



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO
CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

**A ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO
NA GESTÃO ADMINISTRATIVA DE UMA MICROEMPRESA**

ANELISE FORTULINO TRAJANO

FLORIANÓPOLIS, 2016

ANELISE FORTULINO TRAJANO

**A ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO
NA GESTÃO ADMINISTRATIVA DE UMA MICROEMPRESA**

Relatório de Estágio Profissionalizante, apresentado como critério de avaliação final do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Santa Catarina. Coordenação do estágio realizada pela Prof^a. Dr^a. Maria Ester Wollstein Moritz. Sob orientação da Prof^a Dr^a. Magali Sperling Beck.

FLORIANÓPOLIS, 2016

ANELISE FORTULINO TRAJANO

**A ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA
GESTÃO ADMINISTRATIVA DE UMA MICROEMPRESA**

Relatório final, de Estágio Profissionalizante, apresentado a Universidade Federal de Santa Catarina, como parte das exigências para a obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Florianópolis, 06 de dezembro de 2016.

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Dr.^a Magali Sperling Beck.
Orientadora de Relatório de Estágio
Departamento de Línguas e Literatura Estrangeiras

Prof.^a Dr.^a Maria Ester Wollstein Moritz
Orientadora de Estágios
Departamento de Línguas e Literatura Estrangeiras

Prof.^a Dr.^a Donesca Cristina Puntel Xhafaj
Professora convidada para a avaliação
Departamento de Línguas e Literatura Estrangeiras

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente à Deus por me dar a oportunidade de estar viva e por se fazer sempre presente nos momentos de alegria e, principalmente, nos mais difíceis. Agradeço também aos meus guias, protetores e amigos da espiritualidade que estão sempre prontos para me ampararem e apontarem o caminho certo a seguir.

Agradeço ao meu esposo Lúcio, amor de minha vida, por todo carinho, atenção, apoio, paciência e pela força nos momentos em que eu achava que não conseguiria mais. Aos meus filhos amados, Letícia e Rafael, pela compreensão nos momentos em que precisei ausentar-me para frequentar as aulas na universidade e pelos sorrisos e abraços que recarregavam minhas energias sempre que eu chegava em casa.

Aos meus pais por sempre acreditarem que eu “chegaria lá” e me incentivarem desde sempre a lutar por tudo aquilo em que acreditasse e fazer o impossível transformar-se em possível. À minha mãe pelo amor incondicional e por todas as noites em que cuidou e zelou por meus filhos até que eu chegasse em casa. Aos meus irmãos Denise, João e Fábio que me ensinaram o valor da amizade. Aos amigos, pelos momentos de descontração e risadas.

Aos meus colegas do curso de Secretariado pelos momentos compartilhados de aprendizado e brincadeiras nos momentos de estresse. Aos meus queridos professores por todo ensinamento e conhecimento transmitido ao longo de todo o curso.

À Professora Dra. Magali Sperling Beck por ter aceitado ser minha orientadora, pela paciência e dedicação em todos os momentos, pelas suas valiosas sugestões e orientações.

À empresa Pesco Automação que me oportunizou a realização deste estágio e aos colegas de trabalho pelo companheirismo e suporte durante o desempenho de minhas atividades na empresa.

Enfim, à todos que de alguma forma contribuíram para que eu conseguisse chegar até aqui e realizar meu grande sonho, minha sincera gratidão.

“Quando a situação for boa, desfrute-a. Quando a situação for ruim, transforme-a. Quando a situação não puder ser transformada, transforme-se.”

Viktor Frankl

TRAJANO, Anelise Fortulino. **A atuação do Profissional de Secretariado Executivo na gestão administrativa de uma microempresa.** Relatório de Estágio. Curso de Graduação em Secretariado Executivo. Departamento de Línguas e Literatura Estrangeiras. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2016.

RESUMO

O profissional de secretariado precisa ser dinâmico e pró-ativo. Além disso, é de fundamental importância que ele tenha visão sistêmica e das tendências do negócio da organização, bem como das mudanças que ocorrem em sua profissão. Dentre as novas competências do profissional de secretariado, será abordada neste relatório, principalmente, a competência de gestor e a necessidade de se rever as oportunidades no mercado de trabalho em função da globalização e das frequentes crises econômicas mundiais. As microempresas muitas vezes não são vistas como campo de trabalho do Secretariado Executivo por possuírem um número muito reduzido de colaboradores. Desse modo, este relatório de estágio tem como propósito mostrar a habilidade do secretário executivo em gerir a área administrativa de uma microempresa, tendo como base sua formação acadêmica e a experiência profissional da autora deste relatório. Será apresentada a estruturação da área administrativa desta micro empresa que atua no ramo da automação industrial, dando ênfase ao processo de controle de estoque sob a visão da secretária executiva.

Palavras-chaves: Profissional de Secretariado, Gestor, Microempresas.

TRAJANO, Anelise Fortulino. **The performance of the Executive Secretariat in the administrative management of a small business.** Internship Report. Degree course Executive Secretariat. Department of Foreign Language and Literature. Federal University of Santa Catarina. Florianópolis, 2016.

ABSTRACT

The executive secretariat needs to be dynamic and proactive. In addition, it is of vital importance that this professional have a systemic vision as well as vision about the organization's business trends and the changes that occur in their profession. Among the new competencies of the professional secretariat, in this report, it will be addressed mainly the administrative skills and the need to review opportunities in the labor market due to globalization and frequent global economic crisis. Small business are not often seen as part of the Executive Secretariat's labor market since they have a very small number of employees. Thus, this internship report aims to show the ability of the executive secretary to manage the administrative area of a small business. It will be based on its author's academic background and professional experience. The main focus of this report is on the structuring of the administrative area of at small business engaged in the industrial automation sector, emphasizing the inventory control process from the perspective of the Executive Secretary.

Key-words: Executive Secretariat, Manager, Small Business.

LISTA DE IMAGENS

IMAGEM 1 – Controle de estoque Pesco Automação	27
IMAGEM 2 – Ficha de controle de estoque	27
IMAGEM 3 – Índice de códigos	28
IMAGEM 4 – Código de Produto	28
IMAGEM 5 – Índice de fabricante	29

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	12
2.1 MICRO E PEQUENA EMPRESA	12
2.2 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO	13
2.3 A ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO EM MI- CRO E PEQUENAS EMPRESAS	15
2.4 GESTÃO ADMINISTRATIVA	16
2.5 A IMPORTÂNCIA DO SECRETARIADO PARA GESTÃO ADMINISTRATIVA ..	18
3. METODOLOGIA	19
4. LOCAL DE REALIZAÇÃO DO ESTÁGIO	20
4.1 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA	20
5. ATIVIDADES REALIZADAS	22
5.1 PRINCIPAIS ATIVIDADES REALIZADAS NA PESCO AUTOMAÇÃO	23
5.1.1 Controle de estoque	24
5.1.2 A organização do estoque na Pesco Automação	26
5.1.3 O processo de controle de estoque na Pesco Automação	29
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	31
REFERÊNCIAS	33
APÊNDICES	35
Apêndice A – Planilha de controle do Contas a Pagar criada para a Pesco Automação ...	35
Apêndice B – Planilha de controle do Contas a Receber criada para a Pesco Automação.	35
Apêndice C – Planilha de controle de movimentação do caixa utilizada pela Pesco Auto- mação.....	36
Apêndice D – Planilha de controle de movimentação bancária utilizada pela Pesco Automação	36
Apêndice E – Papel timbrado da Pesco Automação	37
Apêndice F – Modelo de Ordem de Compra utilizada pela Pesco Automação	38
Apêndice G – Formulário de Prestação de Contas de Viagem utilizado pela Pesco Auto- mação	39

1. INTRODUÇÃO

O Secretariado Executivo já passou por inúmeras transformações desde o seu surgimento na época dos escribas. Há muito tempo o profissional de secretariado deixou de ser apenas executor de tarefas para também exercer a função de gestor. Sendo assim, esse novo contexto da profissão exigiu que o profissional de secretariado desenvolvesse novas competências para manter sua empregabilidade. De acordo com Neiva e D'Elia (2009), segundo Roberto Shinyashiki, existem cinco pontos essenciais que são imprescindíveis para o secretário da atualidade: velocidade, visão, polivalência, capacidade de realização e conhecimento do ser humano.

