



UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES
DEPARTAMENTO DE LETRAS E ARTES
CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO TRILÍNGUE

RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO CURRICULAR SUPERVISIONADO

CONTOUR GLOBAL DO BRASIL HOLDING

ADRIANA DE PAIVA GONÇALVES – MATRÍCULA 65998

SÃO PAULO - SP, JUNHO A SETEMBRO DE 2013

Relatório de Estágio Curricular apresentado à disciplina SEC 498 – Estágio Supervisionado.
Coordenadora: Prof^a. Rosália Beber de Souza

Período de realização: 3 de junho a 25 de setembro de 2013

Carga horária total: 504 horas

Contour Global do Brasil Holding Ltda

Supervisor *in Loco*: Kelem Pardo

AGRADECIMENTOS

Agradeço a minha supervisora de estágio na Contour Global, Kelem Pardo, e também às funcionárias Tamires e Alessandra pelos ensinamentos.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Logo da empresa. Fonte: Contour Global

Figura 2 – Foto da hidrelétrica São Domingos II. Fonte: Contour Global

Figura 3 - Foto do Parque Eólico de Asa Branca. Fonte: Contour Global

Figura 4 - Capacidade por tipo de combustível: Fonte: Contour Global

SUMÁRIO

A EMPRESA.....	6
1. APRESENTAÇÃO.....	7
2. VISÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO.....	8
2.1. Histórico.....	8
2.1.1. <i>Histórico da Contour Global</i>	8
2.1.1. <i>Histórico da Contour Global do Brasil</i>	9
2.2. Estrutura Organizacional	10
2.3. Portfólio	11
2.4. Mercados e Faturamento.....	11
2.5. Estratégias	12
2.6. Política anti-corrupção	13
3. OBJETIVOS.....	15
4. DESENVOLVIMENTO DO ESTÁGIO.....	16
5. CONCLUSÃO.....	22
6. SUGESTÕES/RECOMENDAÇÕES	26
7. BIBLIOGRAFIA	27

A EMPRESA

Razão Social: Contour Global do Brasil Holding Ltda

Área de Atividades: A Contour Global do Brasil, empresa do grupo Contour Global, é uma holding de instituições não financeiras¹ que detêm o controle de capital (ações) de outras empresas do grupo que operam na produção de energia elétrica no Brasil. Ela é focada no desenvolvimento e construção projetos *greenfield*² e *brownfield*,³ assim como na aquisição de ativos operantes, todos em geração de energia renovável. Ela também exerce a função de gestão e administração dos negócios das empresas do grupo no Brasil, entre elas PCH São Domingos II e Gualheiros I, ambas usinas hidrelétricas a fio d'água, e empresas dos complexos eólicos Asa Branca e Chapada.

Localização: O escritório está localizado atualmente na Rua Leopoldo de Magalhães Jr., 758, conj. 31, Itaim Bibi, São Paulo. Mas no início do estágio ele era localizado na Av. Brigadeiro Faria Lima, 3311, 6º andar, Itaim Bibi, São Paulo, SP.

Número de funcionários: Aproximadamente 40 funcionários fixos, 1 menor aprendiz e 2 estagiários.

Formação Acadêmica dos funcionários: A maioria dos funcionários possui formação superior (Administração, Contabilidade, Direito, Engenharia, Ciência da Computação e Letras) com exceção das funcionárias da limpeza, de uma recepcionista e de uma assistente administrativa.

¹ De acordo com Código Nacional de Atividades Econômicas – CNAE -**Holding de instituições não financeiras** compreende: as atividades de entidades econômicas que detêm o controle de capital (ações) de um grupo de empresas com atividades preponderantemente não-financeiras. Essas holdings podem exercer ou não funções de gestão e administração dos negócios das empresas do grupo.

² Segundo o Business Dictionary, *greenfield* é uma área de terra agrícola ou florestal, ou algum outro site subdesenvolvido previstos para o desenvolvimento comercial ou para projetos industriais e

³ *brownfield* é site comercial ou industrial antigo, agora abandonado ou fracamente utilizado devido à presença de amianto ou de algum outro contaminante ambiental.

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório objetiva descrever as atividades desenvolvidas no meu estágio supervisionado na empresa Contour Global do Brasil no período de 03 de junho a 25 de setembro de 2013.

Inicialmente apresento uma visão geral da organização, descrevendo o histórico da empresa Contour Global no mundo e no Brasil, a estrutura organizacional simplificada, o seu portfólio, os mercados em que atua, o faturamento, os valores e estratégias de crescimento e a política anticorrupção.

Em seguida apresento os objetivos do estágio, as características do departamento Administrativo - onde foi realizado o estágio - e as atividades desenvolvidas.

Nas conclusões, apresento a minha opinião sobre a relevância do estágio para o meu desenvolvimento pessoal e profissional, e também explico como as disciplinas estudadas durante a graduação em Secretariado Executivo me auxiliaram na execução das atividades do estágio.

Por fim, apresento uma sugestão de melhoria para a empresa e outra para o Curso de Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Viçosa (UFV).

2. VISÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO

A Contour Global é uma multinacional americana, com sede em Nova York (EUA), que desenvolve, adquire e opera negócios de energia elétrica e aquecimento ao redor do mundo. Atualmente, com mais de 1600 funcionários, a empresa tem um portfólio de 41 plantas geradoras de energia em 17 países em quatro continentes. Ela usa uma ampla gama de tecnologias e combustíveis, incluindo a produção de energia renovável a partir de fontes de energia hidrelétrica, eólica, solar e de biomassa, bem como uma extensa frota térmica convencional.

