

**Universidade Federal de Viçosa  
Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes  
Departamento de Letras  
Secretariado Executivo Trilíngue**

**Relatório Final de Estágio Supervisionado**

Talitha Mariel Caldonazzo e Castro – 62653

Mercedes-Benz do Brasil

Juiz de Fora  
Dezembro/2012

**Universidade Federal de Viçosa  
Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes  
Departamento de Letras  
Secretariado Executivo Trilíngue**

**Relatório apresentado à disciplina LET 498 – Estágio Supervisionado**

**Coordenador:** Prof. Rosália Beber

**Supervisor de Estágio:** Marcelo Armelin

**Período de Realização do estágio:** 11/12/2011 a 01/12/2012

**Carga Horária Total:** Aproximadamente 1.440 horas (240 dias)

## **IDENTIFICAÇÃO**

**Aluna: Talitha Mariel Caldonazzo e Castro**

**Matrícula: 62653**

**Área de Concentração: Secretariado Executivo Trilíngue - UFV**

**Organização concedente: Mercedes-Benz/Juiz de Fora**

**Área: Logística (TJS)**

---

Talitha Mariel Caldonazzo e Castro,  
Estagiária - Mercedes-Benz do Brasil/Juiz de Fora - UFV

---

Marcelo Armelin,  
Supervisor de Estágio (TJS) - Mercedes-Benz do Brasil/Juiz de Fora

## AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus por ter aberto as portas para que eu pudesse aproveitar esta oportunidade de grande relevância para minha formação profissional.

À minha família e amigos pelo apoio e torcida de sempre.

À minha “*host family*” (Rhaiza, Nathalia e Vania) por ter me acolhido com carinho e como membro da família durante todo o meu período de estágio.

Aos meus amigos e colegas de trabalho em especial: Trogo, Dutra, André Nascimento, Ricardinho, Cunha, Robson, Alessandra e Stocco. Foram grandes parceiros de jornada.

À secretária, Mineia Wezel, por todo conhecimento, generosamente, compartilhado.

Ao meu gestor, Marcelo Armelin, pela paciência e comprometimento com a minha formação ao me delegar responsabilidades e me envolver em projetos que me fizeram crescer profissionalmente.

À Adriana e Lissy, pela amizade que criamos, companheiras de viagens e diversão: Adriana e Lissy.

*“Conte-me, e eu esquecerei. Mostre-me, e eu lembrarei. Envolve-me, e eu entenderei.”*  
*(Confúcio)*

## **Sumário**

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>2. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA .....</b>	<b>9</b>
<b>3. HITÓRICO DA EMPRESA.....</b>	<b>10</b>
3.1. Origem da Marca .....	11
3.2. VISÃO, MISSÃO, VALORES E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DA EMPRESA .....	13
3.2.1. Visão.....	13
3.2.2. Missão .....	13
3.2.3. Valores .....	14
3.2.4. Objetivos Estratégicos.....	15
<b>4. HISTÓRIA DA MERCEDES-BENZ NO BRASIL .....</b>	<b>18</b>
<b>5. OBJETIVO DO ESTÁGIO SUPERVISIONADO .....</b>	<b>26</b>
<b>6. ÁREA DE DESENVOLVIMENTO DO ESTÁGIO.....</b>	<b>27</b>
<b>7. PRINCIPAIS ATIVIDADES DESEMPENHADAS .....</b>	<b>29</b>
7.1. Assessoria direta a Gerência Senior.....	29
7.2. Elaboração de Protocolos de Reuniões .....	30
7.3. Atendimentos aos clientes internos e externos .....	32
7.4. Suporte na Implantação do TOS .....	32
7.5. AVN's e Prestações de Contas .....	33
7.6. Conhecimentos das Diretivas.....	34
7.7. Recepções, suporte na instalação e interpretação de trainee da Alemanha .....	34
7.8. Representação de Informática.....	36
7.9. Requisição de Material de Escritório .....	37
7.10. Infraestrutura da área.....	37
7.8. Elaboração de documentos em inglês .....	39
<b>8. CONCLUSÃO .....</b>	<b>40</b>
<b>9. ANEXOS.....</b>	<b>41</b>
9.1. Modelo de protocolo de reuniões “Casca” – TJS.....	41
9.2. Troca de e-mails com trainees alemães.....	42
9.3. Sistema Mainframe utilizado para solicitação de viagens por meio do código DIS-ACAIXA .....	43
9.4. Planilha elaborada para demonstração dos gastos e do <i>budget</i> destinados aos materiais de escritório da área. ....	44
9.5. Elaboração do organograma organizacional da área TJS .....	45
<b>10. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>46</b>

<b>11. TERMOS E AVALIAÇÕES</b> .....	<b>47</b>
<b>CONCEDENTE</b> .....	<b>50</b>
FICHA DE CONCESSÃO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO - SEC 498 .....	51
.....	<b>53</b>
<b>UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA</b> .....	<b>53</b>
1. Qualidade do Trabalho .....	53
<b>Subtotal I x 2</b> .....	<b>53</b>
<b>Subtotal II</b> .....	<b>54</b>
<b>Subtotal II x 2</b> .....	<b>54</b>
<b>RESULTADO FINAL</b> .....	<b>54</b>

## **1. INTRODUÇÃO**

O presente relatório tem como objetivo descrever as atividades desenvolvidas durante meu período de estágio desempenhando a função de Secretária Executiva do departamento de Logística e Importação da Mercedes-Benz do Brasil, em Juiz de Fora, no ano de 2012. Inicialmente, apresento a organização e sua história, fazendo um apanhado geral sobre os aspectos mais relevantes da empresa.

Posteriormente, abordo o objetivo do estágio e a área onde o trabalho foi realizado; defino e delimito os objetivos do estágio supervisionado e faço a descrição detalhada de cada atividade exercita, juntamente, com as percepções, as experiências e as dificuldades encontradas no desempenho das mesmas.



## **2. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA**

**Razão Social:** Mercedes-Benz do Brasil Ltda.

**Área de Atividades:** Montadora Automobilística.

**Unidades da Mercedes-Benz no Brasil:** São Bernardo do Campo, Campinas e Juiz de Fora.

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

**Número de funcionários:** aproximadamente 940 funcionários.

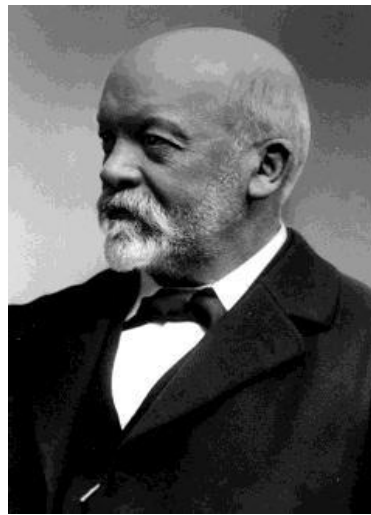
### 3. HITÓRICO DA EMPRESA

A trajetória da empresa começou no sul da Alemanha, no fim do século XIX, quando Gottlieb Daimler, Karl Benz e Wilhelm Maybach criaram o primeiro veículo movido a motor do mundo. Inicialmente, em 1885, Karl Benz inventou o automóvel movido através de um motor de combustão interna que possuía três rodas. Paralelamente, nesse mesmo ano, Gottlieb Daimler, junto com Wilhelm Maybach, construiu o primeiro protótipo de um motor movido a gás.

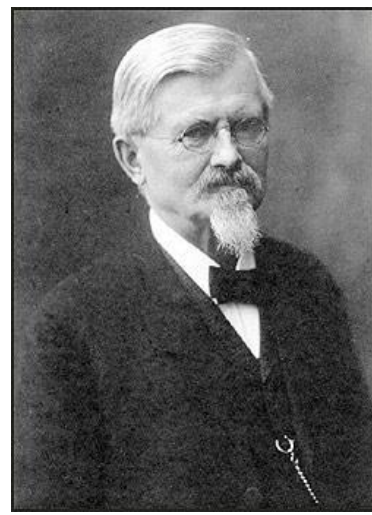
Em 1886, Daimler e Maybach tiveram a ideia de juntar uma carroça e um motor, resultando no primeiro veículo com quatro rodas. Gottlieb Daimler foi o fundador da oficina de testes chamada DMG (Daimler Motor Company), criada em 1882, em Canstatt. Essa, por sua vez, viria a ser concorrente da Benz & Cia, criada por Karl Benz, a qual se tornou a primeira e maior linha de montagem do mundo no início do séc. XX. O pioneirismo desses inventores fez surgir, também, o primeiro ônibus, o primeiro caminhão movido a gasolina e o primeiro caminhão movido a diesel.



