

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

Relatório Final de Estágio Supervisionado

Mariana Baião Mariano - 62656

Mercedes-Benz /Juiz de Fora

Juiz de Fora

Abril/2013.

Relatório apresentado à disciplina LET 498 – Estágio Supervisionado

Coordenador: Prof. Rosália Beber

Supervisor de Estágio: Fernando Leite / Marcelo Armelin

Período de Realização do estágio: 01/12/2011 a 30/04/2013

Carga Horária Total: Aproximadamente 2142 horas (357 dias)

IDENTIFICAÇÃO

Aluna: Mariana Baião Mariano

Matrícula: 62656

Área de Concentração: Secretariado Executivo Trilingue - UFV

Organização concedente: Mercedes-Benz/Juiz de Fora

Área: Planejamento de Fábrica e Infraestrutura (TJI) / Logística (TJS)

Mariana Baião Mariano,

Estagiária - Mercedes-Benz/Juiz de Fora - UFV

Fernando Leite,

Supervisor de Estágio (TJI) - Mercedes-Benz/Juiz de Fora

Marcelo Armelin,

Supervisor de Estágio (TJS) - Mercedes-Benz/Juiz de Fora

Sumário

1.	Apresentação da Organização.....	5
2.	Introdução.....	6
3.	Histórico Mercedes-Benz Mundial.....	7
	3.1. Visão, Missão, objetivos estratégicos e Valores.....	10
4.	Mercedes-Benz no Brasil	14
5.	Mercedes-Benz – Unidade de Juiz de Fora	18
6.	Objetivos do Estágio	24
7.	Descrição da área do estágio	25
8.	Correlação com o curso	28
9.	Programa de estágio	29
10.	Atividades Desenvolvidas.....	30
11.	Conclusão	38
12.	Anexos.....	39
13.	Bibliografia.....	49

1. APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

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 Colaboradores: 940 colaboradores, aproximadamente.

2. INTRODUÇÃO

Este relatório tem por finalidade apresentar meu desenvolvimento no estágio curricular e descrever minhas atividades desempenhadas como Secretária Executiva nas áreas de Planejamento de Fábrica e Infraestrutura (TJI), de 01/01/2011 a 15/11/2012, e Logística (TJS), de 15/11/2012 a 30/04/2013, na empresa Mercedes-Benz do Brasil (JdF).

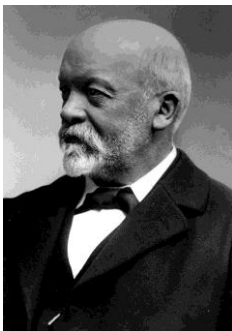
Apresento, inicialmente, a empresa, sua história e produtos, sua estrutura organizacional e unidades no Brasil, ressaltando a unidade de Juiz de Fora, objeto do estágio. Posteriormente, discorro sobre: Objetivo do Estágio; Área de Atuação; Correlação do Estágio com o curso de Secretariado Executivo; Citação do Programa de Estágio e a descrição das atividades exercidas durante o período do estágio.

Por fim, analiso minha participação como estagiária em Secretariado Executivo, exponho minhas percepções e conclusões sobre os resultados obtidos, dificuldades encontradas e experiências vivenciadas.

3. HISTÓRICO MERCEDES-BENZ MUNDIAL

A história da Mercedes-Benz se iniciou no sul da Alemanha, com o pioneirismo de Gottlieb Daimler juntamente com Wilhelm Maybach e Karl Benz, responsáveis, independentemente e paralelamente, pela invenção do primeiro automóvel internamente movido por um motor de combustão. Karl Benz inventou o primeiro automóvel realmente movido através de um motor de combustão interna em 1885 e possuía três rodas. Também em 1885, Gottlieb Daimler e o seu colega engenheiro, Wilhelm Maybach, foram premiados por terem construído o primeiro protótipo de um motor movido a gás.

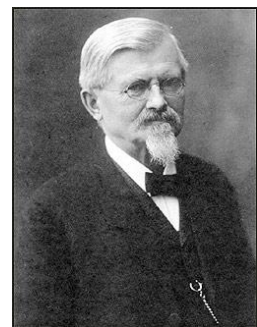
Gottlieb Daimler



Karl Benz



Wilhelm Maybach

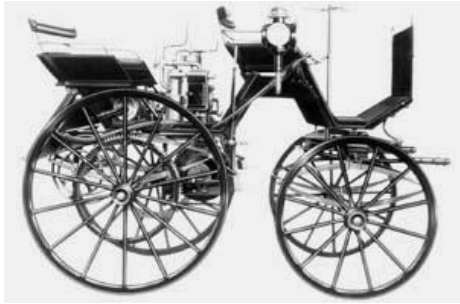


Em 8 de Março de 1886, Daimler comprou uma carroça e, juntamente com Maybach, juntou um motor a esta mesma carroça, criando um automóvel de quatro rodas movido por um motor como muitos anteriormente feitos por eles. Tal determinação de inovar fez surgir também a construção do primeiro ônibus, do primeiro caminhão com motor a gasolina e do primeiro caminhão a Diesel do mundo.

Gottlieb Daimler foi responsável pela criação da Companhia Daimler, que se iniciou em Cannstatt no ano de 1882 como uma oficina de testes. O engenheiro Wilhelm Maybach era seu amigo e o ajudou no desenvolvimento de motores. Surgem

os primeiros motores a gasolina com quatro tempos, que eram montados em carruagens e alguns anos depois produziram os primeiros automóveis.

