FACULDADE CNEC DE RIO DAS OSTRAS

ADMINISTRAÇÃO

Yohana da Silva Pinto

Plano de Estágio na Empresa Servest Serviços Técnicos Ltda.ME

Rio das Ostras

2018

Sumário

1. Identificação do campo de estágio.....3
2. Apresentação.....4
2.1. A empresa.....4
3. Introdução.....5
4. Objetivos do estágio curricular.....5
4.1. Objetivo geral.....5
4.2. Objetivos específicos.....5
5. Identificação da empresa.....6
6. Atividades desenvolvidas.....6
7. Cronograma das atividades desenvolvidas.....7
7.1. Para iniciar o estágio.....7
7.2. Atividades desenvolvidas durante o estágio.....7
7.3. Processo de finalização do estágio.....7
8. Desenvolvimento.....8
9. Conclusão.....8

1. IDENTIFICAÇÃO DO CAMPO DE ESTÁGIO

CURSO: ADMINISTRAÇÃO

Relatório de Estágio Supervisionado II

IDENTIFICAÇÃO DO ESTAGIÁRIO	
Nome: Yohana da Silva Pinto	Matricula: 14000010512
Polo: CNEC-Rio das Ostras	
Período do Estágio: 01/08/18 a 30/11/18	Ano Letivo:2018

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA
Empresa concedente: Servest Serviços Técnicos Ltda. ME
Setor de realização do Estágio Supervisionado obrigatório: Área Administrativa
Carga Horária Total: 180 horas

2. APRESENTAÇÃO

O presente trabalho tem como finalidade relatar as atividades desenvolvidas durante o Estágio Supervisionado II, ministrada pela professora Michele Amaral, no curso de Administração da Faculdade CNEC de Rio das Ostras. O estágio foi realizado na empresa Servest, localizada na cidade de Macaé, entre os dias 03 de setembro de 2018 e 30 de novembro do mesmo ano.

2.1 A EMPRESA

Fundada em 2003, a Servest Serviços Técnicos, conta com profissionais especializados em serviços off-Shore, atuando nas áreas de automação, elétrica, eletrônica e serviços técnicos, também conta com serviços de Construção Civil e Reformas Residenciais. Os serviços da Servest se destacam pela qualidade e adequação ao cliente e o comprometimento da gestão de qualidade e segurança.

Missão:

Garantir a prestação de serviço com qualidade, ética e responsabilidade, atendendo a todos os requisitos solicitados.

Visão:

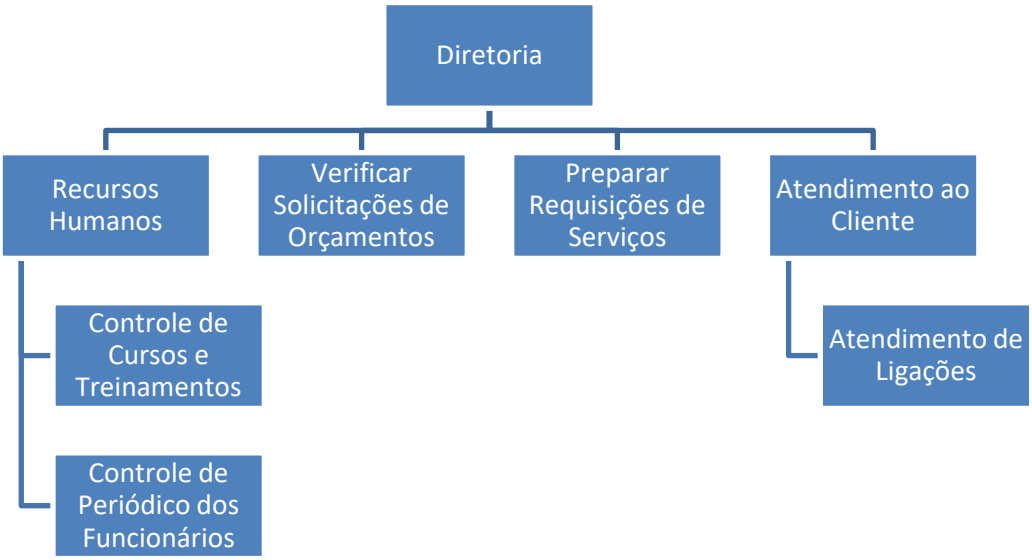
Alcançar a excelência na prestação de serviços e ser uma empresa Referência no ramo.

Valores:

- Empreendedorismo e inovação
- Clientes Satisfeitos
- Agilidade
- Gestão de Qualidade
- Segurança
- Transparência
- Ética

3. INTRODUÇÃO

O estágio foi desenvolvido no setor administrativo da empresa Servest Serviços Técnicos e fui supervisionada pelo Sócio Gerente da empresa Vanderlei Pereira da Silva. A área administrativa onde realizei o estágio dentro da empresa funciona conforme organograma abaixo:



4. OBJETIVOS DO ESTÁGIO CURRICULAR

4.1 Objetivo Geral

O objetivo do estágio curricular é desenvolver habilidades e competências de conteúdo prático em complemento aos conteúdos teóricos ministrado pelo curso de Administração, permitindo uma interação com o universo de atuação profissional.