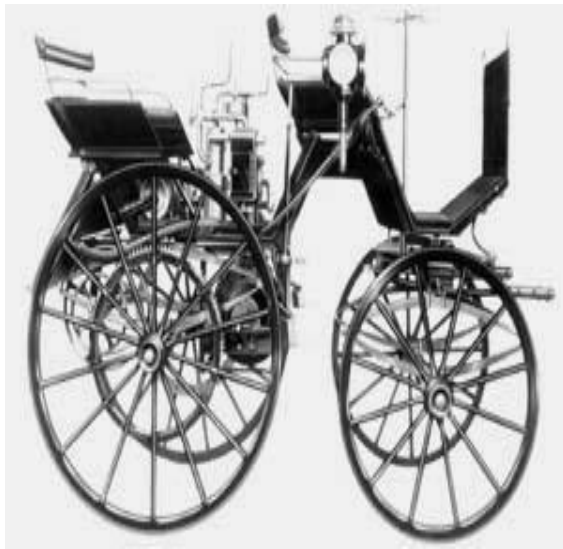
**Karl Benz**



**Gottlieb Daimler**



**Wilhelm Maybach**



1º CARRO



1º CAMINHÃO

### 3.1. Origem da Marca

Um artigo jornalístico da época chamou a atenção de Emil Jellinek para a empresa Daimler Motor Company, fundada por Gottlieb Daimler, levando-o em 1897, para Cannstatt a fim de fazer uma visita a Daimler. Após visita, Jellinek encomendou seu primeiro carro Daimler, de 6 HP, com motor de dois cilindros e velocidade máxima de 24 km/h. Entregue o veículo, Jellinek encomendou mais dois, porém, exigiu uma velocidade maior de 40 km/h. Em 1898, ele recebeu os carros Daimler "Phönix" com motor de 8 HP, sendo esses os primeiros carros do mundo a circular com quatro cilindros.

Jellinek possuía bons contatos no mercado financeiro internacional e com os aristocratas da época e, com isso, estabeleceu uma atividade de negociação, promovendo e vendendo os veículos de Daimler para a alta sociedade. Entre 1899 e 1900 ele comprou 39 veículos da DMG. Ele utilizava os veículos para fins de competição e, por isso, passou a exigir carros cada vez mais potentes e velozes, principalmente, para as corridas na "Semana de Nice". Para os eventos automobilísticos da época o competidor usava o pseudônimo "Mercedes", nome de sua filha cujo perdeu sua mãe com apenas 4 anos de idade. Segundo ele o nome trazia sorte para as competições.

Emil Jellinek tornou-se o principal divulgador e revendedor dos automóveis Daimler. Além disso, por conta das exigências impostas à empresa, as quais, ele julgava necessárias para aprimorar os veículos e ampliar o mercado, a DMG duplicou sua produção. Em setembro

de 1902, a empresa a registrou o nome “Mercedes” como marca, aproveitando da grande repercussão que pseudônimo tinha no meio automobilístico da época.



**Emil Jellinek**



**Mercedes Jellinek**

O símbolo da Mercedes-Benz foi desenhado, inicialmente, por Gottlieb Daimler. A figura representava a triplicidade das atividades da Daimler cujo fabricava motores para uso em terra, mar e ar. Em 1909, a estrela de três pontas foi adotada como logotipo. O símbolo havia sido feito por Daimler em um postal destinado à sua esposa, no qual dizia: “um dia essa estrela brilhará sobre a minha obra.”

Em 1924, as duas grandes rivais do setor automobilístico DMG e Benz & Cia assinaram um acordo de cooperação mútua a fim de dar impulso à economia Alemã após a I Guerra Mundial. O acordo das partes estabelecia sua união até o ano 2000.

Dessa forma, Karl Benz acrescentou seu nome “Benz” à marca Mercedes, além de uma auréola ao redor da estrela. Daí surgiu-se o nome Mercedes-Benz.

A logamarca Mercede-Benz passou por diversas alterações ao longo dos anos. Inicialmente, em 1923, foi adicionado um círculo e três anos após, devido a fusão da Daimler com a Benz foi adicionado no símbolo uma coroa de louros. Em 1933, estabeleceu-se a forma definitiva do logotipo que, desde então, continua inalterado.



**Evolução da Marca Mercedes-Benz**

## **3.2. VISÃO, MISSÃO, VALORES E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DA EMPRESA**

### **3.2.1. Visão**

Como visão a empresa tem o objetivo de ser referência como produtora e fornecedora dos melhores veículos agregados, comerciais, carros, componentes e serviços. A empresa visa suprir as necessidades e expectativas dos clientes, gerando valor para os seus acionistas e os públicos com os quais estabeleceu relacionamento.

### **3.2.2. Missão**

A Mercedes-Benz tem como missão ser a maior fabricante e fornecedora de veículos comerciais, automóveis, componentes e serviços do mundo. O trabalho é realizado para mantê-la como fornecedora número 1 de uma completa linha de automóveis comerciais da mais alta qualidade e serviços a fins que surpreendam as expectativas do cliente. A empresa busca sempre aperfeiçoar seus produtos e serviços garantindo alta performance e confiabilidade.

### **3.2.3. Valores**

A empresa partilha dos seguintes valores:

#### **Paixão**

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

#### **Respeito**

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

#### **Integridade**

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

**Disciplina**

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

**3.2.4 Objetivos Estratégicos****Crescimento Rentável:**

- Gerar lucratividade sustentável e ser referência na indústria brasileira
- Attingir a rentabilidade planejada, gerando eficiência na compra de materiais conforme planejado
- Cumprir o Budget estabelecido, atingindo faturamento e margem de contribuição planejados com Peças Genuínas

**Produtos Superiores e Satisfação dos Clientes:**

- Oferecer produtos com alto nível de competitividade em custo e qualidade
- Attingir os índices de satisfação dos clientes (CSI/AEP), mantendo os custos de garantia abaixo do valor planejado
- Contribuir para o aprimoramento da qualidade dos nossos fornecedores, atingindo a Nota Audit planejada

**Liderança em Inovação e Tecnologia:**

- Oferecer produtos inovadores tecnologicamente e dentro dos prazos planejados
- Lançar novos produtos de Caminhões e Ônibus com qualidade assegurada e dentro dos prazos
- Atingir o lead-time planejado para solução de problemas de campo

**Presença e Integração Globais:**

- Estabelecer posição de liderança tanto no mercado interno quanto no externo
- Atingir participação e volume de vendas no mercado interno e atingir o volume de exportação planejado
- Atingir participação planejada do Banco Mercedes-Benz no financiamento de veículos comerciais e automóveis

**Marcas Líderes:**

- Ser referência em qualidade da marca no mercado
- Ser líder em Qualidade da Marca nos segmentos em que atuamos

**Excelência Operacional:**

- Ser uma empresa com excelência nos processos internos
- Atingir as metas do Copa 2014, consolidando a implantação em todas as áreas conforme planejado
- Manter o estoque de veículos novos dentro dos valores planejados
- Manter a certificação do Sistema de Gestão Integrada (SGI)
- Atingir objetivos e metas ambientais privilegiando a economia de recursos naturais, o aumento da reciclagem e a redução de resíduos



**Pessoas Inspiradas e com Alto Desempenho:**

- Ter colaboradores motivados e ser empresa de referência para trabalhar
- Vivenciar os valores do Grupo Daimler: Paixão, Respeito, Integridade e Disciplina
- Cumprir as exigências do Código de Ética e os requerimentos de *Compliance* do Grupo Daimler

#### 4. HISTÓRIA DA MERCEDES-BENZ NO BRASIL

A Mercedes-Benz está no Brasil desde 1952. A empresa possui três plantas: em São Bernardo do Campo (SP), Juiz de Fora (MG) e outra em Campinas (SP). As plantas de São Bernardo e Juiz de Fora concentra a produção da empresa. Já a planta de Campinas encontra-se as instalações para prestação de serviços aos clientes. Essas instalações desfrutam de privilegiada localização estratégica. Grande parte dos distribuidores de automóveis estão situados na região Sul e Sudeste brasileiro.