Primeiro carro produzido



Primeiro caminhão produzido



A estrela de três pontas, símbolo da marca, foi desenhada por Gottlieb Daimler em que cada ponta representava o ar, a terra e o mar mostrando que os motores desenhados adaptavam-se a estes três meios. A estrela apareceu primeiramente num automóvel Daimler datado de 1901 e viria a ser usada então pela Mercedes-Benz. O círculo à volta da estrela viria a ser desenhado por Karl Benz juntando na parte inferior o seu nome.



Evolução da marca através dos anos

O comerciante alemão Emil Jellinek inicia a produção de automóveis Daimler e a história da marca Mercedes ao adquirir, em 1897, o seu primeiro automóvel Daimler para participar de competições automobilísticas. Em 21 de março de 1899 competiu no rali Nice-Megagnon-Nice, utilizando o pseudônimo "Mercedes", pois segundo ele esse

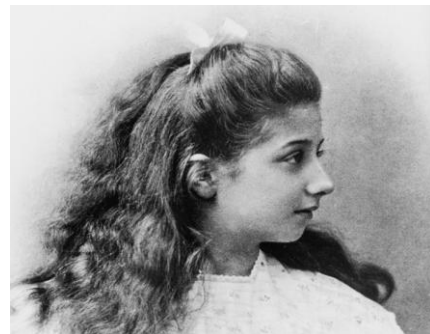
nome trazia sorte. Ele saiu vitorioso e em abril de 1900, e o mesmo pede à gerência da Daimler e ao engenheiro chefe, Wilhelm Maybach, para construir um automóvel rápido, leve, seguro e que se chamasse Mercedes, em homenagem a sua filha de dez anos Mercedes Jelinek.

Jelinek tornou-se revendedor da Daimler logo depois, além disso, visto que era conhecedor dos produtos e dos clientes, gostava de impor à equipe Daimler exigências que ele considerava necessárias para melhorar o veículo e, assim, conquistar e ampliar o mercado. Em 1902, a DMG tinha duplicado a sua produção e em setembro desse mesmo ano, a companhia registrou o nome "Mercedes" como marca.

Emil Jelinek



Mercedes Jelinek



O segundo inventor do automóvel foi Karl Benz, que também desenvolveu os primeiros motores a combustão. Em 1883, com a abertura da Benz & Co. Karl começa a se dedicar no desenvolvimento de motores automobilísticos e cria o seu próprio veículo, um triciclo que recebeu sua patente em 1886. Ao longo do tempo, a empresa lançou outros veículos e a demanda pelos motores cresceram de forma constante, fazendo expandir seus negócios de forma vertiginosa, se tornando a maior fábrica de veículos do mundo.

Na Alemanha, em 1926, como resultado do trabalho iniciado por Daimler e Benz surgiu a Daimler-Benz AG, uma fusão que ocorreu com o objetivo de oferecer aos clientes os melhores produtos, com qualidade insuperável.

Em 1924, nos Estados Unidos, Walter P. Chrysler lançou o automóvel Chrysler Six, surgindo assim em 1925 a Chrysler Corporation, com a matriz nos Estados Unidos e uma filial no Canadá. Em novembro de 1998 ocorre a fusão entre Daimler-Benz e Chrysler fazendo surgir a DaimlerChrysler AG, detentora de marcas como Mercedes-Benz, Chrysler, Dodge e Jeep. Ao longo dos anos, a empresa tornou-se, uma das mais respeitadas entre os clientes, em especial no mercado norte-americano, devido ao emprego de tecnologias inovadoras e marcas automotivas fortes.

Walter Chrysler



3.1. VISÃO, MISSÃO, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E VALORES

O objetivo da Mercedes-Benz é ser referência como produtora e fornecedora brasileira dos melhores veículos comerciais, agregados, automóveis, componentes e serviços atendendo às necessidades e expectativas dos seus clientes e criando valor para o seu acionista e os demais públicos com os quais a Mercedes se relaciona.

A empresa tem como missão ser reconhecida como uma fabricante/fornecedora mundial de veículos comerciais, automóveis, agregados, componentes e serviços. Para isso, trabalha para manter-se como a fornecedora número um de uma linha completa de

veículos comerciais de alta qualidade e de serviços relacionados que excedem as expectativas do cliente. Busca continuamente otimizar o seu negócio de automóveis, fornecendo veículos de alta performance e confiabilidade, proporcionando aos seus colaboradores oportunidades de destaque, desenvolvimento profissional e um ambiente que os motive.

Os seus objetivos estratégicos são:

- **Crescimento Rentável:** gerar lucratividade sustentável e ser referência na indústria brasileira; atingir rentabilidade planejada - atingir eficiência na compra de materiais conforme planejado; cumprir Budget estabelecido - atingir faturamento e margem de contribuição planejada com Peças Genuínas
- **Produtos Superiores e Satisfação dos Clientes:** oferecer produtos com alto nível de competitividade em custo e qualidade; atingir os índices de satisfação dos clientes (CSI/AEP) - manter os custos de garantia abaixo do valor planejado; contribuir para o aprimoramento da qualidade dos nossos fornecedores - atingir 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 e 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 - atingir 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 Projeto Competitividade - consolidar a implantação do TOS 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, aumento da reciclagem e 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.

