latina, somos responsáveis então, desde o pedido do importador, a solicitação da produção dos carros até o envio dos automóveis aos importadores. É uma área composta por 29 pessoas.

Depois de 7 meses atendendo ao diretor da área comercial de mercado externo, uma das secretárias do Sr. Cledorvino Belini (ele possui duas), presidente do Grupo Fiat para a América Latina, entrou de licença maternidade, foi quando fui convidada a ficar na Presidência juntamente com a outra secretária que a estava substituindo. Desde então estou atendendo a ele também, sendo que a prioridade nesse momento é a presidência.



As atividades e procedimentos das diferentes diretorias são muito parecidos, cada um com suas particularidades, mas as responsabilidades que eu tenho são as mesmas das outras secretárias. As atividades as quais eu realizo estão abaixo relacionadas, serão citadas aqui também, brevemente, as outras atividades que realizo dentro da área de exportação:

Atendimento a clientes internos e externos: todo o atendimento de visitantes aos diretores é feito pelas secretárias, desde o contato com os mesmos até a liberação de suas entradas na fábrica e a organização das reuniões. Primeiramente faz-se contato conosco, via e-mail ou telefone, e assim passamos as informações as quais julgamos necessárias aos diretores, pois o nosso trabalho principal é ser um agente facilitador na vida do executivo. Em muitas das vezes é necessário verificar se as informações são verídicas e retornarmos depois, pois acontece com grande frequência ligações de pessoas má intencionadas.

Gestão da informação: toda correspondência, encomenda, e-mail e todas as informações que chegam aos diretores passam primeiramente por nós, e antes de chegar a eles devemos fazer a gestão das mesma e vermos a real necessidade de passarmos para frente.

Atendimento telefônico: todas as ligações, nacionais ou internacionais, para os diretores caem diretamente no telefone das secretárias, dessa maneira, sempre fazemos ou recebemos qualquer ligação solicitada por ele, é sempre importante ressaltar a questão da discricção, pois não passamos nenhuma informação confidencial, e ainda aquelas que possam ser passadas, confirmamos se realmente estamos falando com a pessoa correta. Na presidência a discricção é ainda mais importante.

Organização de reuniões e reserva de salas: a organização das reuniões com os diretores também é responsabilidade das secretárias. Desde o agendamento através do Outlook e a convocação dos participantes até a organização das salas, com número de cadeiras, verificação dos aparelhos eletrônicos que serão utilizados e dependendo da duração da reunião, a solicitação de Coffee Break. As salas dos diretores possuem uma mesa de reuniões, mas muitas vezes essa mesa não comporta o número de participantes da reunião. E portanto, precisamos reservar uma das outras cinco salas de reuniões maiores da Diretoria da fábrica. As reservas dessas salas são também feitas num sistema, ao qual somente as secretárias de diretoria tem acesso, nesse sistema temos a agenda online para podermos verificar a disponibilidade da sala e agendar. Muitas vezes, as reuniões acontecem também com pessoas de outros países e assim, marcamos uma reunião de

telepresença. Para marcar as salas que tem esse recurso, solicitamos a uma outra pessoa responsável pelas mesmas e caso haja disponibilidade, entre todas as salas que vão participar, o agendamento é realizado. Além desse recurso temos também a opção de reunião através da conference call, que é um número pessoal no qual "abrimos" uma sala virtual e os participantes entram com uma senha e assim várias pessoas de diferentes locais e telefones conversam através de uma ligação com boa qualidade.

Liberação de entrada na fábrica: a liberação de todos os visitantes para os diretores é feita através do sistema Ronda Acesso que libera na portaria a entrada dessas pessoas na fábrica, essa liberação deve ser feita com muita cautela para evitar pessoas indevidas na fábrica.