O profissional de secretariado precisa ser dinâmico e pró-ativo no sentido de antecipar-se aos possíveis problemas que possam surgir a fim de garantir o êxito do executivo ou da empresa. Além disso, é de fundamental importância que ele tenha visão sistêmica e das tendências do negócio da organização, bem como das mudanças que ocorrem em sua profissão. Quanto à polivalência, segundo Neiva e D'Elia (2009, pg.32), "...o papel secretarial foi se transformando e, hoje, o profissional de secretariado tornou-se: agente de resultados, agente facilitador, agente de qualidade e agente de mudanças". Além disso, para que esse profissional possa atuar como agente de resultados, Neiva e D'Elia (2009, pg.41) afirmam que é fundamental ter uma visão global da organização, ou seja, ter "... conhecimento do negócio, da cultura e filosofia da empresa, da sua visão, da missão e dos objetivos e metas". Para que o profissional de Secretariado Executivo possa atuar como agente facilitador, é necessário ter domínio da competência da comunicação, tanto no momento de comunicar algo a alguém quanto no momento em que se faz necessário ouvir a mensagem que vem do outro. Já como agente de qualidade, ele é imprescindível, pois o termo qualidade compreende desde a excelência no atendimento aos clientes internos e externos até a participação deste profissional em programas de qualidade. O secretário executivo atua junto aos responsáveis pelas mudanças dentro da organização e em função desta posição estratégica, a assimilação e aceitação das mudanças devem ocorrer de forma imediata, já que o executivo espera que este profissional seja o principal apoiador, praticante e multiplicador das novas regras, exercendo assim a função de agente de mudança dentro da empresa.

Diante das novas exigências do mercado e da necessidade de reconhecimento e valorização desta atividade, a profissão secretarial foi regulamentada em 1985 pela Lei nº 7.377 de 30/09/1985 e a Lei 9.261 de 10/01/1996 e agora conta com formação específica da área com cursos técnicos e de graduação em diversas instituições públicas e privadas. Em

função do novo perfil do secretário gestor, os profissionais da atualidade buscam constante aperfeiçoamento dentro das organizações a fim de garantir o desempenho da função de forma mais eficiente e eficaz, além de buscar também novos desafios dentro da organização.

Aliada a estas novas competências do secretário executivo está a necessidade de se rever alguns conceitos a cerca das oportunidades no mercado de trabalho em função da globalização e das frequentes crises econômicas mundiais. O atual momento da economia brasileira indica a necessidade de se ampliar a busca pela inserção no mundo dos negócios, como por exemplo, através da chance de trabalhar em uma micro ou pequena empresa. O Brasil está enfrentando atualmente uma das piores crises já registradas na economia do país, segundo economistas (ÉPOCA, 2016). Eles ainda afirmam que empresas menores estão sentindo menos a crise por serem mais compactas e terem o quadro de funcionários bem mais enxuto. Como consequência disso, o número de demissões tende a ser menor. E é esse nicho de mercado que precisa ser explorado pelo profissional de Secretariado Executivo: buscar oportunidades em micro e pequenas empresas.

As microempresas são organizações muito enxutas e têm como característica principal um número muito reduzido de colaboradores, por isso na maioria das situações os sócios-proprietários, além da responsabilidade estratégica e comercial da empresa, também realizam todo o trabalho administrativo e burocrático da organização e acabam sobrecarregados de trabalho. Por essa razão, muitas micro e pequenas empresas possuem a área administrativa desorganizada pois outros setores e atividades da empresa são priorizados e a documentação e organização de processos acabam sendo deixadas para segundo plano - conforme alguns registros encontrados em artigos científicos e a realidade encontrada na empresa pesquisada. No entanto, todo esse trabalho de gestão administrativa pode ser realizado por um profissional da área de secretariado, o qual tem qualificação e habilitação para desempenhar estas funções com maior eficiência. Com isso, o sócio-proprietário tem mais tempo para pensar estrategicamente nas metas da empresa e mais energia para buscar por oportunidades de crescimento da empresa.

Não há ainda um consenso sobre qual o critério a ser utilizado para o enquadramento de micro e pequena empresa, mas existem alguns critérios que caracterizam e definem essas empresas, tais como: número de empregados, faturamento bruto anual ou receita anual, patrimônio, número de estabelecimentos existentes, entre outros. De acordo com o enquadramento realizado pela Lei Geral das Micro e Pequenas Empresas (MPes), “as microempresas são as que possuem um faturamento anual de, no máximo, R\$ 360 mil. As pequenas devem faturar entre R\$ 360.000,01 e R\$ 3,6 milhões anualmente para serem

enquadradas”(SEBRAE, 2016). No entanto, o Sebrae utiliza também o número de empregados para o enquadramento das empresas.

O Secretariado Executivo é uma área profissional muito ampla, que abrange várias subáreas do conhecimento e possibilita, dessa forma, aos seus profissionais, diversas direções que podem ser escolhidas dentro da organização em que estiverem inseridos. Por esse motivo, o secretário executivo é um profissional que se adapta facilmente em diversas áreas administrativas e possui forte influência nos processos decisórios. As microempresas muitas vezes não são vistas como campo de trabalho do Secretariado Executivo por possuírem um número muito reduzido de colaboradores, com isso a função que seria do profissional de secretariado é absorvida, normalmente, pelo sócio-proprietário. Desse modo, este relatório de estágio tem como propósito mostrar como o profissional de Secretariado Executivo pode contribuir com essas pequenas organizações tendo como base a formação acadêmica e a experiência profissional da autora deste relatório, através da sistematização e implantação do setor administrativo de uma microempresa industrial, relatando de que maneira as atividades eram executadas antes da chegada deste profissional e como ficou após a nova estruturação proposta pela secretária executiva.

Assim, este relatório está dividido em seis capítulos. Inicia-se com a Introdução, apresentando a ideia geral do relatório. No segundo capítulo, intitulado Fundamentação Teórica, são abordados os conceitos de micro e pequena empresa e gestão administrativa, as novas competências do profissional de Secretariado Executivo, a atuação deste profissional em micro e pequenas empresas, além de expor a importância do Secretariado para gestão administrativa. No terceiro informo a Metodologia utilizada para a elaboração deste relatório de estágio. No quarto capítulo apresento o Local de Realização do Estágio, seguido pelas Principais Atividades Realizadas na Pesca Automação, onde descrevo em detalhes as atividades realizadas de maior importância e, por último, finalizo com o capítulo Considerações Finais sobre este relatório de estágio.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para a elaboração do embasamento teórico deste relatório de estágio, foram utilizadas fontes de pesquisa de autores renomados nos assuntos que serão abordados, tais como a conceituação de micro e pequena empresa, a descrição do perfil do profissional de Secretariado Executivo e a atuação deste profissional em uma microempresa.

2.1 MICRO E PEQUENA EMPRESA

As Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP) vêm gradativamente se destacando na economia brasileira e, segundo estudo feito pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), “representam 99% do total de estabelecimentos existentes e respondem por cerca de 40% da massa de remuneração paga aos empregados formais nas empresas privadas” (SEBRAE, 2014, p.7). No entanto, não há um consenso em relação ao critério utilizado para enquadramento dessas empresas.

Como vimos anteriormente, de acordo com a Lei Geral das Micro e Pequenas Empresas (MPEs), “as microempresas são as que possuem um faturamento anual de, no máximo, R\$ 360 mil por ano. As pequenas devem faturar entre R\$ 360.000,01 e R\$ 3,6 milhões anualmente para serem enquadradas”(SEBRAE, 2016). Já o Sebrae utiliza o número de empregados como critério de classificação do porte das empresas, limitando a microempresas aquelas que empregam até 9 pessoas, no caso de comércio e serviços, ou até 19 pessoas, no caso dos setores industrial ou de construção. Já as pequenas são definidas como as que empregam de 10 a 49 pessoas, no caso de comércio e serviços, e de 20 a 99 pessoas, no caso de indústria e empresas de construção (SEBRAE, 2016).

Diante do acima exposto, verifica-se que as micro e pequenas empresas são fundamentais para a sustentação da economia brasileira, principalmente pela alta capacidade de geração de empregos, segundo o administrador e mestre em Economia pela Universidade de Brasília (UNB), Marcos Antonio Kotenski (KOTENSKI, 2004, p. 16). Ele ainda enfatiza os diferentes fatores que influenciam o crescimento dessas categorias de empresa no cenário econômico: em função da globalização, grandes empresas precisam ser mais eficientes e com isso passam a terceirizar algumas atividades de apoio ao seu produto principal; os profissionais demitidos das grandes empresas abrem seu próprio negócio. Estas empresas são mais flexíveis e se adaptam mais rapidamente a situações de crise econômica além de serem compactas, enxutas e de terem um nível maior de produtividade.

Outra característica das micro e pequenas empresas encontrada na literatura é de autoria de Paul Resnik, citado por Borinelli (1998, p.11), o qual afirma: “O que caracteriza de forma especial a pequena empresa (além da exigência fundamental de que o próprio gerente administre e mantenha controle total sobre todos os aspectos das empresa) são os seus recursos muito limitados.” A limitação de recursos citada por Borinelli diz respeito tanto a recursos físicos como humanos e acaba por retratar os problemas vivenciados diariamente pela maioria dos pequenos negócios, tais como a ausência de normas e procedimentos documentados (o que causa muitas vezes falha nos processos pois não há um documento com o registro do passo-a-passo a ser seguido por todos), onde todas as pessoas realizam várias funções ao mesmo tempo sendo essas regras e procedimentos estabelecidos empiricamente.