Os valores são:

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 conseqüências.

4. MERCEDES BENZ NO BRASIL

Desde 1953 a Mercedes está presente no Brasil e possui duas plantas de produção - São Bernardo do Campo (SP) e Juiz de Fora (MG), além da planta de prestação de serviços aos consumidores, localizada na cidade de Campinas (SP).

Algumas vantagens a respeito dessas localizações são:

- A maior parte dos fornecedores de partes de automóveis brasileiros estão localizados na região Sul/Sudeste brasileira;

- É onde mais de 80% do poder de compra do país está concentrado.

Seu maior investimento é na própria marca, que consiste na qualidade elevada, tecnologia avançada e pleno atendimento aos novos conceitos veiculares, e no que ela representa em termos de status, tendo-se em conta que esse é o perfil dos seus compradores (pessoas que visam conforto, segurança e luxo).

A força do pioneirismo e da liderança da marca Mercedes-Benz está intimamente ligada à história da industrialização brasileira. Desde 1956, quando produziu o primeiro caminhão nacional, que abriu caminho para a consolidação dos motores a diesel, a empresa vem contribuindo para o desenvolvimento e a modernização do país. Ao atender as variadas condições de uso e necessidades de transporte de bens e cargas em geral, a empresa desenvolveu a mais completa e moderna linha de caminhões do Brasil. A unidade industrial de São Bernardo do Campo concentra a fabricação de mais de 30 modelos - leves, médios, semi pesados, pesados e extra pesados - com múltiplas opções de motores. Os veículos produzidos nessa unidade são reconhecidos por sua durabilidade e flexibilidade de aplicações.

Equipados com a nova geração de motores movidos a diesel com gerenciamento eletrônico, os caminhões Mercedes-Benz propiciam menores custos de operação e manutenção, além da redução na emissão de poluentes

Há também o nicho de mercado para ônibus, cuja liderança absoluta no mercado

brasileiro se justifica, entre vários outros fatores, pelo pioneirismo. Das linhas de montagem de São Bernardo do Campo sai, diariamente, uma série completa e diversificada de veículos para um mercado exigente. São plataformas e chassis com motores dianteiros ou traseiros para ônibus urbanos ou rodoviários, articulados, microônibus ou minibus.

Além dos clientes e usuários finais atestarem o desempenho, a rentabilidade, a segurança e o conforto dos produtos Mercedes-Benz, o reconhecimento vem ainda do mercado internacional com a exportação dos veículos para mais de 30 países, nos cinco continentes.

A entrada da Mercedes no Brasil se deu nem um contexto econômico favorável à industrialização do país, pois neste período o governo criou medidas para desenvolver a economia e fazê-la se tornar industrial, havendo então uma abertura para o comércio internacional. O efeito causado por esse processo foi a chegada de multinacionais ao país, e, em grande parte, montadoras automobilísticas.

O polonês Alfred Jurzykowski chega ao país em 1950 e aperfeiçoa o sistema de transporte no Rio de Janeiro com a importação de chassis de caminhão para serem utilizados em ônibus. Com o sucesso de vendas desses chassis, em 1953, inicia-se a construção de uma planta da Mercedes-Benz, localizada em São Bernardo do Campo, inaugurada em 1956 pelo Presidente da época, Juscelino Kubitschek. O primeiro modelo fabricado foi o L 312.

Em 1957, a Mercedes no Brasil cria um programa de aprendizagem, com o objetivo de qualificar profissionais para a área produtiva.



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.

O ano de 1980 é marcado no mercado pela Mercedes Benz com o programa Proálcool (Programa Nacional de Álcool). A montadora lança diversos modelos de caminhões movidos a álcool. Nesta década, lança um centro de treinamento e o programa de *trainee*. Em 1988, a empresa completa 100 mil unidades exportadas e cria novos modelos de caminhões e ônibus. Primeiramente a categoria de modelos leves, no ano seguinte, cria para a linha de médios e semi-pesados, e em 1990 os modelos pesados.

Os anos 90, a marca Mercedes conquista vários avanços em nosso país, é a primeira empresa no Brasil a ganhar o certificado ISO 9001 e entra para a história com o lançamento de motores com gerenciamento eletrônico. Inaugura em São Bernardo o Centro de Desenvolvimento Tecnológico, o CDT. Em 1994, iniciou a aplicação da ferramenta Kaizen na empresa, instrumento que tinha como papel fundamental promover a melhoria contínua do processo. Nesta mesma década, um fato histórico e importante para o Brasil foi a construção da montadora de carros Mercedes-Benz em Juiz de Fora, uma das mais modernas unidades da marca.

Os anos posteriores a 2000, a empresa entra em uma nova fase, deixa de ser apenas Daimler para ser Daimler Chrysler. E em 2001 conquista o certificado ISO 14001.

Planta Mercedes-Benz em São Bernardo do Campo atualmente



A Mercedes tem participado ativamente do desenvolvimento do Brasil, gerando empregos, investindo em qualidade e tecnologia.

5. MERCEDES BENZ JUIZ DE FORA



A unidade da Mercedes Benz em Juiz de Fora foi inaugurada em 1999 e é considerada uma das montadoras mais modernas da América do Sul, onde foi pioneira no processo de pintura a base de água e tecnologia favorável ao meio ambiente. Além de possuir um padrão de qualidade respeitável entre as outras unidades da mesma marca, a fábrica em questão trouxe novos conceitos de qualidade construtiva, atingindo um dos mais altos padrões de qualidade dentre todas as outras unidades de automóveis da Mercedes-Benz no mundo.