4.2 Objetivos Específicos

Ter contato com a realidade profissional/empresarial da área Administrativa, possibilitando a aplicação dos conhecimentos adquiridos no decorrer da formação acadêmica.

5. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

- Razão Social: Servest Serviços Técnicos Ltda. ME
- CNPJ: 05804988/0001-65
- E-mail: deleirio@gmail.com
- Telefone: (22) 99749-1642
- Endereço: Av. Nossa Sra. da Glória, 248 - Cavaleiros, Macaé - RJ

- Ramo de atuação: serviços técnicos off-Shore
- Produtos e serviços: Automação, elétrica, eletrônica e serviços técnicos.
- Quantidade de funcionários: 07

6. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Atendimento ao clientes e Atendimento de Ligações: Fiquei responsável no período em que estava na empresa a atender ligações e fazer o atendimento de clientes e empresas presencialmente, verificando a necessidade do serviço que o cliente necessitava no momento.

Verificar solicitações de orçamento: Como a empresa trabalha com prestação de serviços, eu repassava todos os pedidos de orçamento que recebia para os técnicos realizarem a avaliação e concluir o orçamento.

Preparar Requisições de Serviços: Depois do orçamento concluído e da proposta aprovada pelo cliente, era emitido uma O.S (ordem de serviço) para os técnicos executarem o serviço.

Recursos Humanos: Fiquei responsável por fazer o controle de todos os Cursos e Treinamentos, assim como os Exames Periódicos dos funcionários. Esse controle é realizado através de Planilhas no Excel.

7. CRONOGRAMA DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

7.1. Para iniciar o Estágio

1ª. Etapa: Envio da Carta de Solicitação de Estágio para Empresa Servest Serviços Técnicos;

2ª. Etapa: Visita à empresa para coleta de Informações para elaboração da documentação de estágio;

3ª. Etapa: Ida a empresa para assinatura dos documentos;

4ª. Etapa: Entrega da documentação para Coordenadora de Estágio.

7.2. Atividades desenvolvidas durante o Estágio

Atendimento de ligações	Solicitações de Orçamentos	Atendimento ao Cliente	Requisição de Serviço	Controle de Cursos e Treinamentos	Controle de Exames Periódicos
04/09/18	11/09/18	24/09/18	16/10/18	29/10/18	01/10/18
10/09/18	20/09/18	10/10/18	29/10/18		31/10/18
17/09/18	09/10/18	22/10/18			
02/10/18	25/10/18				
15/10/18	29/10/18				
24/10/18	12/11/18				
30/10/18					
13/10/18					
27/11/18					

7.3. Processo de Finalização do Estágio

1ª. Etapa: Finalização do Relatório de Estágio e da Ficha de Frequência;

2ª. Etapa: Recolhimento da assinatura do supervisor na Ficha de Frequência;

3ª. Etapa: Entrega final do Relatório de Estágio e da Ficha de Frequência para a Instituição CNEC.

8. DESENVOLVIMENTO

Ter estagiado na Servest Serviços Técnicos Ltda. me fez crescer muito profissionalmente, poder realizar o Estágio em uma empresa de pequeno porte foi muito construtivo, pois participei da rotina da empresa e pude conhecer todos os colaboradores e ter contato com as atividades administrativas da empresa.

As matérias do período me ajudaram muito na realização do Estágio, principalmente a matéria de Ética e Legislação. Onde tive a oportunidade de auxiliar a empresa com o atendimento ao cliente personalizado, sabendo como tratar cada cliente de forma ética e respeitando o código de conduta da empresa. Gostei muito de trabalhar diretamente com o cliente porque me permitiu vivenciar diferentes tipos de situações e aprender a lidar com cada uma delas.

9. CONCLUSÃO

Durante o estágio na empresa pude observar muitas situações e refletir sobre como as empresas de pequeno porte enfrentam a situação de Crise. Abaixo listei alguns pontos positivos e negativos e um plano de ação:

Pontos Positivos:

- ✓ A empresa recebe uma demanda boa de serviços;
- ✓ Os clientes sempre estão satisfeitos;
- ✓ O prazo quase sempre é cumprido;
- ✓ Os técnicos sempre solucionam os problemas.

Pontos Negativos:

- ✓ Por se tratar de uma empresa de pequeno porte, não há tantos funcionários contratados, se tivessem mais funcionários trabalhando conseguiriam atender mais demandas e outras cidades vizinhas. Mas, considerando o momento de crise que estamos passando, não é um momento muito bom para arriscar caso a empresa não esteja bem financeiramente.

Ação:

- ✓ A empresa é muito bem estruturada no mercado e seus clientes reconhecem a sua qualidade e confiam nos serviços. O ideal seria a empresa analisar financeiramente o negócio, revisar toda sua contabilidade e analisar como aumentar o quadro de funcionários para conseguir atender mais demandas. Além de procurar se manter organizada financeiramente e contabilmente para enfrentar problemas futuros.

Agradeço muito a empresa pela oportunidade dada e posso dizer que essa experiência irá agregar valores tanto na minha formação acadêmica quanto na minha vida profissional.