A empresa chegou no país em um cenário econômico favorável a industrialização do país. Nesse período, o governo, buscando criar medidas para desenvolvimento da economia, se abre ao comércio internacional trazendo várias empresas multinacionais para o país, sendo grande parte, empresas do setor automobilístico. A operação iniciou-se com o polonês Alfred Jurzykowski cujo inovou o sistema de transporte no Rio de Janeiro mediante a importação de chassis de caminhão para serem utilizados em ônibus, em 1950. Após grande aceitação desses chassis no mercado brasileiro, a Mercedes-Benz iniciou a construção de suas instalações em São Bernardo do Campo, em 1950. Em 1956, o presidente Juscelino Kubitschek inaugura a primeira planta da empresa no Brasil.



**Inauguração da Fábrica MBB em São Bernardo do Campo - SP**



**O então Presidente da República Juscelino Kubstcheck desfilando a bordo de um caminhão Mercedes-Benz L-312**

Na década de 60, a Mercedes-Benz exportou os primeiros ônibus e tem uma produção marcante de 100 mil veículos fabricados em série. Em 1973, a empresa ampliou seu *marketshare* no Brasil. Nesse período, o Brasil estava enfrentando a crise do Petróleo e a Mercedes era a única montadora que oferecia veículos com motores a diesel. Devido ao sucesso de vendas a companhia lança vários novos produtos ao mercado como novos motores, caminhões e ônibus.

Nos anos 60, a empresa exporta os primeiros ônibus, e também chega o marco de 100 mil veículos fabricados em São Bernardo do Campo.

No ano de 1973, com a crise do petróleo, a empresa amplia sua posição no mercado, pelo fato de ser a única montadora a oferecer motores a diesel. Como líder do mercado, lança vários novos motores, caminhões e ônibus. Neste mesmo período, com as vendas bem sucedidas, a Mercedes decide abrir mais uma linha de caminhões em São Bernardo do Campo e também transfere a produção de ônibus para Campinas em 1979.

Em 1980, a montadora lança modelos de caminhões movidos a álcool. Em 1988, já se somam 100 mil produtos exportados e continua lançando novos modelos de ônibus e caminhões. Em 1990 já com vários avanços pelo país, inclusive sendo a primeira companhia do país a ser certificada pela ISSO 9001, a empresa inaugura uma montadora de carros Mercedes-Benz em Juiz de Fora (MG), sendo essa uma das mais modernas plantas de produção do grupo.



**Planta Mercedes-Benz em São Bernardo do Campo - SP**



**Planta Mercedes-Benz em Juiz de Fora – MG**

A planta da Mercedes-Benz em Juiz de Fora é considerada uma das mais modernas montadoras da América Sul. Inaugurada em 1999, a unidade detém respeitável padrão de qualidade construtiva frente outras fábricas da própria marca, alcançando altos padrões de qualidade que se destacam dentre todas as outras plantas de automóveis do grupo Daimler no mundo. Inicialmente, a empresa produzia o modelo de automóvel Classe A. Em 2007, produziu o carro Classe C Sport Coupé, sendo este produzido apenas nesta unidade da empresa. No ano de 2008 a 2010 a empresa produziu o CLC, cujo o modelo se assemelha ao Classe C, porém com características mais esportivas.



**Classe A – Produzido de 1999 a 2005**



**Classe C – Produzido de 2001 a 2004**



**Classe C *Sport Coupé* – Produzido de 2005 a 2007**

Em 2010, a planta de JDF começou a transição do modelo de produção de carros para produção de caminhões. Em 2012, a empresa inaugurou a mais moderna fábrica de caminhões do grupo Daimler mundial.



**Caminhão Actros**



**Caminhão Accele**

A divisão dos processos produtivo da Mercedes-Benz e seus respectivos departamentos se dão da seguinte forma:

**TJC – Montagem Bruta e Pintura**

- Montagem de Carroçaria
- Planejamento da Produção e Manutenção da Montagem de Carroçaria
- Pintura de Carroçaria
- Planejamento da Produção e Manutenção da Pintura

**TJA – Montagem final**

- Acabamento Interno
- Montagem Mecânica
- Planejamento da Produção e Manutenção da Montagem Final
- Planejamento Estratégico

**TJQ – Gestão de Qualidade e Engenharia do Produto**

- Planejamento de Engenharia e Qualidade
- Engenharia de Produto e Qualidade
- Engenharia Experimental e Análises
- Gestão da Qualidade na Produção

**TJS – Logística e Compras**

- Programação e Abastecimento de Materiais
- Documentação Técnica
- Importação e Comando
- Gerenciamento de fornecedores
- Planejamento Programação e Controle da Produção

**H/A – Recursos Humanos**

- Administração e remuneração de pessoal
- Desenvolvimento de competências
- Segurança do Trabalho
- Frota e transporte coletivo

**CA – Financeiro e *Controlling***

- Contabilidade Financeira
- *Controlling* de despesas
- Pré e pós-Cálculos

**TJI – Planejamento de Fábrica e Infraestrutura**

- Planejamento de Fábrica e Infraestrutura (mecânica, elétrica e civil)
- Administração das áreas verdes, zeladoria e meio ambiente
- Gerenciamento e armazenamento de material improdutivo (almoxarifado)



**AMS – Compra de Materiais e Serviços**

- Compra de materiais e serviços improdutivos de toda a fábrica
- Gerenciamento de requisições e contratos

**ITLR – Tecnologia da Informação**

- Gerenciamento de equipamentos eletrônicos (cordless, telefones de mesa, notebooks, computadores, data shows)
- Administração de sistemas de informática (banco de dados, drives e programas em geral)

## 5. OBJETIVO DO ESTÁGIO SUPERVISIONADO

O Estágio Supervisionado configura-se um período de aquisição e aperfeiçoamento dos conhecimentos e habilidades necessárias para o exercício profissional. Trata-se da integração entre teoria e prática, proporcionando ao estudante a participação em situações reais de vida e trabalho. Nesse momento, a prática consolida a profissionalização do estudante e explora as competências básicas indispensáveis para a sua formação profissional.

Os objetivos principais são:

- Integrar o processo de ensino, pesquisa e aprendizagem;
- Aprimorar hábitos e atitudes profissionais;
- Proporcionar aos alunos a oportunidade de aplicar habilidades desenvolvidas durante o curso;
- Inserir o aluno no contexto do mercado de trabalho para conhecimento da realidade;
- Possibilitar o confronto entre o conhecimento teórico e a prática adotada;
- Proporcionar ao aluno a oportunidade de solucionar problemas técnicos reais, sob a orientação de um supervisor;
- Proporcionar segurança ao aluno no início de suas atividades profissionais, dando-lhe oportunidade de executar tarefas relacionadas às suas áreas de interesse e de domínio adquirido;
- Estimular o desenvolvimento do espírito científico, através do aperfeiçoamento profissional;
- Agregar valores junto ao processo de avaliação institucional, a partir do resultado do desempenho do aluno no mercado de trabalho

## 6. ÁREA DE DESENVOLVIMENTO DO ESTÁGIO

A TJS (*Truck – Juiz de Fora – Supply*) corresponde a área logística da montadora Mercedes-Benz. Nesse setor, os processos são voltados a movimentar a linha de produção, garantindo seu abastecimento com peças para montagem dos veículos. A área é composta por 87 colaboradores, distribuído em quatro times com um gerente cada.

A equipe do gestor Rodrigo Santana é responsável pelo planejamento do fluxo de abastecimento de peças na linha. A equipe é composta por 39 colaboradores. As peças chegam de seus fornecedores e vão para o depósito externo da MBB-JDF, o chamado COL (Centro de Operações Logísticas), após processo de embalagem as peças entram na fábrica coordenadas pelo sistema logístico denominado KANBAN (simbologia visual para registrar ações; cadastro de endereçamento das peças); na sequência ocorre o recebimento documental e fiscal das peças na portaria. Parte da equipe também realiza a gestão de operadores logísticos terceirizados (Multiterminais, JSL, Vix e etc.) e a outra parte fica responsável pelos fornecedores de peça que estão alocados dentro da própria planta MBB (Maxion e Grammer).

A equipe do gerente Ariovaldo Chagas é responsável pela gestão dos fornecedores e da qualidade. O time é composto por 27 colaboradores cujo são distribuídos entre gerenciamento de fornecedores; gerenciamento de fornecedores com relação a qualidade e; gerenciamento de peças quanto ao volume e prazos de entregas. São responsáveis também pela gestão do espaço *Hot Line*, onde são realizados os atendimentos e análise crítica das reclamações, defeitos e qualidade. Além disso, a equipe administra os fornecedores Randon alocados no I-Park.