Organização de agenda: toda a agenda do diretor é organizada por nós. Ela é feita através do Outlook também, assim como a convocação de reuniões, que é acoplado ao telefone celular, ao Ipad e ao computador, assim, toda alteração que fazemos na agenda, o executivo recebe imediatamente. A agenda dos diretores é muito flexível, pois temos que mudar reuniões com muita frequência, no entanto também muito ocupada e por isso temos que observar e sentir qual prioridade daremos a determinada atividade. Uma outra observação é que na maioria dos casos organizamos também a vida pessoal do diretor, desde a marcação de médicos, pagamentos de contas, eventos sociais até muitas vezes compras de supermercado.

Organização de viagens: todo o processo de organização de viagens é feito online através do sistema Webtravel da Gestão de Viagens da Fiat. As viagens são sempre solicitadas de acordo com o tipo, nacional ou internacional, devemos colocar o motivo, data, se há hospedagem, necessidade de motorista e/ou aluguel de carro. No entanto há algumas diferenças entre as viagens nacionais e as internacionais:

- Nacionais: essas viagens devem ser abertas no sistema e marcadas como nacionais, a maior diferença é que nessas, fazemos as pesquisas de todos os voos disponíveis para o destino em que estamos comprando, essa pesquisa também é feita pelo sistema, devemos escolher a que melhor se encaixa à agenda do Diretor e escolhê-la.
- Internacionais: da mesma forma, essas viagens devem ser abertas no sistema e marcadas como internacionais, porém, nesse caso, não fazemos a pesquisa dos voos pelo sistema, devemos enviar para a agência de viagens que nos envia as

opções de voos que temos na datas e horário escolhido, todas as viagens acima de 6 horas de voo devem ser na classe executiva para os Diretores.

- Prestação de contas das viagens: Após o retorno do executivo à viagem, devemos prestar contas, também no mesmo sistema, de todos os gastos do mesmo durante a viagem, as despesas com alimentação, bem como com hospedagem possuem um limite, caso o funcionário ultrapasse essa cota aquela despesa deverá ser descontada do mesmo.

Aprovação de viagem: devemos aprovar para liberação das viagens de todos os funcionários da área, essa aprovação é combinada previamente com o diretor, qual será o valor máximo gasto com passagem por colaborador e assim aprovamos habitualmente, no caso de ultrapassar esse valor, temos autonomia para verificar se está razoável e aprová-la.

Aprovação de prestação de contas e exceções: as aprovações das prestações de contas das viagens anteriormente citadas devem ser feitas também no mesmo sistema, após a viagem e prestação do funcionário, caso haja alguma despesa diferente da norma da gestão de viagens, ela vai para a aprovação de exceções e ali, alinhado com o diretor também fazemos a aprovação ou a negativa da exceção.

Arquivo: o arquivamento de documentos físicos na Fiat é bem pequeno, pois em sua grande maioria os documentos são virtuais, mas aqueles que necessitam de arquivo físico são arquivados por data, e geralmente, mensais, pois facilita a busca posterior por esses documentos.

Atividades da área de exportação: nesse caso eu crio os relatório com as situações dos carros e peças pedidos pelos importadores e depois de realizado o relatório envio a cada importador qual a situação do seu pedido, se o automóvel já foi produzido, se está a produzir, no porto ou se já foi embarcado.

Organização de eventos corporativos: durante meu período de estágio organizei alguns eventos corporativos, tais como um workshop de quatro dias de duração e visitas de importadores. Nesses eventos fiquei com toda a organização, a agenda dos participantes, as pautas das reuniões, as reservas de salas e telepresença para as reuniões, reservas de hotel para os que vieram de fora, liberação de entrada na fábrica, organização do material a ser utilizado, solicitação de coffee break, organização da sala, reserva de restaurantes para jantares e transporte dos participantes.

No caso da presidência, as atividades são muito parecidas, a principal diferença é que tudo é realizado do presidente com os outros diretores, quando foi citado acima atividades relacionadas a área, como por exemplo aprovação de viagens, essas são aprovações do presidente para com os diretores, ou seja, toda sua primeira linha.

Na fase inicial do meu estágio apresentei maior dificuldade com a organização da agenda pelo Outlook, pois eu nunca havia utilizado essa ferramenta. Minhas técnicas de redação eram sempre elogiadas e muitas vezes eu era consultada sobre as melhores formas de escrever ou se dizer algo, fosse em português, inglês ou espanhol, principalmente pelos colaboradores da área a qual eu trabalhava.