Figura 1 – Logo da empresa



Fonte: Site da Contour Global

2.1. Histórico

2.1.1. *Histórico da Contour Global*

A Contour Global foi fundada em 2005 pelo atual CEO Joseph Brandt, juntamente com Reservoir Capital Group, por meio de um fundo de investimento nova iorquino de USD 7,3 bilhões dólar. Em 2006, adquiriu a Powerminn (Estados Unidos), Sochagota (Colômbia) e Kramatorsk (Ucrânia) e deu início ao Projeto Togo. Nesse mesmo ano, se instalou no Brasil.

Em 2007 tem início à operação comercial da FibroMinn nos Estados Unidos e a construção da usina hidrelétrica à fio'água São Domingos II, no Brasil. Esta usina, com capacidade de 24,6 MW localizada no estado de Goiás, foi o primeiro projeto que a Contour Global do Brasil desenvolveu.

Em 2009, a empresa iniciou as operações comerciais da São Domingos II (Brasil) e da Ploiesti Solutions (Romênia), concluiu a inspeção da segunda caldeira para geração de calor na Kramatorsk (Ucrânia) e ainda construiu uma planta de geração de energia elétrica Lomé (Togo) que utiliza gás natural ou óleo combustível pesado ou diesel.

No ano seguinte, começou a construção da segunda hidrelétrica à fio d'água no Brasil, a usina de Galheiros I, e deu início ao projeto de construção do Complexo Eólico de Asa Branca, no Brasil. Nesse mesmo ano também iniciou a construção das seguintes geradoras:

Apapa, Ikeja, and Benin Solutions, na Nigéria; Radzymin Solutions, na Polónia; Kiev Solutions, na Ucrânia; Five Rooftop Solar Plants e Sabaudia Solar Plant, na Itália. Ainda em 2010, iniciou-se as operações comerciais em Lomé (Togo), Nogara Solutions (Itália) e Knockmore (Irlanda) e adquiriu-se a Termoemcali (Colômbia) e as usinas Energies Saint Martin and Energies Antilles (Caribe).

Em 2011, a Contour adquiriu a Arrúbal (Espanha) e a Maritsa East 3 (Bulgária); começou a construir o complexo eólico de Asa Branca (Brasil) e a usina elétrica de gás natural de KivuWatt Phase I (Ruanda); e deu início às operações comerciais da Five Rooftop Solar Plants at Solutions Sites e Sicily Solar (Itália).

Em 2012, foi construída a *Tri-generation plant*, Oricola Solutions (Itália) e a usina eólica Inka (Peru) e começou as operações comerciais da Kiev Solutions (Ucrânia), da Apapa and Benin Solutions (Nigéria) e Gualheiros (Brasil).

Em 2013, a multinacional americana adquiriu a usina eólica e diesel integrada com capacidade de 24 MW na ilha de Bonaire (Antilhas) e uma usina de óleo e gás natural de 52MW, a GTi Dakar (Senegal). E também deu início as operações comerciais da Asa Branca (Brasil) e da Radzymin Solutions (Polónia).

2.1.1. *Histórico da Contour Global do Brasil*

A Countour Global se instalou no Brasil em 2006 e iniciou suas operações com o desenvolvimento e construção da usina hidrelétrica São Domingos II, no estado de Goiás, com capacidade de 25 megawatts (MW). O segundo projeto, em 2010, foi a construção da usina hidrelétrica Galheiros à fio d'água com capacidade de 12 MW. Ambos projetos tem contratos de 30 anos de compra de energia garantidos pelos leilões de renováveis de 2007 e 2010 promovidos pelo Governo Brasileiro.

Figura 2 – Foto da hidrelétrica São Domingos II



Fonte: Contour Global

Em 2010, a Contour Global do Brasil decidiu investir na construção do Parque Eólico Asa Branca, no estado do Rio Grande do Norte, que gerou aproximadamente 700 empregos diretos e 3000 indiretos na sua construção. O Parque, inaugurado em setembro de 2013, tem capacidade de gerar 160 MW, energia suficiente para suprir 300 mil residências com eletricidade.

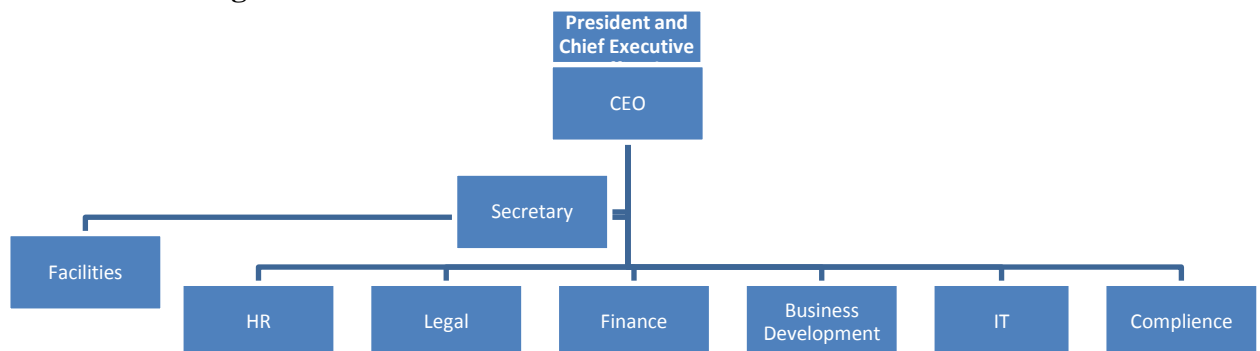
Figura 3 – Foto do Parque Eólico de Asa Branca



Fonte: Contour Global

Atualmente estão sendo construídos o segundo e terceiro Parque Eólico da Contour Global, os Complexos Eólicos Chapada I e II, no sul do estado do Piauí, com capacidade de 205 MW e 173 MW de energia respectivamente. Esses dois investimentos são uma parceria entre Contour Global com a Casa dos Ventos, uma empresa brasileira de desenvolvimento de projetos eólicos e a CHESF, empresa de geração e transmissão de propriedade da Eletrobras. Em agosto de 2013 o projeto Chapada I foi contemplado com um contrato de compra de energia de 20 anos no leilão de energia do Brasil, e em novembro o projeto Chapada II também foi contemplado com um contrato de 20 anos em um outro leilão.