A gerente Romina Schardong é responsável pela logística Internacional. Seu time composto por 15 colaboradores atua na importação e que atua na importação de Kits CKD do Actros da Alemanha e importação de EX33 (reposição de peças que faltaram ou se danificaram); a Importação pelo Auspackzentrum (centro de desembalamento), que faz o recebimento, a armazenagem e a expedição (I-Park e linha de produção) dos veículos / peças na fábrica; o Comando de montagem (planejamento e programação de produção), que garante o seqüenciamento do programa de produção, definindo para a linha qual o modelo, a cor e a quantidade de veículos que devem ser montados no dia; e gerenciamento do fornecedor Fastplas no I-Park.

A menor equipe da área, composta por 6 colaboradores, é gerida pelo gerente Euclides Coelho. O grupo é responsável pela documentação técnica, gerenciamento de APA's (documento para qualquer aplicação, alteração ou cancelamento do uso de alguma peça no produto), projetos (exemplo: nacionalização do Actros).

As quatro equipes citadas acima são gerenciadas pelo Gerente Sênior Marcelo Armelin cujo tem como suporte para auxiliá-lo em sua rotina administrativa o estagiário (a) de Secretariado Executivo.

## 7. PRINCIPAIS ATIVIDADES DESEMPENHADAS

### 7.1. Assessoria direta a Gerência Senior

Essa atividade visa otimizar o tempo do gestor assessorado para que questões de cunho operacional não o sobrecarregue. Diante disso, trabalhei na administração de sua agenda e compromissos. De antemão, os colaboradores me procuravam para checar a disponibilidade de horário para agendar alguma reunião. No horário que estivesse vago, eu tinha autonomia para marcar aquele compromisso. Caso fosse alguma demanda urgente, levava o assunto ao gestor para que ele tomasse a decisão de delegar algum compromisso para outrem e, assim, disponibilizar o horário para aquela urgência. Também, o gestor me demandava agendar reuniões com outros colaboradores, onde eu tinha que verificar a disponibilidade de cada participante, algumas vezes o fazia via *notes* (e-mail), outras tratando diretamente com eles ou se fosse algum gerente sênior, tratava diretamente com suas secretárias.

A atenção à agenda também era dada quanto aos recursos que seriam necessários para realização de alguma reunião. As salas eram reservadas de acordo com as necessidades no que tangia aos recursos audiovisuais (ex. Datashow), quantidade de participantes e tipo de participante, no caso de fornecedores dávamos prioridade a salas mais bem estruturadas, a fim de manter uma boa impressão da empresa. Em reuniões com fornecedores, a solicitação e recebimento do *coffebreaks*, agendamento da visita mediante o código de serviço SPT-AVISIT no mainframe, também eram de minha responsabilidade. Para videoconferências, com São Bernardo do Campo ou com unidades da Alemanha, eu reservava as salas de reuniões com equipamento de vídeo e estabelecia contato com o coordenador da reunião para pegar o endereço de I.P da sala com a qual iríamos nos conectar.

Cerca de 20 minutos antes do horário da videoconferência, eu deixava a aparelhagem ligada e conectada para que o gestor tivesse a preocupação somente quanto à sua participação. Essa antecedência, era uma forma também de eliminar qualquer elemento surpresa que ocorresse, como uma possível falha no equipamento. Dessa forma, eu teria tempo hábil para buscar alguma alternativa e/ou solução.

As chamadas telefônicas destinadas ao gestor eram, previamente, destinadas a mim para que se oportuno eu às transferissem. Embora pareça um simples atendimento telefônico é uma atividade que exige da secretária bom senso. Se o gestor estivesse em alguma reunião, eu anotava os recados, bem como o assunto a ser tratado. Além disso, dava a alternativa para a pessoa que telefonou que o gestor retornasse a ligação assim que possível. Em alguns casos, a pessoa optava por ela mesma ligar novamente. Quando o gestor estava atendendo alguma pessoa dentro de sua sala, eu optava por não o importunar transferindo a ligação, antes decidia por passar o recado de quem ligou e perguntar-lhe se poderia estabelecer o contato novamente.

Foi possível perceber que o bom senso também deveria estar presente quando algum colaborador levasse alguma questão que dependia da decisão do gestor. Nesse sentido, fazia-se necessária a observação do comportamento do gestor para então encontrar o melhor momento para abordá-lo. Acumular questões a serem tratadas era outra prática que eu exercitava a fim de evitar interrompê-lo por várias vezes.

Junto ao gestor foram realizadas várias outras atividades rotineiras como fornecer informações, documentos a serem consultados, follow-ups de alguma atividade em andamento e etc. Desse modo, percebi que devemos ter atenção para informá-lo da maneira mais precisa e acurada possível e ter respostas das possíveis perguntas que ele poderá fazer ao tomar conhecimento da informação. Além disso, é necessário ter uma postura de prontidão, demonstrando que estamos à disposição para qualquer demanda solicitada. Por se tratar de um contato próximo e constante procurei desenvolver o que chamamos de *feeling* para saber o que falar, como falar e quando falar. Isso só é possível depois de meses de observação. Levei em consideração seu aspecto comportamental quanto a sua objetividade; se é detalhista ou não; o que ele julga importante e prioritário; entre outros.

## **7.2. Elaboração de Protocolos de Reuniões**

Semanalmente eram realizadas reuniões com os mensalistas da área para repasse de informações advindas das reuniões com a diretoria. Na chamada reunião em “Cascata” competia-me redigir os protocolos das reuniões. Estes apontavam informações, tarefas e decisões repassadas para toda a área.

Embora o protocolo exercesse a mesma função de uma ata de reuniões, ele apresentava formato enxuto e objetivo. Eu diria que o estilo do documento é até mais funcional do que as atas convencionais, visto que sua organização visual permite-nos identificar determinado assunto de maneira ágil. Após a confecção do protocolo ele era arquivado, juntamente com a lista de presença da reunião, e disponibilizado, virtualmente, no *drive G:* a fim de garantir o acesso de todos a qualquer momento (Anexo 1).

Além disso, competia-me assegurar que a lista de presença de cada reunião estivesse assinada por todos os colaboradores. Se algum colaborador, por algum motivo, não pudesse participar da “Cascata”, ele deveria ir até o secretariado, ler o protocolo e assinar a lista. Tal procedimento visava garantir que todos os colaboradores estavam cientes das diversas questões expostas nesta reunião.

Os protocolos deveriam estar em conformidade com as exigências dos padrões TOS (*Truck Operational System*). Informações tais quais: momento SGI, divulgação dos indicadores do mês, comitê de segurança, 5s, entre outras, eram demandadas nas auditorias. Os auditores verificavam se essas informações estavam protocoladas, caso contrário a área receberia demérito na avaliação das auditorias internas. Por isso, eu fazia este controle junto aos demais colaboradores lembrando-os da necessidade das informações serem repassadas nas reuniões a fim de protocolá-las.

Outro procedimento referente aos protocolos de reuniões foi implantado na área. O gestor responsável pelo departamento sugeriu que fizéssemos uma planilha onde deveriam estar catalogados todos os protocolos emitidos nas reuniões. O objetivo era garantir a acessibilidade das informações geradas pelas equipes e legitimar a existência do conteúdo da discussão. Ao serem disponibilizados no *drive G* todos teriam acesso às decisões como também teriam a possibilidade de fazer o follow-up das atividades em andamento na TJS. Assim sendo, uma planilha com os campos assunto, data de emissão, local de arquivamento e responsável foi feita e o novo procedimento repassado para o time na reunião em “Cascata”. Posteriormente, competia a nós secretárias fazer o controle e intervir em caso do não cumprimento do processo.

### 7.3. Atendimentos aos clientes internos e externos

No atendimento aos clientes internos e externos, atuava dando informações e direcionando os assuntos e as demandas da área aos seus respectivos responsáveis. Nesse sentido, um bom conhecimento sistêmico da área, suas atividades e responsáveis, são fundamentais para você executar o atendimento com precisão e eficiência. Dessa forma, evita-se que a pessoa a quem você está prestando o atendimento fique “pulando” de pessoa em pessoa até chegar a quem realmente é capaz de correspondê-la. No secretariado transitam várias informações da área e nós, secretárias, somos responsáveis pela gestão das informações, colaborando para otimizar o seu fluxo.