Essa unidade possui um Centro Integrado de Desenvolvimento do Trabalhador, inaugurado em 2002, em parceria com Fiemg, SESI e SENAI.

No início, a unidade de Juiz de Fora passou a produzir o modelo Classe A, um carro com tecnologia avançada e design inovador. Posteriormente, no ano de 2007, produziu o Classe C Sport Coupé, sendo a única planta no mundo a produzir este modelo. Já no ano de 2008 a 2010, a empresa produziu o CLC, uma versão mais esportiva da Classe C.

Inicialmente a produção era feita exclusivamente para exportação, mas com a nacionalização do modelo em 2009 a produção passou a ser voltada também para o mercado interno, com o CLC 200 K representando a classe no mercado brasileiro.



Em 2011 a fábrica passou, e ainda está em adaptação, por um processo de transição, adotando um novo sistema de produção chamado TOS – *Truck Operating System*, voltado para a produção de caminhões. Atualmente, na planta, são produzidos os modelos Actros (extra pesado) e Accelo (leve). E, para o ano de 2013, uma das metas da Mercedes é o Projeto de Nacionalização do Actros, já iniciado ao final de 2012.

Diante de um cenário de expansão econômica, a empresa renovou sua confiança no País ao anunciar a ampliação de seus negócios, em médio e longo prazo, para atender a alta demanda nos mercados brasileiro e latino-americanos.

A fábrica de Juiz de Fora foi pioneira na adoção de novas técnicas de produção, organização e trabalho em equipe.

A organização comercial da empresa inclui também a importação de automóveis, utilitários e minivans que, somados aos modelos e veículos fabricados no país, formam uma linha completa de produtos para atender às diversas necessidades do mercado brasileiro e sul-americano.

Histórico:

1999 - Início das Operações — Juiz de Fora foi considerada a montadora mais moderna da América Latina e pioneira no processo de pintura a base de água e tecnologia favorável ao meio ambiente.

1999 - 2005 – Produção do Classe A.



2001 - 2004 – Montagem do Classe C.



2005 - 2007 – Produção do Classe C *Sport Coupé*.



2008 -2009 – Produção do *face lifting* do Classe C CLC Sport Coupé.



2010-2011 – Transição do SPJ para o TOS, bem como preparação das novas linhas para início de produção.

2012 – Produção dos caminhões Actros e Accelo



Os processos produtivos da Mercedes-Benz em Juiz de Fora se dão da seguinte maneira:

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 JdF;

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

CA – Financeiro e *Controlling* JdF;

- 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)

6. OBJETIVOS DO ESTÁGIO

O estágio complementa e aperfeiçoa o ensino ministrado na faculdade, pois além de possibilitar uma primeira experiência profissional e aprender a aplicar de forma prática os conhecimentos acadêmicos com pessoas capacitadas, temos a oportunidade de vivenciar o dia-a-dia empresarial nos diversos âmbitos e aumentar a nossa rede de contatos.

Os objetivos do estágio supervisionado são:

- Colocar o estudante em contato com a realidade profissional, proporcionando-lhe oportunidade de confrontar as teorias estudadas com a sua prática;
- Contribuir na formação do estudante para o início de suas atividades profissionais, oferecendo-lhe oportunidade de executar tarefas práticas relacionadas com sua área de interesse;
- Complementar a formação do estudante através do desenvolvimento de habilidades relacionadas com o seu campo de atuação profissional.

7. DESCRIÇÃO DA ÁREA DE ESTÁGIO

PLANEJAMENTO DE FÁBRICA E INFRAESTRUTURA (TJI)

A área Planejamento de Fábrica e Infraestrutura (TJI) corresponde a um departamento de apoio para toda fábrica, portanto os clientes atendidos pela área são os próprios funcionários, colaboradores, gestores e terceiros que efetuam suas atividades dentro da planta.

A área é composta por vinte e nove pessoas, sendo três estagiários, seis colaboradores que constituem o grupo de trabalho do almoxarifado e 20 colaboradores que formam a Infra I, a Infra II e a Infra III.

Na Infra I atuam oito pessoas. O gerente, Valdir Turino, supervisiona as atividades de engenharia elétrica, mecânica, manutenção e utilidades em geral.

A equipe da Infra II é formada por onze pessoas, e as funções realizadas são engenharia civil, pintura, frota industrial, transporte de materiais improdutivos, representação de informática da área e, no almoxarifado, administração de itens de estoque (improdutivos) e os respectivos processos envolvidos.

A Infra III é constituída de sete pessoas, e o gerente, Luiz Ruiz, administra as atividades de gestão do meio ambiente, os processos de destinação de resíduos, da central de recicláveis e do leilão de sucatas, a zeladoria (limpeza/organização física da fábrica), o paisagismo e administração da área verde, a representação do I-PARK por parte da TJI, as atividades dos facilitadores do SGI/TOS da área.

O gerente sênior, Fernando Leite, acompanha e participa diariamente das atividades das três equipes e da Secretária Executiva, Luciana Pimentel, que também é a responsável pelo Budget, Custo de despesas e Investimentos da TJI. Como estagiária de secretariado executivo, orientada pela Luciana, realizo minhas atividades diretamente com o Leite, mas atendo e dou suporte à área em geral.