2.2. Estrutura Organizacional

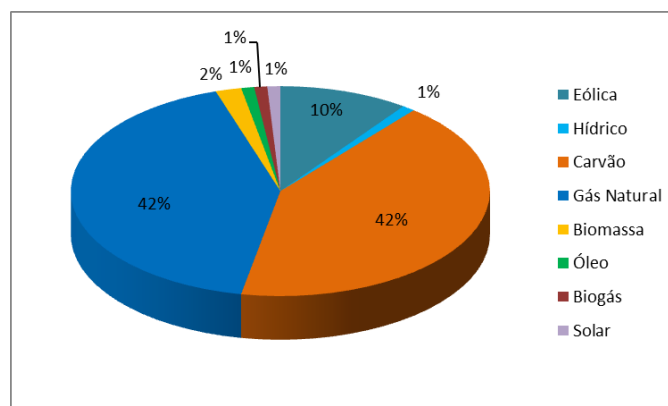


2.3. Portfólio

A Contour Global opera em duas linhas principais de negócios: a produção independente de energia, chamada de IPP (*independent power producing business*), que por meio de grandes centrais geradoras fornecem energia para as redes elétricas nacionais, e a Contour Global Solutions (CGSolutions), que desenvolve e opera usinas para geração de calor e energia dentro das instalações de clientes que querem aumentar a eficiência energética de forma sustentável.

O portfólio atual abrange 41 usinas com aproximadamente 3.718 megawatts (MW) de capacidade instalada bruta em operação ou em construção que se estende por 17 países e 4 continentes. Para minimizar o custo da energia produzida, a empresa busca capitalizar os recursos locais. Por isso, utiliza diversos tipos de combustíveis, conforme pode-se observar na Figura 4.

Figura 4 - Capacidade por tipo de combustível



Fonte: 2012 Annual Corporate Sustainability Report

No Brasil, porém, a empresa utiliza apenas as fontes de energia hídrica e eólica, embora tenha projetos de utilização de biomassa e energia solar.

2.4. Mercados e Faturamento

A empresa expande sua presença em mercados com potencial de avanço na eficiência energética e de alto crescimento econômico através do desenvolvimento, construção e operação de empreendimentos de geração de energia que será fornecida às redes nacionais.

Nos mercados desenvolvidos, se foca em nichos inovadores e na parceria com empresas multinacionais para desenvolver soluções customizadas para aumentar a eficiência energética e melhorar o perfil ambiental das instalações de produção dos seus clientes.

Como resultado da conquista crescente de mercados, em 2010, a empresa atingiu uma receita mundial de 1 bilhão de dólares, enquanto no Brasil, a receita projetada para 2015 é de aproximadamente R\$220 milhões.

2.5. Estratégias

As estratégias de crescimento da Contour Global são baseadas em cinco princípios principais:

1º) *Crescer bem.*

Para a Contour não é suficiente apenas crescer, ela quer crescer bem através do desenvolvimento de negócios sustentáveis, que utilizem os recursos de forma eficiente para expandir o acesso à energia a preços acessíveis em mercados carentes. E através da expansão de ofertas que usam tecnologias renováveis e implantação de métodos inovadores para eficiência energética.

2º) *Administrar os negócios com reponsabilidade.*

A empresa adere aos altos padrões de governança corporativa e ética nos negócios, defende os direitos humanos e do trabalhador em toda cadeia, e envolve-se com as comunidades onde trabalha promovendo iniciativas sociais.

3º) *Operar com segurança e eficiência e minimizar os impactos.*

A empresa assume como compromissos: Proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável por meio da melhoria contínua e de um programa de auditoria rigorosa; minimizar os impactos ambientais através do cumprimento de boas práticas e adoção de tecnologias que diminuam as chamadas *foot print*; operar de forma eficiente e confiável para cumprir as metas; e desenvolver e treinar equipes operacionais através de troca de conhecimentos.

4º) *Melhorar o ambiente operacional.*

A Countour Global está empenhada em: Promover o desenvolvimento do setor de energia por meio do engajamento de governos e associações locais e regionais; defender reformas prioritárias para o setor, como transparência e liberalização; capacitar funcionários do governo para aumentar a eficácia dos serviços de energia; desenvolver programas em países em desenvolvimento para fornecer treinamento técnico especializado; educar as comunidades sobre a eficiência e segurança energética; estabelecer parcerias estratégicas com governos, organismos de desenvolvimento e ONGs.

2.6. Política anticorrupção

A Contour Global se comprometeu a combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão, solicitação e suborno, criando uma rígida política anti-corrupção. Ela reconhece que a corrupção tem um impacto debilitante sobre os países em desenvolvimento, porque enfraquece o Estado de Direito, os sistemas jurídicos e políticos, e facilita a criação ou perpetuação de formas ilegítimas de autoridade na política, na sociedade e na economia. E como um dos princípios da empresa é melhorar as comunidades onde investe, a participação em atos corruptos seria antiético a esse compromisso.