### 7.4. Suporte na Implantação do TOS

A fábrica está sendo submetida à implantação do *Truck Operation System* (TOS), um conjunto de normas e padrões a serem sistematizados e incorporados nas operações, procedimentos e comportamentos de todos os colaboradores. Em uma espécie de *task force* todas as áreas foram envolvidas, sendo cada uma responsável por um determinado “pilar”. A nossa área ficou responsável pelo pilar 4, que tem como objetivo adequar as ferramentas logísticas ao modelo TOS. Fui envolvida nessa atividade participando das reuniões semanais. Pude nessas reuniões aprender sobre as ferramentas e modelos enxutos dos processos logísticos tais quais: sistema *Kanban*, *First in first out*, *Comissionamento*, *Perlenquette*, entre outros.

Minha participação consistia também em organizar o local para essa reunião e elaborar o protocolo. Além disso, procurei ser um agente centralizador de informações, situando materiais e articulando as atividades junto aos demais facilitadores. Em uma das reuniões, foi acordado que cada facilitador faria uma apresentação da ferramenta cuja era de sua responsabilidade a aplicação e aprimoramento segundo o padrão TOS. Diante disso, elaborei junto ao gerente sênior um modelo contendo o que era para ser apresentado e um agendamento para as apresentações das ferramentas por parte de cada colaborador. Após determinado o *deadline* para as apresentações, ouvi e considerei a dificuldade que os colaboradores estavam tendo para conseguir apresentar no prazo estabelecido.



Notando que o prazo estava muito apertado para tal, considerei em levar a problemática ao gerente sênior que, por sua vez, estendeu o prazo. Nesse momento, percebi que uma das atribuições da Secretária Executiva é ser um elo, ao atuar na articulação da alta gestão e os demais colaboradores.

### **7.5. AVN's e Prestações de Contas**

Era minha atribuição operar o código de serviço DIS-ACAIXA no sistema *mainframe* para emissão de Agendamento de Viagens Nacionais (AVNs), Agendamento de Viagens Internacionais (AVI's), prestações de contas, devolução de moedas estrangeiras e reembolsos (Anexo 2). Quanto às viagens, os colabores me passavam o motivo da viagem, o valor necessário de adiantamento para despesas referentes à combustíveis, pedágios e taxis.

O trabalho era realizado junto à Geminitur, empresa terceirizada responsável pela compra das passagens aéreas e reservas de hotéis. Para isso, a Geminitur necessitava das AVNs ou AVIs aprovadas pelo colaborador requisitante e seu gestor. Após a viagem, o colaborador trazia os comprovantes fiscais dos gastos com a viagem, os quais eram somados e devidamente lançados no sistema no campo de prestações de contas. Para prestar contas, era feito um cálculo do valor das diárias que o colaborador necessitou durante o período da viagem. Se o colaborador esteve na unidade de São Bernardo do Campo, o almoço era oferecido pela fábrica, dando-lhe o direito de receber ½ diária para despesas com o jantar. Muitos dos colaboradores, especialmente, os responsáveis pelo gerenciamento de fornecedores, faziam visitas aos fornecedores em suas unidades de negócio em cidades diversas e isso dava-lhes o direito de uma diária inteira equivalente a 60 reais. Para cálculos de diárias nacionais e internacionais tínhamos como referência a diretiva de viagem do grupo Daimler.

Quando eu entrei na área a secretária-estagiária era responsável por recolher os comprovantes fiscais, colá-los em folhas A4, calcular os valores referentes aos taxis, combustíveis, diárias, entre outros. Era uma atividade, embora simples, bastante onerosa considerando também que a carga horária do estagiário era restrita a 6 horas por dia.

Um dos gestores o Sr. Euclydes Coelho, recém-chegado de São Bernardo do Campo para atuar na área, me entregava suas despesas de viagem já calculadas preenchidas em um formulário. Ao elogiar sua iniciativa, ele aconselhou-me dizendo: “Talitha, ao adotar o procedimento dos próprios colaboradores calcularem suas despesas você poderá executar atividades que agreguem mais valor para você e para área”. Diante disso, foi implantado um formulário padrão para prestações de contas a ser anexo junto aos comprovantes fiscais que já deveriam ser entregues devidamente colados. Isso proporcionou significativa otimização do tempo e o mais importante, foi observado que com o procedimento, diminuiu-se o retrabalho, pois uma vez que os colaboradores estavam mais a par da sua própria viagem do que as secretárias, diminuí-se os erros e mal entendidos no detalhamento das mesmas.

#### **7.6. Conhecimentos das Diretivas**

No meu plano de estágio, eu tinha como incumbência conhecer as normas e regras que regiam a empresa. Não somente para conduzir o meu procedimento dentro da organização, mas também poder orientar os colaboradores. Faz-se necessário que todos os colaboradores da empresa detenham profundo conhecimento quanto às diretivas, pois o não cumprimento das mesmas pode acarretar em desligamento pelo “*compliance*”.

Desse modo, a pedido do meu gestor, elaborei uma pequena apresentação de um passo-a-passo dos caminhos a serem seguidos para acessar as diretivas na intranet. Essa apresentação foi enviada via notes com uma mensagem entusiasmada, estimulando os colaboradores a consultarem as diretivas.

#### **7.7. Recepções, suporte na instalação e interpretação de trainee da Alemanha**

A área de logística recebeu durante 3 meses um trainee do programa CAREer vindo da Alemanha. Fiquei responsável por preparar seu *traslado* do aeroporto Galeão para fábrica e do flat onde estava hospedado para a fábrica em seu primeiro dia de trabalho. Para isso foram necessárias conversas prévias, via notes, mediante comunicação estabelecida em língua inglesa. No notes enviado, eu o informava sobre o traslado que estava sendo disponibilizado pela área, em seu trajeto Rio de Janeiro à Juiz de Fora.

Neste mesmo, notes foi sinalizado como ele iria reconhecer o motorista enviado para pegá-lo. Também requeri os dados do seu notebook para que eu pudesse solicitar sua liberação de entrada para a equipe responsável pela segurança. Isso porque, toda vez que é preciso entrar com algum equipamento como notebooks e/ou *tabets* na fábrica, fazemos a solicitação via notes para a recepção, fornecendo-lhes a descrição do equipamento e o período que este deverá ser liberado para entrar na empresa. Outra demanda era regularizar sua entrada pelas catracas de entrada e, para isso, era necessário obter um crachá de terceiro. Porém, mesmo o trainee sendo do grupo Daimler, o procedimento para obter o crachá não era simplesmente recolhê-lo e entregá-lo, antes era necessário que ele se submetesse a um exame médico admissional e fizesse integração. Fiz o agendamento do exame médico e o acompanhei como intérprete no exame clínico e oftalmológico. Posteriormente, o trainee fez integração com o Sr. Antunes do RH e obteve seu crachá.

Algumas atividades de interpretação do trainee em inglês foram realizadas como suporte no desempenho de suas funções. Particpei de uma chamada telefônica em que tínhamos a tarefa de conferir os dados de uma planilha referentes aos containers de embalagens que estavam sendo devolvidas para Alemanha. Também, intermediei o contato do trainee com um dos funcionários do EADI para fazer o follow-up do envio dessa mercadoria para a Alemanha.

No segundo semestre o mesmo foi desempenhado com outra trainee com a qual despendi intenso contato não só desempenhando as atividades relacionadas à empresa, mas auxiliando-a em sua adaptação no país e a cidade de Juiz de Fora. Foi minha primeira experiência em assessoramento de “expatriados” e esta atividade me despertou grande interesse no tema. O trabalho com os trainees chamou a atenção de alemães de outras áreas os quais passaram a me procurar para ajudá-los nesta adaptação. Levei alemães de outros departamentos para exames admissionais para requisição de crachás e fornecia-lhes as informações que me eram requisitadas. Um fato curioso é que os ajudei também em consulta médicas por estarem se sentindo mal devido ao consumo excessivo de carne, o que na Alemanha não é muito comum.

A atividade de apoio aos alemães, certamente, foi umas das que mais agregou valor a minha formação e me deu a possibilidade de por em prática esta ferramenta, a qual será um dos carros chefes da minha carreira. Além disso, ao praticar um idioma você continua se desenvolvendo e aprimorando seus conhecimentos na língua (**Anexo 3**).