LOGÍSTICA (TJS)

A logística é uma área mais voltada para processos que movem a linha de produção e tem como objetivo cumprir o programa de produção, focando nos processos robustos, garantindo o abastecimento das áreas clientes nas quantidades e nos pontos de consumo corretos, com foco na melhoria contínua. É composta por 87 colaboradores e dividida em quatro equipes, cada uma com sua gerência.

A equipe do gerente Euclides Coelho, composta por 6 pessoas, 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) e do fornecedor YASAKI.

O gerente Rodrigo Santana administra a parte de logística operacional, que é constituída por 39 pessoas e engloba o planejamento do fluxo de abastecimento de peças; o processo de transporte das peças, que saem do fornecedor, vão para o Hub (centro de consolidação de carga) em São Paulo, depois para o almoxarifado externo da Mercedes em Juiz de Fora, chamado COL (Centro de Operações Logísticas), para depois entrar na fábrica; o processo de embalagens de peças; os sistemas logísticos (KANBAN, locação dinâmica, cadastro de endereçamento de peças, almoxarifado); o processo de recebimento documental e fiscal, que ocorre na portaria; a gestão de operadores logísticos terceirizados (Multiterminais, Vix, JSL, Líder, Fimatec); e a gestão dos fornecedores Maxion e Grammer no I-Park (parque de fornecedores que existe dentro da fábrica).

O time do gerente Ariovaldo Chagas, formado por 27 colaboradores, é encarregado das atividades referentes ao gerenciamento de fornecedores (qualidade e logística). Dividem-se em GFL's (gerenciamento de fornecedores – logística), que gerenciam solicitações e recebimento de componentes (peças) em visão, volume e prazos; GFQ's (gerenciamento de fornecedores – qualidade), que gerenciam a qualidade dos componentes fornecidos e a serem fornecidos, e efetuam o EMPB (*Erst Muster Pruft Bericht*), que é o relatório de verificação de primeira amostra; Hot Line, onde são

feitos os atendimentos e análises críticas das reclamações / defeitos, em visão e qualidade; e administra o fornecedor Randon no I-Park.

Na equipe da gerente Romina Schardong, é de responsabilidade dos 15 colaboradores a Logística Internacional, 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.

8. CORRELAÇÃO COM O CURSO

O curso de Secretariado Executivo Trilíngue da UFV permite aos graduados se tornarem aptos a trabalhar como assessor executivo, gestor, empreendedor e consultor, capaz de atuar em um mercado concorrido e em constantes transformações. Nesse sentido, une conhecimentos de línguas como Português (Inglês, Francês e Espanhol), Administração, Contabilidade, Economia, Psicologia, Direito, Informática, Comunicação Empresarial (Oral e Escrita), Arquivística, Assessoria Parlamentar e Assessoria Executiva.

Têm-se então, tanto nos conhecimentos acadêmicos passados quanto na aplicação em estágio dentro da Mercedes, as atribuições de assessorar executivos; planejar, organizar e gerenciar trabalhos de secretaria executiva; executar o fluxo de informações e de conhecimentos estratégicos nas organizações; e exercer a prática de conhecimentos protocolares, dentre outras.

Desta forma, o estágio desenvolvido se relacionou inteiramente com o curso de Secretariado Executivo, visto que foi possível exercer a prática das atividades citadas. Proporcionando também a visualização da aplicação de conceitos de diversas disciplinas do curso.

8. PROGRAMA DE ESTÁGIO

- ✓ Atendimento telefônico
- ✓ Organização da agenda da gerência
- ✓ Suporte organizacional para a área
- ✓ Organização de reuniões fixas da área
- ✓ Arquivamento de documentos
- ✓ Organização de viagens para a área
- ✓ Prestação de contas das viagens
- ✓ Pedidos de reembolso
- ✓ Atendimento ao telefone
- ✓ Solicitação de traslados
- ✓ Reserva de veículos
- ✓ Controle dos gastos com telefonia
- ✓ Solicitação de serviços
- ✓ Preparação das cartas de aniversário e cartões de Natal
- ✓ Atualização do Bando de Dados de Contratos
- ✓ Apoio na implementação do 5s
- ✓ Fluxo de comunicação da área
- ✓ Representante de Informática
- ✓ Representante de Treinamento
- ✓ Apoio na implementação do TOS
- ✓ Atualização do Quadro de Indicadores

10. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

✓ Atendimento telefônico: Para as ligações externas era dito o nome da empresa e o meu nome; para as ligações internas era utilizada apenas a minha identificação. O ramal da gerência sênior ficava desviado para o meu, possibilitando que eu fizesse a filtragem e a distribuição das ligações de acordo com o assunto. Meu telefone de mesa ficava desviado para meu aparelho *cordless* (tipo de telefone sem fio), caso houvesse necessidade de me ausentar do posto de trabalho. As ligações internacionais eram atendidas em Inglês, que é o idioma conversado na empresa entre pessoas de nacionalidades diferentes (geralmente alemães).