2.2 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

A profissão de secretariado é uma das mais antigas do mundo e uma das que mais sofreu mudanças com os processos de globalização e de evolução tecnológica. Inicialmente, os principais quesitos exigidos pelas empresas eram a boa aparência e boas maneiras. Antigamente, o profissional de secretariado atuava exclusivamente para executar funções operacionais, como atendimento ao telefone, digitação de correspondências, arquivamento de documentos, recepção de clientes (o que incluía até mesmo servir cafezinho). Porém, de acordo com Wamsler (2010), na década de 90, com a evolução dos meios de comunicação e com os avanços tecnológicos, as organizações passaram por modificações e remanejamento de cargos e funções, fazendo com que o profissional de secretariado buscasse ascensão profissional através de sua interação com outras áreas da empresa, passando a ser um profissional muito mais ativo e participativo nos processos decisórios.

A regulamentação da profissão através da Lei nº 7.377 de 30/09/1985 e da Lei nº 9.261 de 10/01/1966 assim como a publicação do Código de Ética no Diário Oficial da União de 07/07/1989 foram conquistas importantes para a profissão, além de ajudar a promover o reconhecimento destes profissionais no mercado de trabalho. Existem hoje inúmeras instituições que promovem a formação destes profissionais, desde o nível técnico até o nível superior. Contudo, mesmo obtendo a formação exigida por lei, o profissional de secretariado, assim como todos os profissionais da atualidade, precisa estar sempre bem informado e manter-se constantemente atualizado e aberto a novas mudanças para garantir competitividade e empregabilidade exigidas pelo mercado. Essa ideia vai ao encontro do que dizem os autores Medeiros e Hernandes (2010):

“A competência de uma secretária pode ser avaliada não somente por sua capacidade em lidar com papéis e objetos materiais, mas também por sua habilidade em lidar com pessoas. Portanto, inútil pensar em uma educação formal com término estabelecido. Não bastam cursos de segundo e terceiro graus para exercer com competência a função de secretária, que exige aprimoramento permanente.” (MEDEIROS; HERNANDES, 2010, p.317)

De acordo com os autores, a capacitação do profissional de secretariado deve ser contínua, mesmo após o término de sua formação acadêmica. É fundamental buscar aperfeiçoamento das habilidades já adquiridas e aprofundar-se em outras áreas, como por exemplo, na gestão de pessoas, tendo em vista ser uma das áreas mais complexas do conhecimento humano e, para esse profissional, é essencial saber lidar com pessoas. Essa ideia reforça o conceito de Neiva e D’Elia (2009) sobre os novos padrões de competência do profissional de secretariado:

“O secretário moderno faz a conexão nesse processo globalizado quando:

- atua como elo entre clientes internos e externos, parceiros, fornecedores;
- gerencia informações;
- administra processos de trabalho;
- prepara e organiza o “meio de campo” para que soluções e decisões sejam tomadas com qualidade.” (NEIVA; D’ELIA, 2009, p.29)

Diante do acima exposto, verifica-se que o profissional de secretariado da atualidade tem como função principal a gestão: de pessoas, de informações, de conflitos, de processos, etc.

Dessa forma, verifica-se que assim como o cenário econômico brasileiro vem mudando ao longo dos anos e as empresas - sejam elas grandes ou pequenas - acabam se adequando à nova realidade do mercado, a profissão do secretariado também evoluiu e precisou adaptar-se às novas configurações econômicas da atualidade. De acordo com a percepção de Veiga (2010), para garantir competitividade, todas essas transformações de mercado fizeram com que as empresas reavaliassem sua estrutura, sua comunicação com clientes e fornecedores, e as competências e habilidades de seu capital humano, e redirecionassem seus negócios para manterem-se ativas no mercado. Da mesma forma, o Secretariado se reinventou e o perfil desse profissional, que era de simples executor de tarefas e cumpridor de ordens, passou a exigir uma atuação mais estratégica dentro da organização, passando a atuar também como gestor. Além disso, ainda segundo Veiga, outros fatores importantes e que influenciaram na mudança de perfil do profissional de secretariado foram

os avanços tecnológicos na área da informática e o processo de *downsizing*¹ nas grandes empresas.

Cabe salientar que o papel do profissional de Secretariado Executivo ainda mantém as funções operacionais (tais como de atendimento ao telefone, organização de reuniões, arquivamento de documentos, reserva de passagens aéreas e hospedagem e assessoramento ao executivo e demais colaboradores), porém, agora, esse profissional possui mais qualificação e utiliza-se dos recursos tecnológicos para otimizar seu tempo, contribuindo assim com o aumento da sua produtividade. Atualmente, o profissional de Secretariado Executivo tem um papel mais ativo, participa do planejamento estratégico, conhece bem a organização, procura engajar-se nos projetos aos quais está envolvido, adaptando-se às necessidades da organização. Além disso procura aplicar os conhecimentos adquiridos em sua formação acadêmica para seu desenvolvimento como gestor dentro da empresa na qual esteja inserido.

De acordo com Grion (2008, p.30), o secretário gestor precisa, além das competências acima citadas, ter capacidade empreendedora, ou seja, buscar constantemente por inovação: “Inovação que a pessoa quer proporcionar a si mesma, mas não pode ser concretizada sem o auxílio dos outros”. Além disso, para Medeiros e Hernandes (2010), é fundamental que esse profissional adquira conhecimentos da área do executivo, além de todas as habilidades que a profissão exige, para que a empresa e o executivo estejam seguros em relação ao desenvolvimento do trabalho de gestão do profissional de secretariado.

2.3 A ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO EM MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

Existem pouquíssimos registros na literatura no que diz respeito a atuação do profissional de Secretariado Executivo em micro e pequenas empresas, justamente por ser um nicho de mercado ainda pouco explorado por esses profissionais, mas com o pouco material encontrado pode-se perceber que essas organizações são um excelente nicho de mercado para este profissional diante do atual cenário econômico do país. Ante à crise que atravessa nosso país, onde grandes empresas estão fechando e o número de desemprego aumenta a cada dia, novas oportunidades estão surgindo em diversas áreas, cita-se aqui, em especial, a área de

¹ Downsizing: “Depois de estudos iniciais ligados a declínio organizacional, um novo fluxo de pesquisa passou a relacionar enxugamentos com o que chamamos, no universo gerencial, de downsizing, quando muitas empresas de renomado desempenho passaram a enxugar pessoal de forma quase permanente, principalmente nos EUA.” (CALDAS, 2000).

Secretariado Executivo. O profissional de secretariado é polivalente e por isso tem muito a contribuir com as microempresas que necessitam de profissionais com esse perfil, considerando as limitações de recursos dos pequenos negócios conforme mencionado anteriormente. Dessa forma, aliando-se a multidisciplinaridade da profissão com a inviabilidade de contratação de profissionais específicos de cada área pelas microempresas, tanto o profissional de secretariado como a empresa podem crescer e prosperar juntos.

No entanto, a atuação do profissional de secretariado em microempresas exige o aprofundamento de conhecimentos específicos em algumas áreas onde sua formação talvez tenha contribuído de forma superficial, como por exemplo na área de finanças e controle de estoque. Em Florianópolis/SC não há muitas opções de instituições que ofereçam formação específica na área de Secretariado, mas a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) oferece o curso de Secretariado Executivo que compreende no currículo do curso disciplinas como Norma Padrão da Língua Culta, Matemática Financeira, Administração, Gestão da Informação e Arquivo, Psicologia Organizacional, Gestão de Recursos Humanos, Novos Modelos de Gestão, Introdução ao Comércio Exterior, além de incluir durante o curso 15 disciplinas da Língua Inglesa (distribuídas entre expressão oral, escrita e comercial), habilitando o profissional formado também no idioma inglês, entre outras disciplinas pertinentes à área do Secretariado.

Através desta formação, o profissional de Secretariado Executivo encontra-se preparado para desempenhar com êxito o papel de gestor. Nas grandes empresas, nem sempre o secretário consegue atuar como gestor, pois na grande maioria das vezes o papel principal é voltado para o assessoramento do executivo. Porém, nas pequenas empresas, o secretário executivo tem como desempenhar praticamente todas as habilidades e competências adquiridas em sua vida acadêmica, principalmente em relação à gestão. Ele tanto executará as tarefas operacionais (emissão de correspondências, atendimento telefônico e ao público, arquivamento de documentos, etc) como também será o gestor da área administrativa, possibilitando dessa forma ao sócio-proprietário dedicar-se exclusivamente às funções principais do negócio da empresa.