## **7.8. Representação de Informática**

Devido ao desligamento de um dos nossos representantes de informática tomei a iniciativa de puxar a atividade para minha responsabilidade. Isso ocorreu, pois quando me eram solicitadas demandas referentes ao assunto, eu buscava as informações necessárias para executá-las e no momento da execução era-me requerida, pela equipe do service-desk TI, o registro formal como representante de informática. Diante disso, pedi para o meu gestor a oportunidade de ser representante de informática da área e dividir a função com outro colaborador que já estava cadastrado como tal. O objetivo da divisão era não sobrecarregar uma só pessoa. Desse modo, as atividades referentes à informática mais simples eu as executava, já as mais complexas como, por exemplo, todo o trabalho de reestruturação de rede e telefonia ficou a cargo desse colaborador mais experiente. Ademais, eu cuidava de fazer pequenas solicitações e coletas de informações para alguma atividade específica requerida pela equipe de TI e, em sua ausência, “desrevogava” as chaves do mainframe dos colaboradores. Embora eu tivesse pouco conhecimento na área de TI ter assumido esse desafio me levou aprender um pouco mais sobre o tema.

### **7.9. Requisição de Material de Escritório**

O trabalho requeria solicitar materiais de escritório para suprir as necessidades da área. Como houve redução no budget destinado à compra de materiais de escritório, eu comecei a trabalhar profundamente a redução da compra desses materiais, me restringindo a solicitar somente tonner e papel A4. Para isso, foi necessária uma retórica para conscientizar os colaboradores sobre a dificuldade que estávamos enfrentando e explicar-lhes o porquê não poderíamos solicitar qualquer outro material que não fosse extremamente necessário para a execução de alguma tarefa. Nesse momento, o conceito de eficiência e eficácia advindo da ciência da administração foi bem trabalhado. Busquei fazer o máximo com a menor quantidade de recurso possível sem comprometer os resultados. Também, visualizei a possibilidade de substituição de materiais mais caros por outros mais baratos os quais teriam a mesma finalidade, exemplo: ao invés de comprar lapiseiras o material foi substituído por lápis. Ao final, no fechamento do budget, fui surpreendida com um e-mail da colaboradora Alessandra Vasconcelos, responsável pelo budget da área, parabenizando por estarmos fechando o orçamento dentro da meta estabelecida e com o saldo positivo. Logicamente, o mérito foi de todos, principalmente dos colaboradores da Portaria Sul que empenhados em colaborar com a conjuntura fizeram o máximo de economia. Os parabéns foram compartilhados especialmente com eles. Foi um trabalho em equipe em que a força de todos foi direcionada para um objetivo em comum e esse comportamento nos deu resultados bem sucedidos. Para ilustrar elaborei uma planilha com a distribuição do recurso destinado aos materiais de escritório, a qual foi apresentada ao gestor da área. (Anexo 4).

### **7.10. Infraestrutura da área**

Era de minha competência fazer a solicitação no sistema de requisição, recolhimento ou deslocamento de algum móvel ou equipamento. Também era de minha responsabilidade efetuar as reservas de salas de reuniões do prédio disponibilizadas no sistema. As salas de uso exclusivo da área não constavam no sistema, cabendo a cada área adotar seu próprio procedimento para as reservas.

Quando entrei na TJS não havia nada sistemático para esta ação. Inicialmente, fiz uma planilha física (manual) em que eu anotava os horários que as salas estariam ocupadas. Porém, havia grande tumulto para a utilização destas salas, pois após o meu horário de expediente os demais colaboradores não tinham acesso aos agendamentos. O gestor da área então propôs uma solução simples, porém muito prática: fazer uma planilha com os dias e horários da semana e colocá-la em um display na porta de casa sala. Desse modo, os próprios colaboradores poderiam visualizar e fazer suas reservas. O que não era esperado é que encontraria resistência por parte dos colegas em se adequar ao novo procedimento. Alguns deles ainda insistiam em me pedir para ir marcar a reserva na planilha quando eu os orientava a eles mesmos o fazerem. Já outros colaboradores, simplesmente, não fazia o agendamento e utilizavam a sala sem “formalizar” a reserva. Ao observar que somente a orientação não estava adiantando decidi adotar uma postura menos flexível quanto ao assunto.

Na psicologia encontramos uma “escola de pensamento” chamada de behaviorismo. A teoria parte do princípio de que o comportamento pode ser modelado a partir de estímulo e resposta conhecido como condicionamento (acredita-se que o comportamento pode ser modelado mediante algum reforço). Para ilustrar, houve uma reunião na sala 6 da logística, a única sala que dispõe de um *datashow* fixo, em que o responsável não tinha feito a reserva conforme o novo procedimento. Já outro colaborador, havia feito a reserva e estava ali, obviamente, querendo utilizar a sala. Eu interrompi a reunião e pedi, gentilmente, àqueles colaboradores que se retirassem de maneira que os que haviam feito a reserva usufruíssem do seu direito. Para solucionar o problema equipei com *datashow* outra sala para que o Kaizen continuasse. A aplicação deste estímulo negativo resultou positivamente, pois depois do ocorrido os colaboradores passaram a de fato utilizar o procedimento estabelecido.

Assim sendo, fez-se jus a teoria *behaviorista* a qual afirma que um comportamento é sempre uma resposta a um estímulo. A princípio quando vemos este conteúdo na disciplina de Psicologia no meio acadêmico achamos que não terá nenhuma valia na prática. Contudo, pode-se observar que a teoria veio ao encontro da prática como apresentado no relato acima.

### **7.8. Elaboração de documentos em inglês**

A área estava passando por um processo de reestruturação e foi necessária a elaboração de um novo organograma para ser apresentado à empresa. Como exigência do padrão TOS (*Truck Operational System*) fazia-se necessário elaborar o documento em língua inglesa. Neste sentido, tive participação neste projeto montando o organograma da TJS em inglês para apresentação a Diretoria Geral da planta (Anexo 6).

## 8. CONCLUSÃO

Diante das descrições das atividades e as percepções alcançadas no exercício das mesmas é possível concluir que o estágio configura-se o momento ideal para a aplicabilidade das fundamentações teóricas obtidas na universidade. Nesse sentido, durante a convivência com situações reais de trabalho, em vários momentos, vieram à tona os conhecimentos obtidos na academia. Foi possível, por exemplo, trabalhar conceitos tais quais: “eficácia e eficiência” na administração dos recursos destinados aos materiais de escritório; “objetividade” (código-fechado) no repasse das informações; “otimização de processos” nas implementações de melhorias para a área; a língua inglesa aplicada ao contexto empresarial; entre outros.

Muito embora houvesse o esforço para acertos, pude aprender com vários erros e creio que a sinalização e correção desses tenham sido minha principal fonte de aprendizado. O período foi enriquecedor pela compreensão e cooperação dos meus colegas de trabalho e do meu chefe cujos quais sempre respeitaram minha condição de aprendiz e sempre estavam dispostos a me orientar.

Algo, também, que foi de grande valia foi estar em constante contato com as Secretárias Seniores da empresa. Ao pedir orientações para essas profissionais pude agregar grande conhecimento quanto ao exercício da profissão. Foram por elas passadas várias formas de soluções de problemas que levarei durante todo o meu período profissional.



## 9. ANEXOS

### 9.1. Modelo de protocolo de reuniões “Cascaata” – TJS



## PROTOCOLO DE REUNIÃO

TEMA:		DATA:		HORÁRIO:		
Reunião em Cascata - TJS						
OBJETIVOS:			ELABORADO:	COORDENADOR:		
PARTICIPANTES:	ÁREA	PARTICIPANTES:	ÁREA	COM CÓPIA:	ÁREA	
	TJI		TJI			
(*) Ausente	(**) Ausência justificada	T - Tarefa D - Decisão I - Informação				
ITEM	TÓPICO	DESCRIÇÃO	T/D/I	RESPONSÁVEL	PRAZO	STATUS
1						⊕
2						⊕

## 9.2. Troca de e-mails com trainees alemães

To: lissy  
CC:  
Subject: Transfer airport/solar flat\_19th aug. and your first day\_20th aug.  
From: talitha  
Date: Thu, 16 Aug 2012 12:54:01 -0200

Hello Dear Lissy!

How are you?

When you arrive at the Juiz de Fora airport (19th, aug., 8:30 pm), a taxi driver named **Mr. Assis** will be waiting for you with an upright plate written your name: Lissy Bruckner.

He'll pick you up to where you gonna stay in (Solar Flat, Getulio Vargas Avenue). Please, pay him in cash and bring us the invoice for reimbursement.

On monday (20th) morning, as you know, you will have a meeting with a consulter of EMDOC and according to Fernando you have the choise and right of having the day off.