Por isso, todos seus funcionários, diretores, agentes, representantes e consultores, assim como os prestadores de serviço, fornecedores e parceiros devem seguir sua política anti-corrupção. Esta política foi baseada na Lei americana de Práticas de Corrupção no Exterior – FCPA- de 1977 (*Foreign Corrupt Practices Act*) e em outras leis anti-suborno.

A FCPA proíbe a empresa, seus funcionários, terceiros e parceiros de *joint venture* de fazer pagamentos conscientemente a funcionários públicos com intenção de corrupção, a fim de obter ou manter negócios ou garantir uma vantagem imprópria. Sob a FCPA, os pagamentos podem consistir de uma oferta, promessa, autorização de um pagamento ou de uma transferência de qualquer coisa de valor. Isso inclui presentes, empréstimos, contratos de consultoria, promessas de emprego, viagens, refeições, hospedagem, doações de equipamentos, faculdade, bolsas de estudos, doações de caridade ou favores pessoais.

No entanto, a FCPA abre pequenas exceções para alguns pequenos pagamentos feitos tipicamente para funcionários públicos de baixo nível para atos não discriminatórios ou ministeriais. Porém como essas exceções são restritas, a política da Countour Global estabelece que não se deve fazer qualquer pagamento ou oferecer algo de valor a um funcionário do governo sem primeiro consultar o Conselheiro Regional, Adjunto ou Geral e Diretor de Conformidade (*Compliance*) e receber sua aprovação.

A FCPA é uma lei penal, cujas sanções são severas. Uma única violação às disposições da FCPA de anti-suborno pode custar a uma empresa até US\$ 2 milhões em multas ou duas vezes o ganho bruto do negócio em questão. Os indivíduos podem ser enviados para prisão por até cinco anos por violação e são sujeito a multas civis de até US\$ 100.000 por violação. E também pode afetar a elegibilidade de uma empresa para exportação, licenças, contratos governamentais, seguros e financiamentos.

Porém, além de cumprir com a FCPA, a empresa deve respeitar as leis de todos os países onde opera. Esses países podem ter algum forma de lei anti-suborno doméstico ou podem afetar o tipo de relação que a empresa pode ter com entidades governamentais e oficiais de governo. .

Assim, para manter o compromisso com as práticas empresariais éticas, a Contour Global oferece treinamento de conformidade abrangente para funcionários e prestadores de serviços selecionados. Verifica a conformidade em relação a terceiros, parceiros de *joint venture* e alvos de fusão ou aquisição por meio de investigação. E monitora a aderência às políticas e legislação aplicáveis, investiga e corrige quaisquer áreas de preocupação.

Achei essa política muito interessante e acho que se as empresas brasileiras a adotassem nosso país se tornaria muito mais desenvolvido.

3. OBJETIVOS

O objetivo principal desse estágio supervisionado foi adquirir uma experiência prática na área de secretariado em uma empresa multinacional, onde eu pudesse aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos durante a graduação, exercer as atribuições do profissional de Secretariado Executivo previstas na lei de regulamentação da profissão e obter novos conhecimentos.

Busquei também entender um pouco mais do funcionamento de uma empresa e desenvolver as minhas relações interpessoais.

4. DESENVOLVIMENTO DO ESTÁGIO

O estágio foi desenvolvido no escritório da Contour Global do Brasil em São Paulo, especificamente no Departamento Administrativo (*Facilites*), cujas responsabilidades são: assegurar o bom funcionamento e organização do escritório e dar suporte à presidência, às diretorias e aos demais departamentos.

Entre as atividades desenvolvidas por esse departamento podemos citar: controle da limpeza e organização do escritório, supervisão e manutenção de equipamentos; compra e distribuição de materiais de escritório; contratação e pagamento de prestadores de serviço; organização de eventos; recepção de visitantes; recebimento, registro e distribuição de correspondências; assessoria a CEO e aos diretores e apoio às demais áreas da empresa.

O departamento era composto por cinco funcionárias e uma estagiária: A Gerente Administrativa (Kelem Pardo), que também tinha o papel de Secretária Executiva da CEO; uma Assistente Administrativa, que era responsável principalmente pelo assessoramento aos diretores; uma recepcionista; duas copeiras que também faziam a limpeza; e eu, como estagiária.

Meu estágio foi desenvolvido entre 3 de junho e 25 de setembro de 2013 com uma carga horária de 6 horas diárias, totalizando 504 horas. Durante os dois primeiros meses estagiei no período de 11h00 às 18h00 com uma hora de almoço, e nos dois últimos meses de 12h00 às 19h00, pois as demais funcionárias do departamento saía às 18h, enquanto a maioria dos diretores deixava o escritório mais tarde e muitas vezes eles precisavam de apoio e não tinham a quem demandar.

Nas primeiras duas semanas a minha supervisora, a assistente dos diretores e a recepcionista me mostraram como eram realizadas as atividades do departamento, me indicando o passo a passo de cada procedimento e me ensinaram a usar as ferramentas do Outlook - um programa da Microsoft destinado a receber e enviar e-mails, gerenciar agenda e contatos - que é muito usado pelas empresas. Também recebi um treinamento *online* de anti-corrupção (ver certificado anexo 1), pois como mencionado anteriormente a empresa adota uma rígida política que combate qualquer ato corrupto por parte dos seus colaboradores e demais *stakeholders*.

Na terceira semana a assistente dos diretores saiu de férias por 15 dias e eu assumi suas principais responsabilidades. Nesse período fiquei encarregada de dar suporte e controlar a agenda de quatro diretores - dois diretores de *Business Development*, um diretor de

Compliance e um diretor de *Legal* - mantendo-os sempre informados de cada alteração feita na agenda. Algumas vezes tive que contatar clientes ou parceiros, via e-mail ou telefone, para agendamento de reuniões e pude perceber o quanto é importante ter uma linguagem clara, objetiva e completa para evitar dúvidas e perda de tempo, pois muitas vezes recebia respostas que faltavam informações e que geravam várias trocas de e-mails. Também era encarregada de manter a lista de contatos de cada diretor atualizada, filtrar suas ligações telefônicas, organizar suas viagens nacionais e internacionais e fazer relatórios de prestação de contas de viagem.