2.4 GESTÃO ADMINISTRATIVA

A administração é fundamental para qualquer empresa, seja esta uma empresa de grande porte ou uma microempresa, pois é através da área administrativa que são realizados o

planejamento, a organização, a direção e o controle de todas as atividades desenvolvidas na empresa. Chiavenato (2009, p.6) apresenta um conceito preliminar de administração:

A palavra administração vem do latim, ad (junto de) e ministratio (prestação de serviço) e significa a ação de prestar serviço ou ajuda. Em outras palavras, aquele que presta um serviço a outro ou uma atividade que se recebe por delegação de outrem. Modernamente, administração representa o governo e a condução de uma organização ou empresa por meio de atividades relacionadas com o planejamento, organização, direção e controle da ação empresarial.

De acordo com Chiavenato, a gestão administrativa possui quatro funções principais que são planejar, organizar, dirigir e controlar. Para Pagliuso, Cardoso e Spiegel (2010, p. 42) a definição de gestão pode ser considerada como “O conjunto das atividades desempenhadas de planejar, controlar, medir, negociar, melhorar etc., que permeia a produção eficaz dos produtos/serviços”. Há um consenso dos autores acima citados quanto à definição de administração e este conceito é vivenciado diariamente na prática das atividades realizadas nas organizações. Contudo, para que ocorra o pleno desempenho dessas atividades, se faz necessária a divisão em subáreas, dentre as quais, podemos citar como exemplo, as áreas: financeira, contábil, fiscal, de compras, de departamento pessoal, de recursos humanos, de almoxarifado, de estoque, etc. Ao longo de minha experiência profissional foi possível verificar que em grandes empresas, normalmente, tem-se pelo menos um colaborador responsável por cada uma dessas áreas, mas nas empresas de pequeno porte essa realidade é bem diferente, especialmente nas microempresas, onde é muito comum que o sócio-proprietário execute todas essas atividades.

Com os avanços tecnológicos, cada vez mais as empresas estão reduzindo o número de colaboradores e fazendo investimentos em ferramentas para auxiliar e agilizar o dia-a-dia das rotinas administrativas. O processo de globalização aliado às inovações tecnológicas estão forçando as empresas a reverem suas estruturas e exigindo a devida adequação para manterem-se competitivas. Para as grandes empresas, toda essa transformação pode levar muito tempo em função do número de colaboradores envolvidos, mas, nesse aspecto, as microempresas levam vantagem e conseguem essa adaptação de forma muito mais rápida.

Assim como as microempresas possuem uma alta capacidade de adequarem-se rapidamente às exigências do mercado, o profissional de Secretariado Executivo tem a polivalência como uma das principais características de seu perfil. Aliando-se essa competência com a formação acadêmica, tem-se um profissional preparado para realizar a gestão da área administrativa.

2.5 A IMPORTÂNCIA DO SECRETARIADO PARA GESTÃO ADMINISTRATIVA

A secretária executiva possui um perfil multidisciplinar que é reforçado através de sua formação acadêmica, ou seja, é um profissional capaz de atuar em diversas posições dentro da empresa, ou no caso de uma microempresa, encarregar-se de toda área administrativa.

O profissional de Secretariado possui competências e habilidades que facilitam seu trabalho como gestor, como por exemplo, a iniciativa, o dinamismo, a flexibilidade, a lealdade, a discrição, o espírito empreendedor, entre outras. Porém, para que esse profissional contribua efetivamente com a empresa, é de fundamental importância aliar todas essas habilidades e formação acadêmica com a constante busca pelo conhecimento. Conforme afirmam Medeiros e Hernandes (2010, p.320):

A essência da profissão não se resume ao desempenho de tarefas rotineiras de escritório, mas pede também o domínio de determinados conhecimentos e habilidades, particularmente os relativos a finanças, economia, marketing, administração, comércio exterior, contabilidade, tributação e relações humanas no trabalho.

O profissional de secretariado deve ser um profissional que almeje por conhecimentos que vão muito além de sua área específica de formação, especialmente aqueles conhecimentos ligados a áreas comuns a todas às organizações.

O Secretariado está presente na grande maioria das empresas, e no caso das microempresas, esse profissional é ainda mais importante, pois devido a sua formação acadêmica ele é capaz de desempenhar várias funções administrativas além da possibilidade de atuar também como gestor ativo em alguns processos decisórios, proporcionando ao sócio-proprietário o foco necessário para buscar por novas oportunidades de negócio para que a empresa possa prosperar.

Outra característica fundamental do profissional de Secretariado Executivo é a organização. Os bons profissionais de Secretariado são extremamente metódicos e organizados, sem deixarem de exercer a flexibilidade. A microempresa só consegue manter-se competitiva se tiver essas características nos profissionais responsáveis pela condução do negócio, e quanto menos colaboradores a empresa tiver, tanto mais comprometidos, organizados e flexíveis devem ser os profissionais que lá atuam.

3. METODOLOGIA

A metodologia utilizada para nortear este relatório foi fundamentada em pesquisas bibliográficas e na prática de trabalho na empresa. Com sua formação acadêmica aliada à sua experiência na área secretarial em grandes empresas, a autora deste relatório fez uma abordagem prática sobre o tema através de um estudo de caso tendo como base autores da área de Secretariado e Administração, verificando a viabilidade de contratação deste profissional por micro ou pequenas empresas.

Como embasamento teórico, no que tange as competências do profissional de Secretariado Executivo, foram utilizadas diversas obras, mas principalmente obras das autoras Edméa Garcia Neiva e Maria Elizabete Silva D'Elia que definem e explicam de maneira clara e objetiva temas fundamentais à formação do profissional de secretariado. Como orientação a cerca dos demais assuntos, as principais obras consultadas são de autoria de Nige Slack et al os quais atuam como professores na *Warwick University Business School* (Inglaterra) e Hamilton Pozo, o qual atua como professor universitário, consultor empresarial e pesquisador.

Além disso, a leitura de artigos científicos na área de Secretariado, Administração e Administração da Produção, e de informações retiradas de sites como do Sebrae, Secretaria Especial da Micro e Pequena Empresa, assim como a pesquisa de outros trabalhos na área contribuíram para a elaboração deste relatório, principalmente em relação aos conceitos de micro e pequenas empresas.

Em relação à parte prática desenvolvida durante o estágio, tive como objetivos fazer um levantamento a cerca das funções pertinentes ao cargo do profissional de Secretariado Executivo enquanto gestor e descrever o processo de organização e implantação da área administrativa de uma microempresa sob a visão de uma profissional do secretariado que aplicou as técnicas aprendidas em sua formação acadêmica e o conhecimento empírico trazido da experiência de empresas de médio e grande porte na estruturação do setor administrativo da empresa pesquisada.

4. LOCAL DE REALIZAÇÃO DO ESTÁGIO

4.1 – APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A Pesco Automação & Controle Ltda é uma microempresa do ramo de automação industrial, situada na cidade de Florianópolis/SC, e iniciou suas atividades em 2012. A Pesco oferece inúmeras soluções para a automatização e controle dos processos industriais. A empresa tem como objetivo “atender as necessidades particulares de cada mercado e de cada cliente, a PESCO disponibiliza de forma customizada os serviços de projeto e execução em automação industrial e de máquinas (Retrofitting), redes industriais, painéis de controle de motores (CCM), painéis de automação e controle (PAC), quadro geral de baixa tensão (QGBT), instalações elétricas industriais e prediais”. A empresa tem ainda como desafio “identificar possíveis gargalos, falhas de execução e processos ultrapassados e apresentar soluções inovadoras para garantir a qualidade, maior produtividade e redução de custos para o negócio do cliente”. O foco principal da Pesco Automação é “a otimização dos processos industriais, buscando de forma contínua e inovadora o sucesso em cada projeto, sempre alinhados com as perspectivas do cliente” (PESCO AUTOMAÇÃO & CONTROLE LTDA, 2015, s/p).

Um dos principais projetos realizados recentemente pela Pesco foi a automação de duas Grades Cremalheira, instaladas na Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) da Corsan em Cachoeira do Sul-RS. As grades têm a função de retirar o lixo sólido que vem junto com o esgoto da cidade. Inicialmente, a limpeza era feita de modo manual, sujeitando os colaboradores da companhia à atos insalubres. Com a automação, as duas grades funcionam de forma totalmente independente, sem a intervenção do pessoal de operação da ETE. Utilizando sensores ultrassônicos, o painel com Controlador Lógico Programável (CLP) detecta o diferencial de nível a montante e a jusante e toma a decisão de ligar ou não as grades, podendo trabalhar com uma ou duas grades ao mesmo tempo. Nas duas grades, foram instalados sensores de segurança, torque e limites. Outro importante projeto entregue pela Pesco foi o desenvolvimento de projetos elétricos, execução, montagens e instalações de painéis para a Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) e para o Sistema de Esgotamento Sanitário (SES) para o Samae – Tijucas/SC. Com a conclusão deste empreendimento, o esgoto sanitário da cidade não é mais lançado ao rio Tijucas.