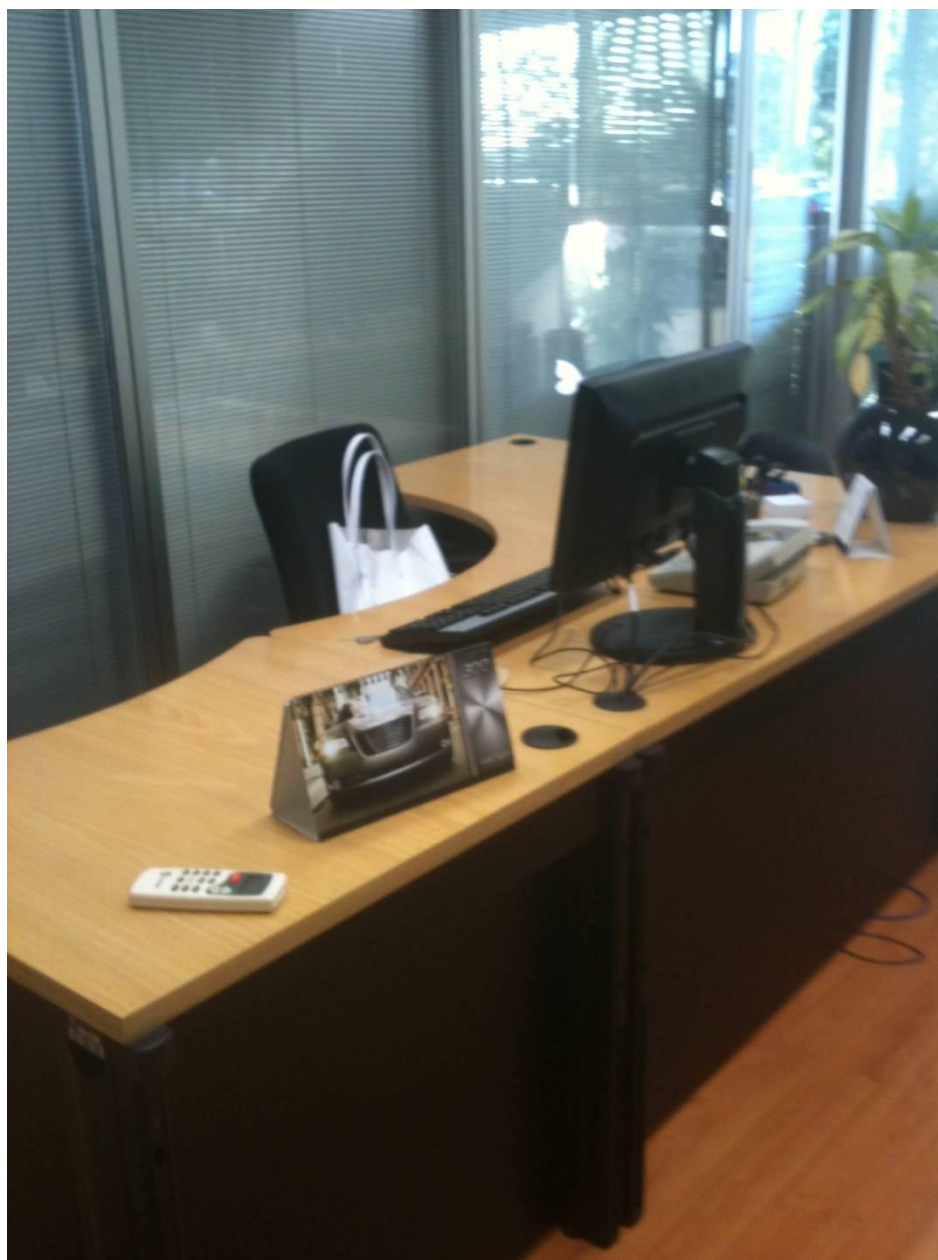


Imagem 11: Meu posto de trabalho

Como em todo escritório, o nosso também possui alguns problemas que exigem jogo de cintura. Acredito que o maior problema é a falta de comunicação ou a comunicação falha, principalmente, entre chefe-secretária, e as vezes, até mesmo, entre secretária-outras secretárias. O que gera certo desconforto, e não devemos passar os problemas adiante, mas devemos sim resolvê-los. Problema esse que pode ser resolvido com uma cultura de conscientização da importância da comunicação entre essas pessoas.