Depois desses 15 dias, passei a desenvolver as seguintes atividades com maior frequência:

- Organização e logística de viagens de funcionários do Brasil.

O escritório da Contour Global em São Paulo é o principal da América Latina e alguns funcionários estão envolvidos não só em projetos em terras brasileiras, mas também em nossos países vizinhos. Além disso, as usinas em construção ou em operação no Brasil estão situadas em outros estados (Goiás e Rio Grande do Norte). Assim, a demanda por viagens na empresa era muito alta e eu fiquei responsável em organizá-las. O processo de viagens funcionava da seguinte forma:

- 1º - O funcionário ou seu supervisor me enviava um e-mail solicitando a compra de uma passagem aérea para ida no dia X e volta no dia Y e local W e descrevia o motivo da viagem. Vale ressaltar que as viagens deviam ser solicitadas com uma antecedência mínima de 15 dias, salvo algumas exceções;
- 2º - Eu, então, solicitava à agência de viagens uma cotação via e-mail, mas muitas vezes; além do e-mail, era necessário ligar para cobrar o envio, pois demoravam para responder;
- 3º - Após o recebimento da cotação, eu selecionava de três a cinco opções mais baratas e enviava ao colaborador;
- 4º - Os funcionários sempre tinham que optar pela opção mais barata, a menos que apresentasse uma justificativa plausível, e me informar por e-mail;
- 5º - Depois da escolha pelo colaborador, eu fazia a reserva e tentava negociar uma redução no valor da passagem com a agência, mas ainda não emitia;
- 6º - E a cada dois a três dias eu redigia um e-mail endereçado à CEO solicitando sua aprovação para as viagens demandadas. Nesse e-mail era necessário constar o nome

do viajante e do solicitante, a data da solicitação, o período da viagem, o destino, os motivos, o valor da cotação mais baixa e o valor da opção escolhida.

7º - Após a aprovação eu solicitava à agência a emissão dos bilhetes.

O funcionamento desse processo era simples, mas exigia muita atenção, análise e negociação com a agência.

8º - No caso dos diretores, além da compra da passagem era necessário organizar a toda logística, como a ida e volta ao aeroporto, o trajeto de uma reunião a outra, etc, e para isso era necessário solicitar serviços de translados.

- Redação de relatórios de prestação de contas de viagens

Após as viagens, os funcionários me entregavam todos os comprovantes de gastos e me relatavam os resultados obtidos na viagem. Em posse dessas informações e também do pedido de viagem, cotações e aprovação, eu redigia o relatório de prestação de contas, que deveria constar todos os gastos detalhados da viagem, o seu motivo e resultados. Caso houvesse algo fora da política de viagens – que estabelecia regras de gastos com viagens (refeições, transporte, hospedagem) e os procedimentos a serem seguidos antes, durante e depois da viagem - isso também deveria ser incluído no relatório. Ele era assinado pelo colaborador e submetido a aprovação da CEO. Depois disso, era encaminhado para o departamento de financeiro, juntamente com a fatura do bilhete aéreo para que eles pudessem efetuar os pagamentos devidos e contabilizar os gastos.

- Controle de utilização de salas de reunião.

Havia no escritório quatro salas de reunião, que eram muito utilizadas pelos colaboradores e por isso era necessário fazer o agendamento prévio dessas salas para evitar conflitos de horário. Embora os funcionários pudessem agendar eles mesmos um horário na sala via Outlook, muitos preferiam solicitar a reserva de salas ao departamento administrativo, que tinha o controle de todas elas. E essa tarefa ficou sob minha responsabilidade. De forma geral, era uma tarefa muito fácil, mas muitas vezes era necessário remanejar as salas, que tinham capacidades diferentes com relação ao número de pessoas, e em outras até reagendar reuniões por não ter sala disponível. Esse controle era muito importante, pois evitava desentendimentos entre os colaboradores e garantia que as salas estivessem limpas e organizadas para a próxima reunião, uma vez que as funcionárias da limpeza eram chamadas por nós depois de cada utilização da sala.

- Triagem, registro, distribuição e envio de correspondências.

A Countour Global recebia um alto número de correspondências, porém uma parte era panfletos de propagandas. Após um treinamento, coube a mim a função de selecionar as correspondências importantes, separá-las de acordo com o departamento ou destinatário, protocolá-las e distribuí-las, sempre coletando a assinatura do receptor. Algumas vezes também coube a mim fazer o registro e envio de correspondências ou malotes. Todas cartas e documentos que eram enviados pela empresa via Correios ou motoboy era registrada em uma planilhas de Excel diferentes, que deveria constar o nome da empresa, o nome do departamento remetente, o funcionário responsável, o centro de custo e o destinatário. Esse controle era feito para que quando recebêssemos a fatura, pudessemos realocar os custos de envio para cada empresa do grupo (Contour Global, Galheiros, São Domingos, Asa Branca I, II, III, IV, V, VI e VII) ou departamento.

- Atendimento telefônico, inclusive nos idiomas inglês e espanhol.

Todos os dias durante o horário de almoço da minha supervisora, da assistente dos diretores e da recepcionista e nos dias que elas se ausentavam fiquei encarregada atender e filtrar as ligações de todos os colaboradores, principalmente dos diretores e da CEO. Muitas dessas ligações eram em inglês ou em espanhol, possibilitando que eu praticasse essas duas línguas.