Apesar de a Pesco ser originalmente composta somente pelo sócio-proprietário e por um eletricista, atualmente a empresa conta com 4 colaboradores:

- um diretor, o qual é responsável pela direção da empresa, pela área técnica, de projetos e pela área comercial;
- um assistente de automação, o qual desenvolve os projetos e faz a montagem dos painéis elétricos;
- um eletricista, o qual é responsável pelas instalações e manutenções elétricas;
- uma secretária executiva, a qual responde por toda a área administrativa, em especial pelas áreas de controle financeiro e controle de estoque.

5. ATIVIDADES REALIZADAS

A empresa pesquisada, objeto deste relatório, não tinha a área administrativa devidamente estruturada e organizada antes da contratação da profissional de secretariado executivo. Todo o processo administrativo era centralizado no sócio-proprietário. Não havia nenhum tipo de controle nem rotina das atividades. Era o sócio-proprietário quem efetuava todas as atividades administrativas-financeiras, de compras, de recebimento de materiais, etc. Além disso, a compra de materiais, na maioria das vezes, era realizada via telefone, sem nenhuma formalização. Não existia arquivamento de documentos, apenas uma pasta onde eram guardadas a documentação da empresa e outra para as notas fiscais. Quanto ao estoque dos materiais da produção, também não existia controle nem local adequado para guardá-los.

A falta de controle e organização na área administrativa, como por exemplo, atraso de pagamentos, atraso na entrega de mercadorias pelos fornecedores, perda de prazos em eventos importantes, estavam provocando alguns problemas que, conseqüentemente, causavam prejuízo para empresa. Porém, com a entrada de um grande e importante projeto para a empresa, o sócio-proprietário viu-se compelido a rever a estrutura da empresa pois esse novo projeto exigiria sua dedicação exclusiva. Sendo assim, constatou a necessidade de organizar a área administrativa o mais rápido possível e que para isso precisaria do suporte de um profissional qualificado e com formação na área. Assim, optou por contratar um profissional de Secretariado Executivo.

Devido aos poucos colaboradores que fazem parte do quadro funcional da Pesca, fica a cargo da secretária todas as atividades pertinentes à área administrativa-financeira, a área de compras e controle de estoque, além das atividades rotineiras do secretariado. Algumas destas atividades incluem:

- Controle financeiro, contábil e fiscal: contas a pagar e receber, fluxo de caixa, emissão de notas fiscais;
- Gestão documental: organização do arquivo (físico e digital) da empresa;
- Compras de materiais e produtos;
- Controle de estoque;
- Comunicação e marketing: alimentação do site e da *fan page*, envio de mala direta via e-mail;
- Participação nos processos decisórios da empresa;
- Tradução de manuais técnicos e documentos em inglês;

- Elaboração e emissão de correspondências;
- Assessoramento ao diretor e demais colaboradores;
- Organização e planejamento de viagens: reservas de passagens aéreas, hotéis e aluguel de carro.

5.1 PRINCIPAIS ATIVIDADES REALIZADAS NA PESCO AUTOMAÇÃO

A organização da área administrativa da empresa teve início com a separação e a guarda adequada dos documentos no arquivo, os quais foram separados em pastas por ordem alfabética. Dentre esses documentos estavam o contrato social da empresa, contratos firmados com clientes e fornecedores, documentos dos sócios da empresa, notas fiscais, entre outros. As notas fiscais foram digitalizadas e encaminhadas para a contabilidade e esse tem sido o processo mensalmente. Também foram criados controles financeiros, através do desenvolvimento de uma planilha de contas a pagar, uma de contas a receber, uma de movimentação bancária e uma de movimentação de fluxo de caixa. Além desses, também foram criados controles de benefícios para os funcionários, controle de numeração de contratos, controle de emissão de recibos, modelos de documentos institucionais, como por exemplo, o papel timbrado da empresa, modelo de declaração, modelo de ordem de compra, modelo de prestação de contas de viagem, etc.²

Cito também a importante participação nas atividades abaixo relacionadas:

- Construção do site da empresa: através das informações técnicas passadas pelo diretor e pelo assistente de automação, escrevi todos os textos que foram enviados à empresa responsável pelo desenvolvimento do site da empresa;

- Criação da *fan page*: criei o perfil da empresa no *facebook* para ajudar na questão da visibilidade da empresa perante o mercado, sendo de minha responsabilidade a inclusão e a atualização das matérias publicadas;

- Desenvolvimento do portfólio da Pesco: o portfólio da empresa foi desenvolvido pelo diretor e pelo assistente de automação, os quais foram responsáveis pela escrita dos textos (considerando que tratam-se de textos técnicos), e por mim, a qual era responsável pela revisão e adequação gramatical desses textos;

- Tradução de manuais técnicos: muitos componentes utilizados para a fabricação dos painéis vêm de países como Alemanha, Inglaterra, Estados Unidos e China e os manuais

² Para mais exemplos desses documentos vide apêndices no final do relatório.

que acompanham esses produtos vêm normalmente no idioma inglês. Portanto, para facilitar o entendimento dos colaboradores no momento da utilização dos produtos, é de minha responsabilidade a tradução desses manuais.

Dentre os vários processos implantados por mim na área administrativa, destaco o “Controle de Estoque” um dos processos fundamentais para as empresas que atuam no comércio e na indústria, especialmente para micro e pequenas empresas, pois podem causar grande impacto, tanto financeiro como no processo de produção.

5.1.1 Controle de estoque

O planejamento e o controle de estoque possuem um papel de grande relevância dentro das empresas, pois são processos que impactam diretamente no resultado financeiro. Por isso é necessária atenção das organizações na questão da administração e controle de estoque.

Slack et al. (1999, p. 278) definem estoque como “a acumulação armazenada de recursos materiais em um sistema de transformação. Algumas vezes, estoque também é usado para descrever qualquer recurso armazenado”. Os autores ainda afirmam que:

“Não importa o que está sendo armazenado como estoque, ou onde ele está posicionado na operação; ele existirá porque existe uma diferença de ritmo ou de taxa entre fornecimento e demanda. Se o fornecimento de qualquer item ocorresse exatamente quando fosse demandado, o item nunca seria estocado.” (SLACK, 1999, p. 279)

Diante do acima exposto, pode-se afirmar que a razão da existência de estoque seja em função da diferença existente entre o tempo de fabricação ou compra do produto a ser revendido e o tempo que este produto ou a matéria-prima levam para chegar até a fábrica ou estabelecimento.

Pozo (2010, p.27) defende que o principal objetivo da administração de estoques é “prover o material certo, no local de produção certo, no momento certo e em condição utilizável ao custo mínimo para a plena satisfação do cliente e dos acionistas”. Administrar o estoque é essencial para evitar possíveis prejuízos financeiros ou parada de produção por falta de matéria-prima que não tem no estoque.

Existem vários tipos de materiais que são armazenados em uma empresa, mas há diferenças na importância da estocagem de cada um deles. Por exemplo, o estoque de materiais de limpeza e escritório são menos relevantes se comparados ao de matéria-prima

para produção do produto final. Por esse motivo a área de controle de estoque precisa registrar e controlar todos os dados dos materiais estocados, a fim de poder avaliar o impacto de cada item armazenado no resultado financeiro da empresa.

De acordo com o Centro de Apoio à Pequena e Média Empresa de Santa Catarina (CEAG-SC), algumas informações são essenciais para uma eficiente administração de estoque. É preciso, por exemplo, saber o tempo que o fornecedor de um determinado item de matéria-prima leva para entregar o produto, o volume de produção da empresa em questão previsto para o período, o prazo de entrega do produto final ao cliente e se a compra em maior quantidade resultará em desconto no valor final da compra etc. O CEAG-SC (1988) ainda afirma que o controle de estoque traz muitas vantagens:

- Reduz perdas e furtos de material;
- Assegura a quantidade e a qualidade do produto;
- Reduz o excesso de compras, diminuindo a imobilização de capital;
- Evita a estocagem de material desnecessário;
- Elimina atrasos na fabricação;
- Permite que sejam aceitos novos pedidos com antecipação suficiente;
- Fornece elementos para cálculo dos produtos.

O estoque pode-se dividir em vários tipos. Normalmente, são encontrados cinco almoxarifados básicos dentro das empresas: almoxarifado de matérias-primas, almoxarifado de materiais auxiliares, almoxarifado de manutenção, almoxarifado intermediário e almoxarifado de acabados.