Although I advice you to come to the factory after this meeting in order we explain to you how your daily transfer will work, where you will pick it up and etc. If you agree I will prepare a transfer to pick you up at Solar Flat at 11 am and you can have lunch with us at the factory. What do you think about it?

Regards,

We keep in touch,

Atenciosamente / With Best Regards/Mit freundlichen Grüßen

Talitha Mariel Caldonazzo e Castro

Mercedes-Benz do Brasil Ltda.

TJS - Truck Juiz de Fora Supply

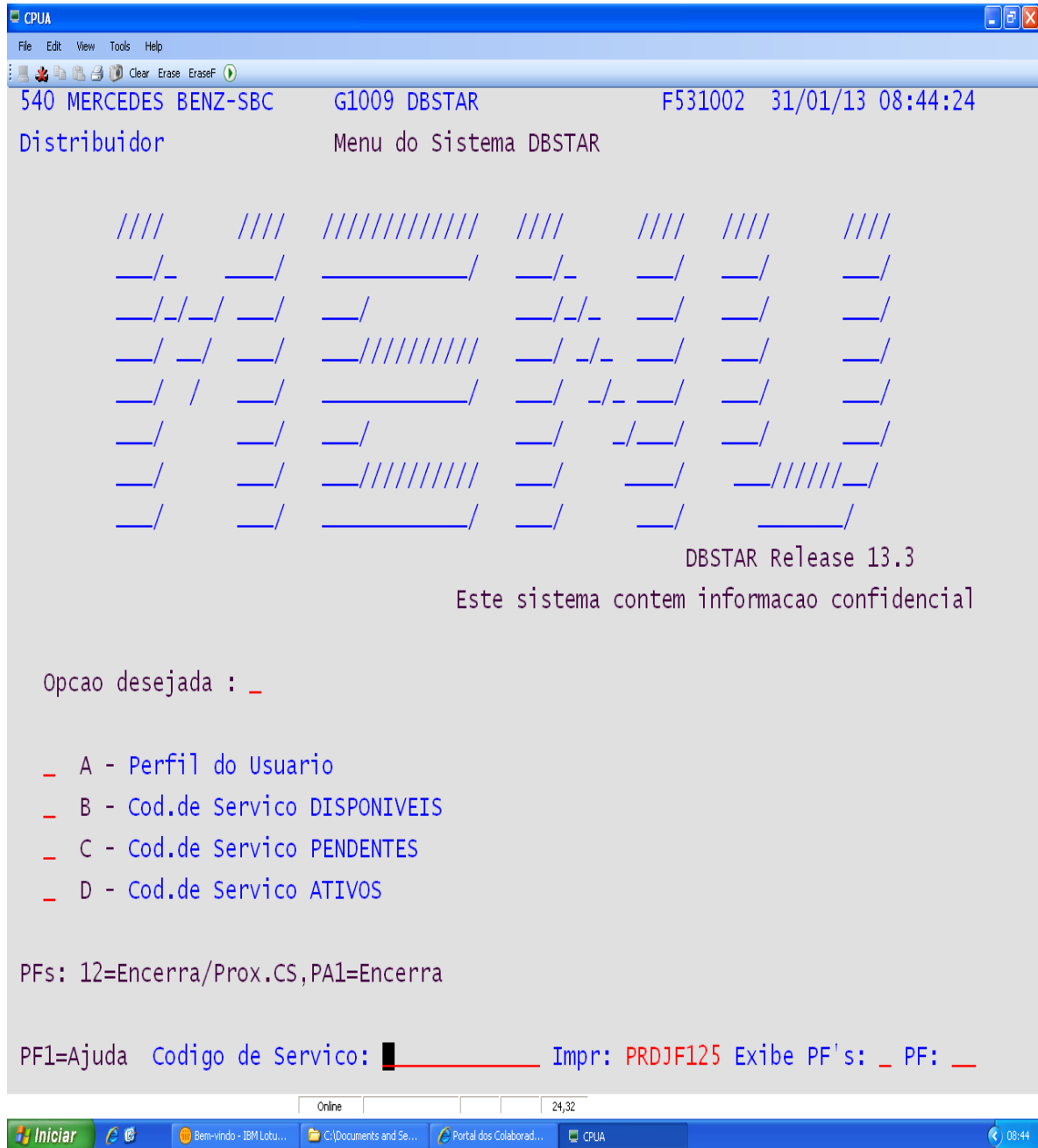
Tel:

Fax:

e-mail:

If you are not the intended addressee, please inform us immediately that you have received this e-mail in error, and delete it. We thank you for your cooperation.

### 9.3. Sistema Mainframe utilizado para solicitação de viagens por meio do código DIS-ACAIXA



## 9.4. Planilha elaborada para demonstração dos gastos e do *budget* destinados aos materiais de escritório da área.

Despesas Material de Escritório\_TJS 1 [Modo de Compatibilidade] - Excel

PÁGINA INICIAL INSERIR LAYOUT DA PÁGINA FÓRMULAS DADOS REVISÃO EXIBIÇÃO

Configurar Página Dimensionar para Ajustar Opções de Planilha Organizar

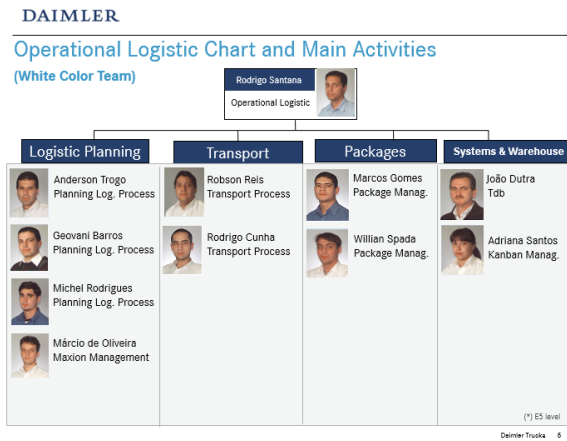
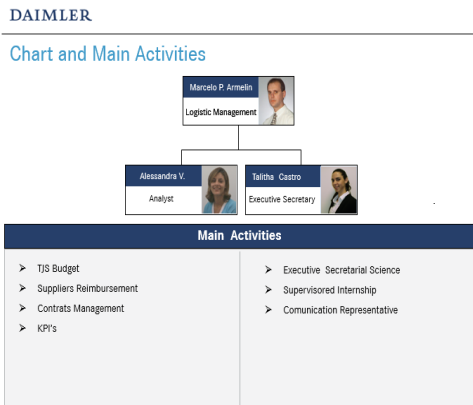
Relação de Despesas de Material de Escritório - TJS

Produto	Portaria Sul			Escritório TJS			AZ		Comando			Multiterminais			
	Quant.	V. Unitário	V. Total	Quant.	V. Unitário	V. Total	Quant.	V. Unitário	V. Total	Quant.	V. Unitário	V. Total	Quant.	V. Unitário	V. Total
Cx de Papel A4	10	R\$ 95,60	R\$ 956,00	6	R\$ 95,60	R\$ 573,60	1	R\$ 95,60	R\$ 95,60	1	R\$ 95,60	R\$ 95,60	5	R\$ 95,60	R\$ 478,00
Cx de Copo 200 ml	1	R\$ 60,00	R\$ 60,00	2	R\$ 60,00	R\$ 120,00	1	R\$ 60,00	R\$ 60,00	1	R\$ 60,00	R\$ 60,00	1	R\$ 60,00	R\$ 60,00
Toner	4	R\$ 709,00	R\$ 2.836,00	1	R\$ 709,00	R\$ 709,00	0	R\$ 709,00	R\$ 0,00	0	R\$ 709,00	R\$ 0,00	0	R\$ 709,00	R\$ 0,00
Outros*	0	R\$ 0,00	R\$ 100,00	0	R\$ 0,00	R\$ 510,00	0	R\$ 0,00	R\$ 30,00	0	R\$ 0,00	R\$ 30,00	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
<b>V.Total/Mês</b>			<b>R\$ 3.952,00</b>			<b>R\$ 1.912,60</b>			<b>R\$ 185,60</b>			<b>R\$ 185,60</b>			<b>R\$ 538,00</b>

\* O item "Outros", na célula B11, corresponde à gastos com materiais de escritório diversos (ex. tintas para carimbo, carimbos, canetas, grampos, envelopes, etc.). O valor total de R\$ 700,00 (célula W11) foi distribuído por local conforme necessidade observada no dia a dia. Porém, esse valor não é um gasto fixo como os demais itens, podendo assim variar de acordo com o mês. Dentro deste recurso também estão sendo consideradas as contingências oriundas de atividades específicas que demandam, de uma só vez, grande quantidade de material ou a necessidade de um toner extra para o escritório TJS (célula F10).