- Recepção de visitantes.

Como a empresa recebia visitantes (fornecedores, clientes, parceiros e colaboradores de outras empresas do grupo) em qualquer horário do dia, era necessário sempre ter alguém na recepção do escritório. Por isso, durante o horário de almoço da recepcionista e entre 18h00 e 19h00 eu fiquei encarregada de autorizar a entrada desses visitantes e recebê-los.

Além disso, ocasionalmente recebíamos visitantes da Contour Global de outros países. E nesses casos, eu me responsabilizava para contratar um serviço de traslado que buscasse o executivo no aeroporto, levasse até o hotel e posteriormente para a empresa e vice versa. E também tinha que preparar uma estação de trabalho para o executivo. Para isso, eu solicitava ao funcionário de TI a instalação de um computador e telefone nessa estação e também fornecia os materiais de escritório necessários. E ainda os auxiliava no que fosse necessário.

- Controle dos materiais de escritório.

Ao menos duas vezes na semana eu verificava se havia falta de materiais de escritório e em caso positivo, eu solicitava a compra.

- Organização de arquivos físicos e virtuais.

Muitos documentos gerados pelo departamento era virtual. Por isso havia uma pasta compartilhada do departamento administrativo na rede interna de computadores, que continha várias subpastas de acordo com assuntos. A minha tarefa foi manter a organização dessas pastas e destinar os arquivos para as subpastas corretas.

No mês de julho aconteceu a mudança de endereço do escritório e o departamento administrativo foi o responsável por todos os tramites da mudança, incluindo a locação do novo espaço, contratação de fornecedores e prestadores de serviço para reformar o novo local. E todos os documentos relativos à mudança (contratos, notas fiscais, orçamentos e outros) eram entregues a mim para organização e arquivamento. Neste caso, separei as pastas usando o método de arquivamento por ordem alfabética de acordo com o nome jurídico dos fornecedores ou prestadores de serviço e dentro das pastas separei por assunto, por exemplo, orçamento, contratos e notas fiscais.

- Apoio na organização de eventos.

Durante meu período de estágio, auxiliei na organização ou em alguma atividade dos seguintes eventos: almoços e jantares internos e com clientes, comemoração de aniversário dos funcionários do mês e evento de inauguração do Parque Eólico de Asa Branca.

Era comum os diretores convidarem clientes para almoçar no escritório e quando isso acontecia tínhamos que preparar uma sala, providenciar a comida e bebida para o número certo de pessoas, e deixar pelo menos uma das copeiras à disposição para servir as refeições. Porém, antes disso, tínhamos que pedir a aprovação da CEO e alguns casos do diretor de *Compliance* para a realização desse evento. Também entrávamos em contato com as secretárias dos clientes para saber se eles tinham alguma restrição alimentar antes de encomendar os pratos, afim de evitar *gafes*.

Quanto aos jantares, eles eram sempre realizados em restaurantes, assim o meu trabalho era verificar com o executivo a sua preferência de restaurante, efetuar a reserva e solicitar aprovação.

Um evento que acontecia mensalmente na empresa era a comemoração de aniversário dos funcionários. Ele era marcado normalmente para um dia da última semana do mês e durava em torno de uma hora. O meu trabalho nesse evento era checar qual dia e horário todos os aniversariantes do mês estariam disponíveis; fazer uma cotação de preços de bolo de aniversário em algumas confeitarias; encomendar o bolo com base nas preferencias dos aniversariantes (é feita uma votação para escolher o sabor). Depois eu enviava um convite à todos os colaboradores convidando-os para o evento, informando o nome dos aniversariantes,

a data, hora e local. No dia, eu ligava na confeitaria para confirmar o pedido e combinar o horário de entrega e no horário marcado, todos os funcionários eram chamados e cantávamos parabéns para os aniversariantes. Achei interessante esse evento, porque ele proporcionava um momento de descontração e integração entre os colaboradores.

Um outro evento que auxiliei na organização foi a Inauguração do Parque Eólico de Asa Branca, no estado do Rio Grande do Norte. Este era um evento grande, no qual participaram os altos executivos da Contour Global internacional, os diretores e gerentes da Contour Global do Brasil, clientes, parceiros, investidores e integrantes do governo nacional, estadual e municipal. Inicialmente o meu trabalho foi completar as informações dos convidados, ou seja, tive que pesquisar e descobrir números de telefone, e-mails, nome das secretárias e endereços. Depois que os convites foram enviados pela minha supervisora e a assistente dos diretores, o meu trabalho foi confirmar a participação dos convidados por telefone ou por e-mail. E por fim, fiquei encarregada de cotar, pedir aprovação e comprar os bilhetes aéreos de todos os participantes da CG do Brasil.

- Outras atividades.

Também realizei algumas atividades não corriqueiras, como tradução, investigação dos fornecedores e prestadores de serviço no que se refere a leis anti-corrupção, solicitação de serviços de motoboy, auxílio na preparação da documentação do Parque Eólico de Asa Branca para envio à Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) e atividades relacionadas a mudança de endereço do escritório, como organização do espaço, acompanhamento dos serviços da transportadora e construtora, e cotação de produtos para o escritório).