Segundo Pozo (2010, p. 29), o almoxarifado de matérias-primas entende-se por todo o material que será utilizado no processo de fabricação, seja este material algo que será transformado ou material que já venha pronto para ser utilizado na fabricação do produto final. O almoxarifado de materiais auxiliares refere-se aos materiais que ajudam no processo de fabricação mas não são incorporados ao produto final, como por exemplo as ferramentas, lixas, óleos, etc. No almoxarifado de manutenção ficam estocados os materiais utilizados para manutenção das máquinas utilizadas na fabricação dos produtos e no prédio da empresa além dos materiais de escritório como papel, caneta, etc. Todas as peças que estão em processo de fabricação ou que farão parte da composição no produto final ficam estocadas no almoxarifado intermediário. Por fim, o almoxarifado de acabados é onde ficam guardados os produtos finalizados e prontos para serem comercializados.

Na literatura pesquisada, há um consenso por parte dos autores quando o assunto é nível de estoque. Todos eles afirmam que não é saudável para a empresa manter uma grande quantidade de produtos estocados. Existe uma quantidade ótima que deve ser observada e

mantida no estoque para garantir o fluxo da produção, evitando-se possíveis interrupções por falta de produto (CEAG-SC). Por isso, é sugerido às empresas que mantenham um estoque mínimo como medida de segurança (dificilmente chega a zero) e um estoque máximo para evitar complicações financeiras, já que um nível alto de estoque significa dinheiro parado.

No caso específico deste relatório, o controle de estoque refere-se apenas ao armazenamento de matéria-prima e de itens comprados prontos e fabricados por outra empresa mas que servirão para produção de painéis elétricos fabricados pela Pesco. Neste caso, na Pesco existe somente o almoxarifado de matérias-primas da empresa, pois os demais itens que seriam enquadrados nas outras categorias de almoxarifado são de pouca relevância para a empresa.

5.1.2 A organização do estoque na Pesco Automação

O processo de controle de estoque na Pesco Automação foi iniciado a partir de minha entrada na empresa. Nos próximos parágrafos apresento um detalhamento de todo o processo de controle de estoque realizado na Pesco, a partir do ano de 2015.

Inicialmente, foram listados todos os produtos que estavam armazenados no almoxarifado com suas respectivas quantidades. Essas informações foram utilizadas para a criação de uma planilha no excel, a qual também passou por ajustes, já que além do nome do produto e das quantidades, foram inseridos na planilha outros campos como forma de melhor identificar e posteriormente controlar as entradas e saídas dos materiais. Esta planilha, intitulada “Controle de Estoque” (Imagem 1), tem hoje as seguintes informações: código interno do produto, descrição do produto, modelo ou referência, quantidade em estoque, valor unitário, valor da porcentagem do IPI, quantidade de saída, saldo em estoque e valor total de cada item em estoque. Paralelamente ao desenvolvimento desta planilha, os produtos estocados foram sendo organizados em prateleiras nas estantes de aço e acompanhados de uma ficha de controle de estoque (Imagem 2), que acompanha o produto enquanto estiver no estoque e tem a função de manter o histórico de entradas e saídas deste produto. Por isso, a ficha de estoque deve ser preenchida sempre que houver movimentação do material no estoque.

CONTROLE DE ESTOQUE

Código	PRODUTO	REFERÊNCIA/MODELO	FABRICANTE	ENTRADA		VALOR UNITÁRIO (+ IPI Incluso)	IPI %	SAÍDA	SALDO ESTOQUE	VALOR TOTAL EM ESTOQUE
				QTDE. ENTRADA	UND			QTDE. RETRADA		
400	Supporte para Capacitor									
400.1.SUP01A.13	Supporte para Capacitor 1 furo M13	SUP01A	IFG	10	PÇ	R\$ 9,540	0%	0	10	R\$ 95,40
400.2.SUP03.13	Supporte para Capacitor 2 furos p/ célula 79,5 diâm.	SUP03	IFG	10	PÇ	R\$ 18,520	0%	0	10	R\$ 185,20
410	Porta Documentos A4									
410.71160.10	Porta Documentos A4	71160	Tasco	14	PÇ	R\$ 19,950	15%	0	14	R\$ 279,30
420	Horimetro (ou temporizador)									
420.LE8N-BF.19	Horimetro (ou temporizador)	LE8N-BF	Autonics	11	PÇ	R\$ 194,155	5%	11	0	R\$ -
430	Fonte Chaveada Monopolar									
430.24.2.5.1	Fonte Chaveada Monopolar	PSG60E	Eaton	1	PÇ	R\$ 206,988	15%	1	0	R\$ -
440	Inversor de Frequência									
440.380.7.5.FC051.21	Inversor de Frequência 7,5 KW	FC051 - 132F0030MDK	Danfoss	3	PÇ	R\$ 2.377,418	15%	3	0	R\$ -
440.380.11.FC051.21	Inversor de Frequência 11 KW	FC051 - 132F0058MD	Danfoss	2	PÇ	R\$ 3.133,876	15%	2	0	R\$ -
450	Painel									
450.100x60x35.22	Painel	100x60x35 cm	Fockink	2	PÇ	R\$ 633,150	5%	0	2	R\$ 1.266,30
450.80x60x30.22	Painel	80x60x30 cm	Fockink	3	PÇ	R\$ 584,850	5%	0	3	R\$ 1.754,55
450.50x30x20.22	Painel	50x30x20 cm	Fockink	1	PÇ	R\$ 352,800	5%	0	1	R\$ 352,80
TOTAL ESTOQUE									R\$ 49.130,51	

Imagem 1- Controle de Estoque Pesco Automação
Fonte: Arquivo Pessoal

produto							unid. máx. mín.		
ref. nº									
data	procedência	entrada	saida	estoque	data	procedência	entrada	saida	estoque

Imagem 2 - Ficha de Controle de Estoque
Fonte: Arquivo Pessoal

Com a ajuda do Diretor de Projetos (sócio-proprietário), responsável pela área técnica e de produção, foi criado um “Índice de Códigos” (Imagem 3) que é uma codificação interna para todos os produtos comprados e que vão para o almoxarifado.

ÍNDICE DE CÓDIGO DE MATERIAIS PARA FABRICAÇÃO

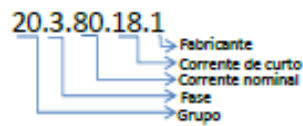
Todos os produtos comprados para fabricação dos painéis devem ser cadastrados antes de dar entrada no estoque, obedecendo a nomenclatura de cada grupo, de acordo com este índice de códigos.

10 – Disjuntor Aberto



Grupo: Disjuntor Aberto
 Fase: 1-Monopolar
 2-Bipolar
 3-Tripolar
 Corrente-Curva: 16c, 16b, etc
 Fabricante: Vide índice de fabricante

20 – Disjuntor Caixa Moldada



Grupo: Disjuntor Caixa Moldada
 Fase: 1-Monopolar
 2-Bipolar
 3-Tripolar
 Corrente nominal: 80, 40, etc
 Corrente de curto: 18
 Fabricante: Vide índice de fabricante

21 – Disjuntor Caixa Moldada Regulável

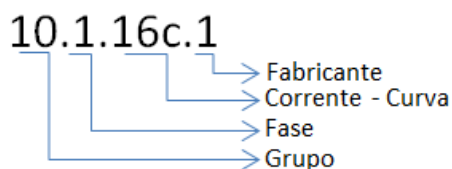


Grupo: Disjuntor Caixa Moldada Regulável
 Fase: 1-Monopolar
 2-Bipolar
 3-Tripolar
 Corrente nominal: 63
 Fabricante: Vide índice de fabricante

Imagem 3 - Índice de Códigos Pesco Automação
 Fonte: Arquivo Pessoal

Os critérios para a definição dos códigos foram decididos pelo diretor de projetos baseando-se em critérios técnicos de cada componente como forma de facilitar a procura no almoxarifado. Por exemplo (Imagem 4), o componente “Disjuntor Aberto” faz parte do grupo nº 10, que é o grupo de disjuntores abertos. Dentro desse grupo existem outras classificações, tais como a fase, que pode ser monopolar, bipolar ou tripolar; e a corrente/curva, que pode ser 16c, 16b, entre outras. O último algarismo do código corresponde ao fabricante.

10 – Disjuntor Aberto



Grupo: Disjuntor Aberto
 Fase: 1-Monopolar
 2-Bipolar
 3-Tripolar
 Corrente-Curva: 16c, 16b, etc
 Fabricante: Vide índice de fabricante

Imagem 4 – Código de Produto Pesco Automação
 Fonte: Arquivo Pessoal

Além disso também criamos um “Índice de Fabricantes” (Imagem 5), o qual auxilia no momento da compra para repor o item em estoque. Neste índice, cada fabricante dos produtos adquiridos é cadastrado com um número - que serve para compor a codificação de cada produto.