Plan1 Plan2 Plan3

## 9.5. Elaboração do organograma organizacional da área TJS



## **10. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Mercedes-Benz do Brasil. Disponível em: <<http://www.mercedes-benz.com.br>>. Acesso em: 20 de dezembro de 2012.

Wikipedia disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Mercedes-Benz>. Acesso em 15 de novembro de 2012.

Intranet. Portal dos Colaboradores – Mercedes-Benz do Brasil Ltda. Disponível em: <<http://portal.e.corpintra.net/wps/myportal>>. Acesso em: 18 de novembro de 2012

## 11. TERMOS E AVALIAÇÕES

### TERMO DE COMPROMISSO DE ESTÁGIO

Pelo presente instrumento, as partes a seguir nomeadas, de um lado a \_\_\_\_\_, CNPJ \_\_\_\_\_, endereço \_\_\_\_\_, doravante denominada CONCEDENTE, neste ato representada pelo seu representante legal, Sr. \_\_\_\_\_, CPF \_\_\_\_\_, de outro lado Sr. \_\_\_\_\_,

CPF \_\_\_\_\_, endereço \_\_\_\_\_, telefone \_\_\_\_\_, doravante denominado ESTAGIÁRIO, aluno regularmente matriculado no \_\_\_\_ período do Curso de Secretariado Executivo Trilíngue: Português, Francês, Inglês, da UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA, doravante denominada INTERVENIENTE, neste ato representada pelo seu representante legal Prof. Odemir Vieira Baêta, Coordenador de Estágio Supervisionado do Curso de Secretariado Executivo Trilíngüe, acordam e estabelecem entre si as cláusulas e condições que regerão este Termo de Compromisso de Estágio, em conformidade com o disposto na Lei 6.494 de 07 de dezembro de 1977, regulamentada pelo Decreto 87.497 de 18 de agosto de 1982.

#### CLÁUSULA PRIMEIRA

As atividades, a serem desenvolvidas durante o ESTÁGIO SUPERVISIONADO- LET 498, constam da programação acordada entre as partes.

#### CLÁUSULA SEGUNDA

A Concedente obrigar-se a:

1. Proporcionar ao ESTAGIÁRIO condições de treinamento prático, aperfeiçoamento técnico cultural e de relacionamento humano;
2. Propiciar a supervisão e o acompanhamento das atividades contidas na programação de estágio;
3. Fornecer relatórios sobre a atuação do ESTAGIÁRIO à INTERVENIENTE;
4. Fazer seguro de Acidentes Pessoais em favor do ESTAGIÁRIO.

### **CLÁUSULA TERCEIRA**

O Estagiário obrigará-se a:

1. Cumprir a programação estabelecida;
2. Elaborar relatório circunstanciado sobre o estágio, entregando-o à INTERVENIENTE, na data pré-fixada, e apresentar um seminário sobre o assunto objeto do estágio;
3. Observar as normas internas da CONCEDENTE, especialmente as que resguardam a quebra de sigilo funcional em decorrência do estágio, responsabilizando-se pelos danos e prejuízos resultantes de dolo, má fé ou culpa.

### **CLÁUSULA QUARTA**

1. Fica comprometido entre as partes que as atividades em ESTÁGIO a serem cumpridas pelo ESTAGIÁRIO serão desenvolvidas nos seguintes horários: \_\_\_\_\_, totalizando \_\_\_\_\_ horas semanais, vedada a prestação de horas suplementares.
2. O período de atividades do estágio deverá compatibilizar-se com o horário escolar do ESTAGIÁRIO e com o horário da CONCEDENTE.

### **CLÁUSULA QUINTA**

Pelo cumprimento do estágio, o ESTAGIÁRIO poderá perceber bolsa ou outra forma de contra-prestação, o que não acarretará à CONCEDENTE vínculo empregatício de qualquer natureza.

### **CLÁUSULA SEXTA**

Constituem motivos para cessação automática da vigência do presente compromisso:

1. A conclusão ou abandono do curso ou o trancamento de matrícula;
2. O não cumprimento do convencionado neste Termo



**CLÁUSULA SÉTIMA.**

Parágrafo 1º - Nos períodos de férias escolares, a jornada de ESTÁGIO será estabelecida de comum acordo entre o ESTAGIÁRIO e a CONCEDENTE com o acordo da INTERVENIENTE.

Parágrafo 2º - Salvo por motivo de saúde, devidamente comprovado e comunicado à concedente e à Coordenação do estágio, o estágio curricular não poderá ser interrompido.

**CLÁUSULA OITAVA.**

Este Termo de Compromisso terá vigência de \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_, podendo ser denunciado a qualquer tempo, unilateralmente, mediante comunicação escrita, independente de qualquer pré-notificação, inexistindo qualquer indenização.

**CLÁUSULA NONA**

De comum acordo entre as partes, fica eleito o Foro da Justiça Federal em Belo Horizonte - MG, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir qualquer questão que se originar deste Termo de Compromisso.

E por estarem assim justos e combinados, firmam o presente em 02 (duas) vias de igual teor e forma.

Viçosa, de 201....

**CONCEDENTE**

**ESTAGIÁRIO**

**INTERVENIENTE**

Testemunhas: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## **FICHA DE CONCESSÃO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO - SEC 498**

### **1. DADOS DA CONCEDENTE**

1.1.Nome: MERCEDE – BENZ DO BRASIL

1.2.CNPJ: 59.104.273/0037-30

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

1.4. Setor de automobilístico

1.5. Duração: De 11/12/2011 a 01/12/2012

1.6. Jornada de Trabalho: 6 horas diárias

### **2. DADOS DO ESTAGIÁRIO**

2.1.Nome: Talitha Mariel Caldonazzo e Castro

2.2.Matrícula: 62653 Período: 8º período

2.3.Curso: Secretariado Executivo Trilíngue

### **3. DADOS DO RESPONSÁVEL OU SUPERVISOR DO ESTÁGIO**

3.1. Nome: Marcelo Pereira Armelin

3.2. Função: Gerente Sênior

### **4. PROGRAMA DE ESTÁGIO**

4.1. Planejamento, organização e direção de secretaria.

4.2 Registro e distribuição de expedientes; avaliação e seleção de correspondência.

4.3. Assistência e assessoramento a executivos.

4.4. Coleta de informações para consecução de objetivos e metas de empresas.

4.5. Redação de textos oficiais, inclusive em idiomas estrangeiros (Francês e Inglês).

4.6. Tradução oral e escrita de textos oficiais para o português e para línguas estrangeiras (Francês e Inglês).

4.7. Tradução oral (intérprete) para o português e para línguas estrangeiras (Francês e Inglês).

4.8. Arquivo - Manutenção de arquivos, organização, utilização, linguagem científica.

4.9. Conhecimentos gerais de internet.

4.10. A prática de princípios éticos e profissionais.

---

Assinatura e Carimbo do Supervisor Responsável



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA  
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES  
CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO TRILÍNGÜE  
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:** Talitha Mariel Caldonazzo e Castro

**Matrícula:** 62653

**Disciplina:** SEC 498 – Estágio Supervisionado

**Setor de Estágio:** Logística e Importação – Truck - Juiz de Fora - Supply

**Período:** 11/12/2011 a 01/12/2012

**N.º de Horas:** Aproximadamente 1.440 horas (240 dias)

<b>CRITÉRIOS</b>	
<b>GRUPO I - ASPECTOS PROFISSIONAIS</b>	
<b>1. Qualidade do Trabalho</b>	
2. Engenhosidade, iniciativa e liderança: Capacidade de sugerir e inovar, independência	
3. Conhecimentos	
4. Desempenho, Produtividade: Padrão das Atividades	
5. Capacidade de Inquirir e Aprender	
Subtotal I	
<b>Subtotal I x 2</b>	
<b>GRUPO II - ASPECTOS HUMANOS</b>	

1. Assiduidade e Pontualidade	
2. Disciplina: Normas e Regulamentos Internos	
3. Integração com Colegas e Ambientes	
4. Cooperação, Disponibilidade	
5. Responsabilidade, Zelo, Conduta	
<b>Subtotal II</b>	
<b>Subtotal II x 2</b>	
<b>RESULTADO FINAL</b>	

LIMITES PARA NOTA:

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

**DATA:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_