Aproveito aqui também para citar que a minha supervisora de estágio é a Roberta Tatiana dos Santos, porém ela está de licença maternidade sendo substituída pela Ana Flávia Monteiro Araújo.

## 8. CONCLUSÃO

A exigência da disciplina e realização de um estágio de final de curso para os estudantes de Secretariado Executivo Trilíngue nos é mostrada desde o princípio da graduação, nos fornecendo tempo e a oportunidade para nos prepararmos técnica e psicologicamente. Nos anos anteriores ao estágio pude me dedicar à preparação técnica, à construção de um *network* e do meu currículo, realizando estágios de menor porte, intercâmbios para fora do país, e aprendendo idiomas que poderiam me auxiliar na contratação de empresas por mim visadas.

A candidatura e seleção em uma vaga jamais ocupada por uma estagiária foi um grande privilégio. Estagiária, porém como secretária executiva (de diretor estatutário) na Diretoria da Fiat Automóveis foi uma grande desafio, pois me era exigido algo que eu nunca havia feito antes, numa realidade totalmente diferente daquela à qual eu já estava acostumada, um mundo corporativo exigente, o qual não permite erros de uma profissional iniciante. Mas trabalhar em uma empresa de grande porte e ainda nessas condições, fez o fato de ter realizado um bom trabalho ainda mais prazeroso.

Por se tratar de um empresa de grande porte, as secretárias possuem uma característica realmente de assessoras executivas, com a função de facilitar e auxiliar na vida prática dos executivos. Pude observar a posição estratégica em que nos encontramos, além da grande responsabilidade que possuímos, pois é uma posição de grande confiança e que não permite erros, mas que, muitas vezes, não é valorizada da maneira que poderia ser.

Os desafios existiram e observo que grande parte desses desafios originaram-se principalmente pela minha inexperiência na área, mas sempre fiz questão de demonstrar vontade de aprender e apresentar iniciativa na solução dos problemas. Outra característica importante que eu tentei demonstrar foi sempre aceitar as tarefas a mim atribuídas com boa-vontade.

Nas colegas secretárias executivas encontrei amizade, apoio, incentivo e boa vontade em me instruir nos momentos em que precisei. Nos meus gestores encontrei compreensão e admiração por eles, cada um com seu jeito particular.

Construí, durante o meu estágio na Fiat Automóveis, relacionamentos humanos que me foram e serão válidos para sempre, tanto no âmbito profissional quanto no pessoal, construí uma relação de respeito e mutualismo que me renderam não só colegas profissionais, mas amigos.

### **Universidade X mundo do trabalho**

Observo que através desse estágio pude aplicar muito do conteúdo que vi durante a graduação, e aprender muito de uma área mais prática, menos teórica. Hoje, sinto-me preparada para uma eventual contratação em uma multinacional, este estágio mostrou a minha capacidade de resiliência e adaptação a novos ambientes.

Faço abaixo uma breve comparação entre as disciplinas por mim cursadas na ocasião do estágio e sua contribuição para esse.

**Teoria Geral da Administração I/ Organização, Sistemas e Métodos** – contribuíram para minha melhor compreensão dos processos administrativos e do funcionamento do mundo organizacional.

**Língua Inglesa** – sendo essa uma língua universal as disciplinas foram de grande contribuição para minha desenvoltura da língua no ambiente corporativo, visto que eu a uso diariamente.

**Língua Francesa** – mesmo que qualquer língua seja bem-vinda na Fiat, no meu caso específico de estágio essa língua não era utilizada.