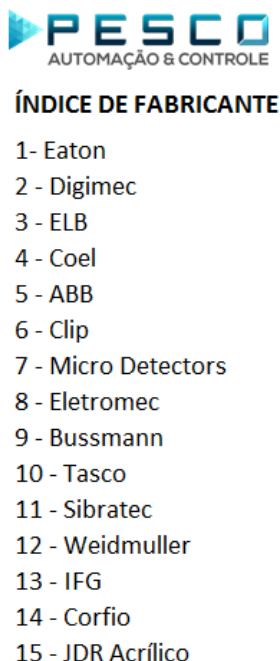


Imagem 5 - Índice de Fabricante Pesco Automação
Fonte: Arquivo Pessoal

5.1.3 O processo de controle de estoque na Pesco Automação

O processo de controle de estoque ocorre em duas situações: quando precisa-se dar entrada no material que foi adquirido ou quando o material precisa sair do estoque para a produção. Na chegada do material é feita a conferência dos produtos através da nota fiscal de origem. Depois é dada entrada deste material no sistema (planilha de controle de estoque) pela secretária, que imediatamente providencia a guarda dos mesmos no almoxarifado mediante registro na ficha de controle, anotando informações como data de entrada, número da nota fiscal e quantidade.

No entanto, quando a situação é de retirada de material, o assistente de automação industrial é quem retira o material e registra na ficha de controle os produtos retirados do estoque, colocando a ficha sob a mesa da secretária para que ela possa dar baixa no sistema. Então, a secretária faz os devidos registros físicos e digitais e volta com a ficha para o estoque.

Por se tratar de uma equipe muito compacta, todos os funcionários têm acesso ao estoque, e a movimentação física de entrada e retirada de materiais é feita por todos os envolvidos. Porém o registro de entrada e saída de material na planilha de estoque e o registro de saldo de estoque nas fichas é feito somente pela secretária executiva. A implantação desse processo, além de facilitar e agilizar a separação dos materiais no momento da montagem dos painéis, colaborou significativamente para as informações contábeis, que antes da implantação do processo retratava um cenário completamente fora da realidade, prejudicando o resultado contábil da Pesco.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estágio profissionalizante é fundamental para que o futuro profissional, na fase final de sua formação acadêmica, possa vivenciar na prática toda a teoria estudada durante o curso. Além disso, esse contato prático com a profissão permite que o futuro secretário executivo experimente a vivência no mundo corporativo, seja observando como funcionam as empresas e o mundo dos negócios, seja para descobrir novas oportunidades para exercer a profissão.

Toda a experiência profissional adquirida ao longo dos anos em grandes empresas, aliada à formação acadêmica em Secretariado Executivo, foi essencial para desempenhar com excelência o desafio de estruturar a área administrativa de uma microempresa. Além disso, a formação como técnica em secretariado também serviu de apoio nas questões mais rotineiras da função. O curso de graduação de Secretariado Executivo da UFSC foi essencial para que eu pudesse desempenhar as atividades na Pesco Automação, pois me deu amplo conhecimento acerca das funções pertinentes à gestão administrativa e secretarial além de me proporcionar condições e ferramentas para a busca constante do conhecimento, que vai muito além do curso de graduação. Aceitar o desafio de organizar a área administrativa foi algo muito enriquecedor, pois ao mesmo tempo foi possível contribuir de forma efetiva com a empresa e aprender na prática as dificuldades e os desafios da função de gestor.

Cabe ressaltar ainda que as disciplinas de Administração, Técnicas Secretariais, Gestão da Informação e Arquivo e Matemática Comercial e Financeira oferecidas no curso de Secretariado Executivo da UFSC foram fundamentais para o desenvolvimento das atividades pertinentes à área da gestão administrativa. Baseando-se nos conhecimentos adquiridos na academia e com a experiência empírica trazida de grandes organizações, a autora deste relatório identificou, na microempresa, um viés que poderia ser explorado pelo Secretariado Executivo.

No entanto, disciplinas que abordem com um pouco mais de aprofundamento as questões que envolvem finanças e administração deveriam ser incluídas no curso de graduação de Secretariado Executivo, já que essas áreas são muito presentes no cotidiano dos profissionais de Secretariado. Atualmente existem diversos cursos de especialização nessas áreas disponíveis em instituições públicas e privadas para complementar a formação destes profissionais.

A estruturação da empresa, objeto deste relatório, ainda pode e precisa ser aperfeiçoada, por isso sugere-se a implantação da gestão financeira e da gestão do estoque, tendo em vista que hoje o que se tem na organização são mais controles do que efetivamente uma gestão nessas áreas. Gerir estas áreas exige conhecimentos específicos e preparo técnico para obter-se uma gestão de excelência e, considerando-se o perfil e as competências do profissional de Secretariado, a secretária executiva pode exercer plenamente estas funções mediante a capacitação em cursos de especialização em finanças e estoque.

As grandes organizações permitem ao profissional de secretariado atuar muito mais como assessor do que como um gestor, pois muitos executivos ainda tomam para si a palavra final dos processos decisórios em questões que poderiam ser decididas pela secretária. Essa situação de certa forma é cômoda para a secretária porque ela sabe que o executivo sempre tomará a frente em decisões importantes e até mesmo estratégicas para as empresas. Já nas microempresas, o perfil de gestor deste profissional é muito mais exigido, pois como o número de colaboradores é reduzido, muitas atribuições que seriam do sócio-proprietário ficam a cargo da secretária executiva para que, dessa forma, o executivo tenha mais tempo disponível para pensar sobre as questões estratégicas do negócio. Essa autonomia é ao mesmo tempo desafiadora e enriquecedora, porque promove ao profissional de Secretariado a oportunidade de decidir pelo seu executivo ou pela empresa, exigindo dessa forma, comprometimento e discernimento muito maiores dos praticados quando somente é exercida a função de assessor, por isso é importante a capacitação desse profissional em áreas específicas do conhecimento para que essa função seja desempenhada com mais segurança pela secretária.

Pode-se concluir, depois dessa experiência no mundo dos pequenos negócios, que existe um contraste considerável entre assessorar em grandes empresas e assessorar em microempresas. Contudo, em ambos os casos a necessidade de aperfeiçoamento e atualização é constante para que o profissional possa continuar exercendo suas atividades com qualidade e eficiência. Ademais, verificou-se que é plenamente possível a atuação dos profissionais de Secretariado Executivo em microempresas, graças a sua polivalência, multidisciplinaridade e flexibilidade.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Mário de Souza. **Elaboração de projeto, TCC, dissertação e tese: uma abordagem simples, prática e objetiva**. São Paulo: Atlas, 2011.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 7ª edição. São Paulo: Atlas, 2005.

BIANCHI, Anna Cecilia de Moraes; ALVARENGA, Marina, BIANCHI, Roberto. **Orientação para estágio em Secretariado: Trabalhos, Projetos e Monografias**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

BORINELLI, Márcio Luiz. **A Identificação do Ciclo de Vida das Pequenas Empresas através das Demonstrações Contábeis**. Dissertação de Mestrado UFSC. Florianópolis, 1998.

CALDAS, Miguel P.. Enxugamento de Pessoal no Brasil: podem-se atenuar seus efeitos em empresa e indivíduo? **RAE Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v. 40, n.1, p. 29-41, jan./mar. 2000.

CENTRO DE APOIO À PEQUENA E MÉDIA EMPRESA DE SANTA CATARINA. **Administração de Pequenos Negócios**. Florianópolis, 1988.

CHIAVENATO, Idalberto. **Iniciação à Administração Geral**. 3ª edição rev. atual.. Barueri: Manole, 2009.

ÉPOCA. Ideias. Disponível em: <<http://epoca.globo.com/ideias/noticia/2016/04/como-o-brasil-entrou-sozinho-na-pior-criese-da-historia.html>>. Acesso em: 25 de agosto de 2016.

GRION, Laurinda. **A Nova Secretária: metacompetente proativa dinâmica**. São Paulo: Madras, 2008.

HOBBS, John Arthur. **Controle de Estoque e de Produção**. Tradução: Manoel Galhart Vieira, revisão técnica: E. P. Hingst. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1976.

KOTESKI, Marcos Antônio. **Revista FAE Business**. Ambiente Econômico. 2004. Disponível em <http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/revista_da_fae/fae_v8_n1/rev_fae_v8_n1_03_koteski.pdf>. Acesso em: 17 de outubro de 2016.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária**. 12ª edição. São Paulo: Atlas, 2010.