✓ Agendamento de compromissos / Organização da agenda da Gerência: através do sistema *Lotus Notes* (anexo 1), era possível organizar a agenda do gerente, marcando reuniões, eventos e lembretes, tais como aniversários. Eu enviava convites de reuniões pré-estabelecidas; agendava horários de visita, encontro com representantes de empresas terceiras, apresentações de material de trabalho dos colaboradores; propunha horários, de forma a deixar a agenda organizada e sem conflito de compromissos; aceitava ou recusava reuniões que lhe eram enviadas, depois de alertá-lo das mesmas. Com o *Lotus Notes* também tinha acesso à caixa de e-mail do gerente, o que permitia receber convites de reuniões. A programação do dia (agenda) era entregue ao gerente no início do expediente diariamente.

✓ Suporte organizacional para a área: o suporte organizacional para a área engloba as reservas de salas de reunião e auditórios que me eram solicitadas; o recebimento e a distribuição das correspondências que chegavam para a área diariamente; a administração e os pedidos dos materiais de escritório; a organização e atualização do claviculário; a elaboração e atualização de planilhas, gráficos, listas e apresentações; o levantamento de dados (cada levantamento dependerá da solicitação de dados pedida); verificação e descarte de cartuchos apropriadamente; providências de cadastramento dos colaboradores da área na máquina do scanner, no grupo de e-mail; fazia o controle do empréstimo do veículo interno do departamento, CD's, DVD's e Notebooks; registro/solicitado no programa de Solicitação de Serviços atividades a serem executadas

(na maioria das vezes, pelos colaboradores da área) como chaveiro, cartões de visita, móveis de escritório, solicitações extras (materiais e serviços), dentre outras.

✓ Otimização de assinaturas em geral: organizava e administrava os documentos que a gerência sênior precisava assinar e transmitia as informações referentes ao documento em questão; as correspondências eram entregues ao longo do dia, e nessas ocasiões, eu repassava informações importantes a respeito das atividades da área e de seus compromissos profissionais.

✓ Elaboração de correspondências: as mais utilizadas eram as comunicações internas (CI's) e externas (CE's), todos seguindo uma formatação padrão da Mercedes.

✓ Organização de reuniões fixas da área: todas as quintas-feiras eram realizadas as reuniões em Cascata. Era de minha responsabilidade a preparação e o envio dos materiais que eram usados durante a reunião (lista de presença, agenda da reunião, Protocolo, Momento SGI, etc). Ao decorrer da reunião, eu fazia o Protocolo com os principais pontos discutidos e apresentações, quando voltava para a minha mesa digitava, entregava para ser assinado pelo gerente sênior, digitalizava, mandava a todos os colaboradores da área, para conhecimento de cada ponto protocolado e melhor acompanhamento dos pontos em aberto (este procedimento só ocorria na TJI) e depois arquivava. Acompanho e administro a lista de assinaturas dos ausentes e os pontos em aberto, para que não haja nenhuma não-conformidade.

✓ Organização de arquivos: os documentos que não estavam sendo utilizados eram colocados dentro de uma caixa própria para arquivo (arquivo morto), era feito o controle da identificação das caixas, seguindo sequência numérica e formulários próprios, que eram enviadas para o arquivo central a fim de serem guardadas até a data de sua destruição. Geralmente esse arquivamento era feito semestralmente. E os arquivos correntes eram arquivados diariamente (rotina), documentos como aprovações de pagamento, contratos e pedidos fechados, CI's/CE's recebidas e enviadas, protocolos da Reunião em Cascata, formulários de viagens (prestação de contas), reembolsos e serviços externos de todos os colaboradores da área (sem exceções), as carteiras nacionais de habilitação de todos que possuem, listas de pedidos de material de

escritório, formulários de TPM da máquina de café, do check list 5S semanal e de empréstimo de CD's , DVD's e Notebook.

✓ Organização de viagens: todo o trâmite para a viabilização de uma viagem nacional ou internacional era realizado através de um sistema próprio adotado pela Mercedes-Benz, o *Mocha Mainframe* (anexo 2). Por meio dele era feita a ANV (Adiantamento de Viagem Nacional) ou AVI (Adiantamento de Viagem Internacional) com todas as informações necessárias para a aprovação, como por exemplo: o motivo da viagem, a data de ida e de volta, o valor do adiantamento (definindo-se a quantia necessária para que o colaborador realizasse a sua viagem; nos casos de viagens internacionais era necessário pedir tal quantia em Euro ou Dólar), o centro de custo do colaborador, o meio de transporte utilizado, o itinerário que será feito, os dados referentes à passagem, se haverá ou não o voucher. Posteriormente, entrava em contato com a Gemini Tur (agência de viagens dentro da Mercedes) para necessidade de reserva de vôos e hotéis e, após a viagem realizada, prestação de contas da mesma.

✓ Prestação de contas de viagens: era feita após o retorno do colaborador, com todos os recibos comprovando os gastos da viagem, como, por exemplo, taxi/ônibus/metrô, estacionamento, gasolina ou pedágio (caso ele tenha viajado de carro), despesas com representação, cartório, postais, dentre outras taxas e despesas gerais, incluindo o canhoto das passagens e recibo do hotel comprovando sua estadia, para que eu pudesse calcular as diárias (dinheiro para almoçar e jantar) que lhe é de direito pelo período que esteve fora da cidade. Depois da prestação aprovada pelo colaborador e seu gestor, eu elaborava um documento, com os comprovantes, para enviar ao responsável (em São Bernardo do Campo) por correio interno, deixando uma cópia arquivada. A prestação de contas também é feita no *Mainframe*.