5. CONCLUSÃO

Considero que esse estágio foi muito importante para o meu crescimento pessoal e profissional. Em termos pessoais, acredito que ele me auxiliou no desenvolvimento da proatividade, da postura profissional, da comunicação interpessoal e da capacidade de lidar com problemas e com pessoas de diferentes personalidades. Referente a parte profissional, pude praticar muitos conhecimentos adquiridos em sala de aula, obter novos conhecimentos, aprender a usar o software Outlook que é muito usado nas empresas, acompanhar o dia a dia de uma Secretária Executiva e desempenhar muitas de suas atividades. Pude ainda praticar os idiomas estudados, conhecer mais sobre o funcionamento de uma empresa, aprender a organizar viagens nacionais e internacionais, acompanhar uma mudança na organização, aprender sobre o setor energético do Brasil e do Mundo e obter uma experiência profissional em uma multinacional.

Durante o estágio desenvolvi muitas atribuições de um profissional de Secretariado Executivo, conforme previsto na Lei 7377, de 30-09-85 (BRASIL, atualizada pela lei 9261, de 10-01-96 (BRASIL), como: planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; assistência e assessoramento direto a executivos; coleta de informações para consecução de objetivos e metas de empresas; redação de textos profissionais especializados (no caso de relatórios e e-mails), inclusive em idioma estrangeiro; versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa; registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas (no caso de solicitação de serviços de motoboy e serviços de limpeza).

E também realizei atividades próprias de Técnico em Secretariado, conforme as mesmas leis, tais como: organização e manutenção dos arquivos da secretaria; classificação, registro e distribuição de correspondência; execução de serviços típicos de escritório, tais como recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico.

Para a execução dessas atividades e para o entendimento do funcionamento da organização me baseei não apenas no treinamento recebido no início do estágio, mas também no conteúdo de algumas disciplinas estudadas durante o curso de Secretariado Executivo Trilíngue.

As disciplinas Teoria Geral da Administração (ADM 100) e Organização Sistemas e Métodos - OSM (ADM 309) me auxiliaram a entender o funcionamento geral da organização, como divisão de cargos, o tipo de organização, os seus precessos e até o layout. No início do estágio, durante o meu treinamento, a minha supervisora ou a assistente dos diretores ou ainda

a recepcionista me passavam as informações do passo a passo de cada atividade de forma oral, mas como cada tarefa era na verdade um processo, eu anotei todos os passos e posteriormente fiz um fluxograma para cada atividade, com base na teoria de OSM. Isso facilitou o meu aprendizado e evitou que eu cometesse erros.

As disciplinas de Contabilidade Geral (ADM 110) e Matemática Financeira (ADM 250) me ajudaram a entender a importância da descrição de cada gasto realizado pelos demais departamentos e porque era importante fazer o relatório de prestação de contas. E a de Introdução à Economia (ECO 270) me permitiram compreender os fatores internos e externos que influenciam nas decisões econômicas da organização.

Como a Contour Global é uma multinacional americana e o escritório de São Paulo era o principal da América Latina, o uso dos idiomas inglês e espanhol era frequente tanto para ligações telefônicas, quanto para envio de e-mail e algumas vezes para comunicação direta com os visitantes. Assim, todas as disciplinas de inglês (LET 110, 111, 210, 211, SEC 310, 311, 412, 419 e espanhol (LET 170, 171, 172, SEC 470) vistas durante o curso foram importantes para este estágio.

As matérias de Leitura e Produção de Textos Empresariais (SEC 102) e Redação Empresarial (SEC 200) me ajudaram na interpretação de mensagens instantâneas via *Link*, e-mails, correspondências, textos e documentos internos, como a política anti-corrupção e também me auxiliaram na redação de e-mails, relatórios e outros textos. Enquanto a disciplina de Teoria Geral do Secretariado (SEC 130) me fez perceber a importância da formação específica em Secretariado Executivo, bem como a necessidade de se ter um comportamento ético, proativo, paciente e discreto. E os conhecimentos obtidos em Gestão Secretarial e Empreendedora (SEC 430) foram úteis para a organização das viagens e eventos.

Os estudos de Introdução à Informática (INF 103), embora fossem baseados nos programas do Linux, auxiliaram na produção de documentos do Windows, como Word, Excel e Power Point. No entanto, acho que esta disciplina deveria ser mais focada na realidade empresarial e ensinar a usar softwares comumente usados nas empresas, como o Outlook.

Para efetuar o arquivamento de documentos físicos e digitais, usei os conhecimentos adquiridos nas disciplinas de Arquivística (SEC 300). Esses conhecimentos também me fizeram perceber os problemas causados pelo desconhecimento das técnicas de arquivamento, que geravam perdas de documentos importantes. Outros problemas observados, principalmente durante a mudança do escritório, foram a falta de separação clara dos arquivos da fase corrente, intermediária e permanente, e também da falta de adoção de uma tabela de

temporalidade para os documentos. Isso gerou um acúmulo imenso de papéis que a empresa não tinha lugar para guardar e teve que contratar uma empresa especializada para armazenar grande parte desses documentos.

As disciplinas de Psicologia (EDU 110) e Sociologia (CIS 2014) me auxiliaram a compreender e respeitar o comportamento das pessoas e dos grupos que se formavam dentro da empresa. E também me fez entender o descontentamento dos colaboradores de mudar de escritório e posteriormente a adaptação deles no novo ambiente de trabalho. Observei ainda que alguns eventos, como a festinha de aniversário e a celebração da conquista de um novo projeto, promoviam o fortalecimento do vínculo dos colaboradores com a organização.

As demais disciplinas estudadas – Francês; Relações Internacionais, Instituições de Direito; Assessoria Executiva e Gestão Estratégica; Assessoria Parlamentar e Gestão Pública; Técnicas e Tecnologia da Comunicação Oral; e Metodologia de Pesquisa não tiveram tanta aplicabilidade neste estágio, mas foram importantes para o meu desenvolvimento como profissional de secretariado executivo.