NEIVA, Edméa Garcia; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **As novas competências do profissional de Secretariado**. 2ª edição. São Paulo: IOB, 2009.

PAGLIUSO, Antonio Tadeu; CARDOSO, Rodolfo; SPIEGEL, Thaís; [Instituto Chiavenato (org.)]. **Gestão Organizacional: o desafio da construção do modelo de gestão**. São Paulo: Saraiva, 2010.

PESCO AUTOMAÇÃO & CONTROLE LTDA. A Empresa. **Quem Somos**. Florianópolis, 2015. Site da empresa pesquisada. Disponível em: <<http://pescoautomacao.com.br/quem-somos/>>. Acesso em: 12 de setembro de 2016.

POZO, Hamilton. **Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais: Uma Abordagem Logística**. 6ª edição. São Paulo: Atlas, 2010.

SEBRAE. Estudos e Pesquisas. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Estudos%20e%20Pesquisas/Participacao%20das%20micro%20e%20pequenas%20empresas.pdf>>. Acesso em: 25 de agosto de 2016.

SEBRAE. Critérios de Classificação de Empresas. Disponível em: <<http://www.sebrae-sc.com.br/leis/default.asp?vcdtexto=4154>>. Acesso em: 17 de outubro de 2016.

SLACK, Nigel et al. **Administração da Produção**. São Paulo: Atlas, 1999.

VEIGA, Denize Rachel. **Guia de secretariado: técnicas e comportamento**. 3ª edição. Ver. E atual. São Paulo: Érica, 2010.

WAMSER, Eliane. **A Secretária que faz**. Blumenau: Nova Letra, 2010.

WANKE, Peter. **Gestão de estoque na cadeia de suprimento**. 3ª edição. São Paulo: Atlas, 2011.

APÊNDICES

Apêndice A – Planilha de controle do Contas a Pagar criada para a Pesco Automação

CONTAS À PAGAR

FORNECEDOR	CENTRO DE CUSTO	Nº NF / SERVIÇO / PRODUTO	VENCIMENTO	VALOR BOLSA	VALOR PAGO	STATUS
Celesc	100		01/11/2015	R\$ 108,13	R\$ 108,13	Pago em 10/11 - pela CEF
Sibratec	101	NF 76988 - Valor Total R\$ 875,08 - Parcela 2/3	02/11/2015	R\$ 291,69	R\$ 294,98	PAGO EM 09/11 - pelo caixinha
Top Floripa	100	CT 139716, 139898 E 139899	03/11/2015	R\$ 146,47	R\$ 147,67	PAGO EM 09/11 - pelo caixinha
Santa Rita	101	NF 186943 - Valor total R\$ 1402,39 - Parcela 1/4	03/11/2015	R\$ 350,60	R\$ 354,08	PAGO EM 09/11 - pelo caixinha
FGTS	100		06/11/2015	R\$ 120,20	R\$ 120,20	PAGO EM 06/11
Contador	100		06/11/2015	R\$ 500,00	R\$ 500,00	PAGO EM 06/11 - pelo caixinha
Sibratec	101	NF79105 - Valor total R\$ 781,21 - Parcela 1/3	08/11/2015	R\$ 261,21	R\$ 261,21	PAGO EM 06/11 - pelo caixinha
Kuerten	100	NF 83547	08/11/2015	R\$ 141,65	R\$ 141,65	PAGO EM 09/11 - pelo caixinha
Nel Metais	101	NF 151745 - Valor Total: R\$ 2052,74 - Parcela 3/3	09/11/2015	R\$ 684,24	R\$ 684,24	PAGO EM 09/11 - pelo caixinha
Fatura Net	100		15/11/2015	R\$ 177,88	R\$ 177,88	Pago em 16/11 - pela CEF
Eaton	101	NF 157280 - Valor Total R\$ 2.635,66 P 2/3	16/11/2015	R\$ 875,13	R\$ 875,13	Pago em 16/11 - pela CEF
Stecanela	101	NF 95033	17/11/2015	R\$ 170,00	R\$ 170,00	Pago em 17/11 - pela CEF
Fortplast - Ciplasc	101	NF 376	19/11/2015	R\$ 399,00	R\$ 399,00	Pago em 19/11 - pela CEF
Previdência Social	100		20/11/2015	R\$ 308,81	R\$ 308,81	Pago em 19/11 - pela CEF
Imposto Simples	DVS		20/11/2015	R\$ 564,18	R\$ 564,18	Pago em 19/11 - pela CEF
Ticket Serviços	100		23/11/2015	R\$ 933,00	R\$ 933,00	Pago em 23/11 - pela CEF
CREA-RS - ART	100		24/11/2015	R\$ 178,34	R\$ 178,34	Pago em 24/11 - pela CEF
TOTAL				R\$ 6.210,53	R\$ 6.218,50	

Apêndice B – Planilha de controle do Contas a Receber criada para a Pesco Automação

CONTAS À RECEBER - JULHO/2015

CLIENTE	CC	Nº NF	EMIÇÃO NF	VENCIMENTO	DATA DO PAGAMENTO	VALOR	STATUS
Empresa X	201	45	01/06/2015	15/07/2015	15/07/2015	R\$ 150,00	PAGO
Empresa Y	202	46	05/06/2015	20/07/2015	20/07/2015	R\$ 200,00	PAGO
Empresa Z	203	47	10/06/2015	25/07/2015	25/07/2015	R\$ 100,00	PAGO
Empresa Alfa	204	48	15/06/2015	25/07/2015	25/07/2015	R\$ 150,00	À PAGAR
Empresa Beta	205	49	20/06/2015	30/07/2015	30/07/2015	R\$ 200,00	À PAGAR
TOTAL:						R\$ 800,00	

PAGO

À PAGAR

Apêndice E – Papel timbrado da Pesco Automação



Apêndice F – Modelo de Ordem de Compra utilizada pela Pesco Automação



ORDEM DE COMPRA Nº XXX/XX

Data: xx/xx/xxxx

Para: NOME DA EMPRESA FORNECEDORA

Contato:

Tel.:

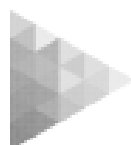
Compra autorizada por: Anelise Trajano - anelise@pescoautomacao.com.br

DATA DO PEDIDO	REQUISITANTE	TRANSPORTADORA	FRETE	FORMA PAGTO.

QTD	UNIDADE	DESCRIÇÃO	PREÇO UNITÁRIO	TOTAL
			SUBTOTAL	R\$
			IMPOSTO SOBRE SERVIÇOS/PRODUTOS (IPI)	R\$
			OUTROS	
			TOTAL	R\$

Observações:

- 1 - Colocar este pedido segundo os preços, condições, método de entrega e especificações listados nesta ordem de compra.
- 2 - Notificar-nos imediatamente se não for possível embarcar conforme especificado.
- 3 - No caso de nota fiscal eletrônica enviar para o e-mail: contato@pescoautomacao.com.br.



Pesco Automação & Controle

www.pescoautomacao.com.br | contato@pescoautomacao.com.br | +55 (48) 3371 8783

Serv. Luiz Marçal Oda, nº 102 | Armação | CEP 88.066-585 | Florianópolis-SC | Brasil

Apêndice G – Formulário de Prestação de Contas de Viagem utilizado pela Pesco Automação

NOVA		PRESTAÇÃO DE CONTAS DE VIAGEM BALANÇO GERAL DAS DESPESAS		Solicitação Nº 0062	
Colab's:		Emissor:			
Destino:		Centro de Custo:			
PARTIDA:		CHEGADA:			
Motivo Viagem					
Balança Geral das Despesas (conforme comprovantes em anexo)			PAGO C/ CARTÃO CREDICARD	Ressarc. Parcial	
Passagem	R\$0,00		R\$0,00		
Traslado	R\$0,00		R\$0,00		
Locação de Veículo	R\$0,00		R\$0,00		
Hospedagem	R\$0,00		R\$0,00		
Alimentação	R\$0,00		R\$0,00		
Outras Despesas	R\$0,00		R\$0,00		
TOTAL GERAL		R\$0,00	R\$0,00		
Adiantamento ao Colaborador		R\$0,00			
Ressarcimento (colab. resp.)		R\$0,00			
DATA	Assinatura do Colaborador				
12/12/2014					

DESCRITIVO DAS DESPESAS			Anexo
Descrição das Despesas	Data	Valor (R\$)	Observações
PASSAGEM			
Total de Passagem		0,00	
TRASLADO			
Total de Traslado		0,00	
HOSPEDAGEM			
Total de Hospedagem		0,00	
ALIMENTAÇÃO			
Total de Alimentação		0,00	
OUTRAS DESPESAS			
Total de Outras Despesas		0,00	
TOTAL GERAL (R\$)		0,00	