✓ Pedido de reembolso: Quando algum serviço externo era feito com urgência (ex.: visita ao Porto do Rio de Janeiro) ou quando havia algum gasto não previsto relacionado às atividades empresariais, o colaborador me entregava a nota fiscal e a explicação para o gasto e eu pedia o reembolso do mesmo através do *Mainframe*.

✓ Solicitação de traslados: quando um colaborador viajava de avião e saía do aeroporto do Rio de Janeiro ou Goianá, ou quando era preciso buscar o colaborador em algum aeroporto e levá-lo em sua residência, eu fazia um pedido de traslado (anexo 3). No *Mainframe* era feita a reserva de um veículo e, logo após, preenchia um formulário padrão de solicitação de traslados e enviava-o por e-mail para o responsável, na área de Recursos Humanos.

✓ Reserva de veículos (REVE): era feita em casos de viagens de carro, serviço externo ou de urgência, jornada estendida e traslados e também se utilizava o *Mainframe*. Para tal, eu registrava o motivo da utilização do carro e os dados necessários (registro, ramal, centro de custo) para que o sistema identifique qual colaborador estará na posse do veículo. Depois de processada, eu informo o gerente responsável para que ele aprove a reserva.

✓ Controle de gastos de telefonia (somente TJI): fazia o controle mensal de gastos referentes à telefonia da TJI e terceiros sob responsabilidade da mesma. Com a reestruturação de ramais e das áreas, foi necessário refazer todas as planilhas e gráficos de telefonia já existentes.

No arquivo de gastos por ramal, eu tinha que analisar e colocar os valores gastos por cada ramal em planilhas separadas de acordo com a estrutura da área (equipe Leite, equipe Turino, equipe Ruiz, equipe Artur + almoxarifado, almoxarifado), calcular o total de cada ramal, de cada equipe e da área como um todo. Para cada planilha citada, há outra separada contendo os gráficos equivalentes a cada cálculo. Em outro arquivo, de gastos por supervisão, eu calculava numericamente em planilhas o valor mensal gasto por cada supervisão e o total dos valores das supervisões somadas, e em outra planilha fazia o gráfico com os mesmos dados.

Em outro arquivo, atualizava gráficos com os valores gastos pelos celulares disponíveis na TJI, os gastos telefônicos das empresas terceiras, as ligações particulares da área e o total somado do custo de ligações feitas pela área.

Após todos os cálculos e atualizações feitos, era redigida uma CI de débito para a

área financeira, indicando o valor (com todas as informações, detalhadamente) que deverá ser reembolsado à Mercedes, de cada terceiro, por gastos em ramais que não são custeados por ela. E então, era enviado para os gestores, por e-mail, cada arquivo atualizado com todas as informações de telefonia.

✓ Solicitação de serviços: Através de um programa desenvolvido no *Microsoft Access* (anexo 4) eu fazia solicitações de material de escritório, solicitações extras (para materiais que não eram classificados como de escritório), chaveiro, cartões de visita, transporte de material improdutivo, envio de documentos para o Arquivo Central, solicitação de equipamentos e mudanças de layout na área. Uma vez que isso gerava gastos para a área, eu tinha pleno controle sobre tudo o que era requisitado, buscando sempre reduzir tais gastos.

✓ Cartões de aniversário: todo final do mês eu fazia a lista de aniversariantes do mês seguinte e disponibilizava estas listas no quadro de equipe da área (TJI) e na copa (TJS). Em seguida, fazia as cartas individuais de aniversário, em cartões que eu elaborava. Posteriormente, colava um bombom e entregava as cartas para os respectivos supervisores dos aniversariantes.

✓ Atualização do Banco de Dados de Contratos (somente TJI): A TJI possui um Banco de Dados para lançamento de contratos e pedidos realizados pela área, para maior controle e administração dos mesmos (anexo 5).

Quando um contrato de responsabilidade da TJI é fechado com um fornecedor, o escopo nos é enviado pela área de Compras, e então eu lanço o contrato com os dados necessários no Banco de Dados como, por exemplo, o código do fornecedor, o serviço prestado, o número da SF, a data do início e fim do contrato, qual o colaborador da TJI responsável, qual o funcionário da área de Compras realizou o fechamento do contrato, o valor pago e observações extras. Para lançamento de pedidos, sigo o mesmo procedimento. E quando há alteração de contratos, registro somente a mudança efetuada e as datas.

Semanalmente, acompanho no Banco de Dados os pedidos que estão atrasados, ou

seja, que já venceram a data do prazo e ainda estão em aberto. Para isso, eu envio um e-mail ao colaborador responsável pela solicitação do serviço, questionando se o mesmo já foi concluído e qual é a nota (desempenho da prestação do serviço) do fornecedor (ótimo, bom, ruim, péssimo). Se o pedido ainda não foi finalizado ou o contrato for renovado, eu atualizo as datas e qualquer outra possível mudança.