Com relação às dificuldades encontradas, no período da realização do estágio eu estava passando por problemas pessoais e tive que aprender a lidar com essa situação para não deixar que isso afetasse o meu desempenho e interferisse nas atividades do trabalho, porém tive que interromper o estágio no mês de setembro por causa desses problemas. Também vivenciei situações estressantes e tive que trabalhar sob pressão, como por exemplo, na organização de uma viagem de última hora, o que não é fácil, pois é preciso controlar as emoções, se atentar aos detalhes e buscar alternativas rápidas para resolver os problemas. Uma outra dificuldade encontrada em algumas ocasiões era a incompreensão das solicitações da minha supervisora por falta ou ambiguidade de informações ou ainda por desatenção minha, que me levavam a “achar” que eu deveria fazer alguma tarefa de uma maneira, enquanto deveria fazê-la de outra. Esse problema de comunicação gerou alguns desentendimentos entre nós, mas logo aprendi a sempre questionar quando tinha alguma dúvida e a ser mais atenta.

Porém, de forma geral, avalio como positiva a minha experiência na Contour Global, pois pude colocar em prática parte dos conhecimentos adquiridos no curso e ainda aprendi muitos procedimentos, que não foram estudados em sala de aula, mas que são muito importantes para o bom funcionamento da empresa.

Como estagiária, busquei sempre realizar as tarefas que eram a mim destinadas com prontidão e boa vontade, mesmo aquelas que não trariam nenhum conhecimento adicional -

como fazer digitalizações, tirar cópias, escanear cartões de visitas, contar móveis -, mas que eram importantes para empresa. Também busquei ter um bom relacionamento com minha supervisora e colegas de trabalho e me mostrei disposta a ajudá-los quando havia uma sobrecarga de trabalhos.

Considero ter recebido uma boa supervisão na empresa, pois a Kelem sempre me dava sua opinião seja positiva ou negativa sobre atividades realizadas por mim e da minha postura no trabalho. No entanto, em alguns momentos sentia que ela não era clara nas suas solicitações e isso às vezes gerava certo desentendimento entre nós. Por outro lado, acho que isso me ajudou a entender a importância de uma boa comunicação e aprendi a questionar sobre tudo que me deixava com dúvidas.

Essa experiência foi muito válida e contribuiu para me preparar para atuar como Secretária Executiva no mercado de trabalho. Hoje, trabalho em uma multinacional francesa atendendo altos executivos e nas minhas atividades cotidianas aproveito muito dos conhecimentos adquiridos durante o estágio.

6. SUGESTÕES/RECOMENDAÇÕES

Como mencionado anteriormente, observei vários problemas relacionados ao arquivamento dos documentos da Countour Global do Brasil Holding que fazem com que os colaboradores percam tempo para localizá-los e geram custos desnecessários para empresa. Assim, a minha principal sugestão é que a empresa contrate uma equipe especializada em arquivística e gestão documental para organizar os arquivos, separando-os de acordo com as fases corrente, intermediária e permanente, criar uma tabela de temporalidade para esses documentos e treinar uma parte dos colaboradores para manter a organização do arquivo e para fazerem a gestão correta dos documentos.

No que se refere ao Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Viçosa , sugiro uma mudança na disciplina de Informática (INF 103), pois ela não atende às exigências do mercado referente aos conhecimentos em informática pelos profissionais de secretariado executivo. Acho que ela deve ser atualizada e focada no ensino do uso de *softwares* mais usados pelas empresas para atender as reais necessidades desses profissionais de assessoria.

7. BIBLIOGRAFIA

BRASIL, Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para assuntos jurídicos. **Lei nº 7377, de 30 de setembro de 1985**. Dispõe sobre o exercício da profissão de Secretário e dá outras providências. Disponível em:

< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7377.htm>. Acesso em: 17 maio 2014.

_____. **Lei nº 9261, de 10 de janeiro de 1996**. Altera a redação dos incisos I e II do art. 2º, o *caput* do art. 3º, o inciso VI do art. 4º e o parágrafo único do art. 6º da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9261.htm#art1>. Acesso em: 17 maio 2014.

CÓDIGO NACIONAL DE ATIVIDADES ECONÔMICAS – CNAE. Disponível em: <http://www.cnae.ibge.gov.br/subclasse.asp?CodSecao=K&CodDivisao=64&CodGrupo=646&codclasse=6462-0&CodSubClasse=6462-0/00&TabelaBusca=CNAE_201@CNAE%202.1%20-%20Subclasses@0@cnaefiscal@0> Acesso em: 14 nov. 2014)

CONTOUR GLOBAL. **Anti –Corruption Compliance Guide**

<http://www.contourglobal.com/content/documents/en_20120705b-CG-compliance_guide.pdf>. Acesso em 11 nov. 2014

_____. **2012 Annual Corporate Sustainability Report**

Disponível em:

<http://www.contourglobal.com/content/documents/en_2012_CGSustainabilityReport_FinalEfile.pdf> . Acesso em: 11 nov. 2014

_____. **Company**. Disponível

em:<<http://www.contourglobal.com/company>> Acesso em: 10 nov. 2014.

_____. **Our principles are our strategy**. Disponível em

<<http://www.contourglobal.com/strategy>> Acesso em: 10 nov. 2014.

ANEXO 1

01/07/13 https://courseware.corpedia.com/cpda.html5/courses/45551/index.html?aiicc_url=https%3A%2F%2Fwww.corpedia.com%2Faicc%2Fcatcher2.asp&aic...



Viçosa, 24 de novembro de 2014

A handwritten signature in blue ink, reading "Adriana de Paula Gonçalves", is written over a horizontal line.

Assinatura da Estagiária

Aprovação:

Coordenador de Estágio - UFV

Data: ___/___/___