**Língua Espanhola** – o estudo da língua espanhola no meu caso foi de grande contribuição para minha desenvoltura no estágio, visto que a área em que eu trabalhava era exportadora de automóveis para a América Latino exigindo o uso dessa língua diariamente.

**Leitura e Produção de Textos Empresariais/ Redação Empresarial/ Redação Oficial** – em termos empresariais, na Fiat, são mais utilizados os e-mails, e praticamente zero as cartas físicas, no entanto, contribuíram para uma prática de textos mais coesos e concisos.

**Introdução Ao Secretariado Executivo / Assessoria Executiva e Gestão Estratégica** – muito válidas, por nos mostrarem qual o papel do secretário executivo bastante semelhante à realidade.

**Psicologia/ Sociologia** – embora não sejam exigidas na prática da profissão em si contribuíram para a minha compreensão do comportamento humano.

**Introdução à Informática** – essa disciplina contribuiu para a formatação e criação de slides, tabelas dinâmicas básicas no Excel e documentos no Word, mesmo que básicas acredito que foram válidas também.

**Técnicas e Tecnologia da Comunicação Oral** – essa disciplina embora tenha sido um pouco superficial contribuiu para uma melhor aplicação dos recursos audiovisuais, no entanto sugiro que sejam explicados aqui também o uso de recursos mais aplicáveis no meio empresarial.

**Instituições de Direito** - assim como em outras disciplinas, essa não contribuiu tanto para a realização do estágio, no entanto, ajuda na compreensão geral da legislação brasileira, dos nossos direitos e obrigações básicos.

**Contabilidade Geral** – seu conteúdo contribuiu para um compreensão básica do funcionamento do sistema de contabilidade brasileiro.

**Introdução à Economia** - no meu caso particular não se aplica, no entanto, é uma disciplina que ajuda a ter uma visão geral sobre o assunto.

**Metodologia de Pesquisa Aplicada Ao Secretariado Executivo** - no caso empresarial não se aplica.

**Relações Internacionais** - acredito que contribuiu para a minha compreensão do setor de exportação

**Arquivística/ Gestão Documental** – também muito válidas dada a necessidade de arquivamento, mesmo que ainda com menor frequência.



**Discurso Empresarial** – essa disciplina contribuiu para a minha melhor compreensão dos discursos e seu atores sociais além da questão da luta hegemônica.

Com relação às línguas estudadas acredito que a língua italiana seria também um grande diferencial valorizado pela Fiat já que é uma empresa de origem italiana.

## 9. SUGESTÕES E CRÍTICAS

Minha formação em Secretariado Executivo Trilíngue na Universidade Federal de Viçosa me proporcionou uma visão holística das várias áreas do conhecimento cujo domínio é esperado (se não exigido) de um profissional de secretariado executivo. Cada corporação/região e mercado tem interesse em um determinado perfil de profissional, no entanto, no meu caso em particular da Fiat, o estudante da UFV, com boas relações interpessoais, discrição, sendo bilíngue, e que possua facilidade e vontade de aprender e também boa capacidade de comunicação oral e escrita teria boas oportunidades.

A grande maioria das disciplinas que cursei durante o curso me foram de grande utilidade, exceto aquelas que possuíam uma abordagem um pouco diferente das necessidades do curso (ex: sociologia e psicologia).

Uma sugestão que deixo aos futuros estagiários é que direcionem seu curso àquilo que mais gostam de fazer, além também de esperarem concluir todas as disciplinas do curso para poderem fazer o estágio supervisionado fora de Viçosa, pois dessa forma, contribui para uma possível contratação menos trabalhosa e dolorosa. O perfil profissional buscado pelas empresas é aquele que mais combina com o próprio perfil da empresa, então as chances são aumentadas quando você faz algo bem, e você geralmente só o faz bem se você gosta.

## **10.REFERÊNCIAS**

MUNDO FIAT - Revista do Grupo Fiat do Brasil – número 124 – Edição Especial Sustentabilidade – 2013

Institucional Fiat Automóveis. Disponível em <<http://www.fiat.com.br/institucional>>. Acesso em Abr. 2014.