✓ Apoio na implantação do 5S na área: segundo a conduta dos 5S, método utilizado para manter a organização e a limpeza sistêmica, tem-se:

1. SEIRI	Utilização, Seleção, Descarte, Classificação
2. SEITON	Ordenação, Arrumação, Organização
3. SEISO	Limpeza, Inspeção, Zelo
4. SEIKETSU	Saúde, Padronização, Higiene, Asseio, Bem-estar
5. SHITSUKE	Autodisciplina, Disciplina, Autocontrole, Respeito

Em relação a tais métodos, eu administrava, atualizava e arquivava um formulário de Registro de Limpeza e Ordem (Check List Semanal 5S), que é verificado e preenchido por um colaborador diferente a cada semana, de acordo com a atuação da área para seguir os pontos registrados (Anexo 1); e um formulário referente ao TPM (“Total Productive Maintenance” / Manutenção Produtiva Total) da máquina de café, que juntamente com o Check List 5S Semanal é efetuado de acordo com cada atividade que consta no formulário e preenchido pelo colaborador responsável da semana (anexos 6 e 7).

✓ Fluxo de comunicação na área: todo comunicado/informações em geral (seja da gerência sênior, de outras áreas ou internamente na minha área) a serem repassados para todos os colaboradores da área eram de responsabilidade minha. E toda informação de responsabilidade da área a ser repassada para a fábrica, ou mesmo para destinatários determinados, era enviada por mim. Por exemplo: e-mails mensais de manutenção dos elevadores de toda a planta de Juiz de Fora; e-mails semanais para divulgação das atividades que haverá na fábrica no final de semana.

✓ Representante de treinamento: Quando era divulgado um curso ou treinamento para a minha área, eu verificava junto aos supervisores, quais colaboradores deveriam participar, depois de decidido, fazia a inscrição dos mesmos no banco de dados

“Inscrição online” (anexo 8), enviava um e-mail para os colaboradores inscritos e para seus respectivos supervisores, informando que a inscrição foi efetivada. Na semana do treinamento enviava outro e-mail de confirmação, para que os inscritos se programassem.

✓ Suporte de representação em informática (somente TJS): dava suporte ao representante de informática da área, abrindo tickets de atendimento para todos os colaboradores. Tais tickets tratavam de solicitações como: liberação de acesso para os colaboradores, inserção de um funcionário no grupo de e-mail da área no sistema, acesso e retirada de acesso de alguém nas pastas dos drives, estruturação de pastas (secretariado) no drive, habilitação de ponto de rede de um computador, remanejamento de computadores e acessórios, solução de problemas em computadores ou algum outro equipamento eletrônico, etc.

✓ Apoio na implementação do TOS: acompanho as atualizações de padronizações e normas estabelecidas pelo Sistema do TOS (Truck Operating System), aderido pela Mercedes, e atuo na implementação de mudanças a serem efetuadas, de acordo com o pré-estabelecido pelo TOS.

✓ Aprovações de Pagamento no sistema (somente TJI): de acordo com as notas fiscais dos serviços e materiais que a área utilizava, era feita a aprovação do pagamento. Eu preenchia o Banco de Dados de Aprovações conforme os dados das notas (anexo 9), gerava um documento impresso com os pagamentos aprovados e entregava para os colaboradores e gerentes responsáveis pelo serviço ou material assinarem. Depois de assinados, as aprovações que tivessem um valor menor que R\$ 1.500,00 eram diretamente arquivadas, mas as que possuíam um valor acima desse, eram guardadas em uma pasta até chegar de São Bernardo do Campo, por e-mail, um documento de aprovação “oficial”, que deve ser assinado pelo gerente. Posteriormente, eu digitalizava o documento assinado e mandava por e-mail para a Revisão de Faturas, para depois arquivá-lo.

✓ Participação em KAIZEN: participei do Kaizen realizado acerca de Resíduos Recicláveis (madeira, papelão e plástico) – Fluxo e Frequência de Coleta. Os problemas

detectados foram: 1) O processo de gestão de recicláveis tem sido prejudicado em função do descarte incorreto pela população interna e do acúmulo de resíduos nos pontos de coleta; 2) a empresa Biokratos, que realiza a atividade de gestão de recicláveis, solicitou um aumento de mão de obra para operação, alegando ser este o motivo principal do acúmulo de resíduos; 3) a rota de coleta estabelecida pela empresa Biokratos não correlacionava volume de resíduos gerados com os horários de pico de produção (MBBras).

Foram separadas duplas para analisar e anotar cada detalhe e problema de todos os pontos de coleta da fábrica, incluindo a rota de recolhimento dos resíduos de tal ponto. Depois nos reunimos para explicar cada informação coletada e discutir sobre o que estaria causando problemas e quais poderiam ser as soluções. Fizemos em *brain storm* a separação de todas as idéias, a fim de implementar as mais úteis e necessárias ao processo.

O Kaizen exige uma postura de grupo bem dinâmica e prática, de rápida percepção e visão sistêmica dos focos.

11. CONCLUSÃO

Na universidade, temos mais contato com a teoria aplicada às atividades que exerceremos dentro da nossa profissão e uma visão geral do contexto empresarial, mas muitas vezes não relacionamos o conteúdo à sua aplicabilidade, nem compreendemos o que realmente é o funcionamento de uma empresa. Por isso, o estágio foi essencial para que eu pudesse entender melhor e aperfeiçoar minha visão do profissional como parte da empresa e atuação como uma profissional de Secretariado Executivo. Agora possuo uma visão mais crítica sobre uma formação acadêmica vinculada às funções exercidas e o cenário empresarial, e adquiri também uma ampla visão sobre cultura organizacional e como é conviver em uma equipe com metas claras e bem estabelecidas.

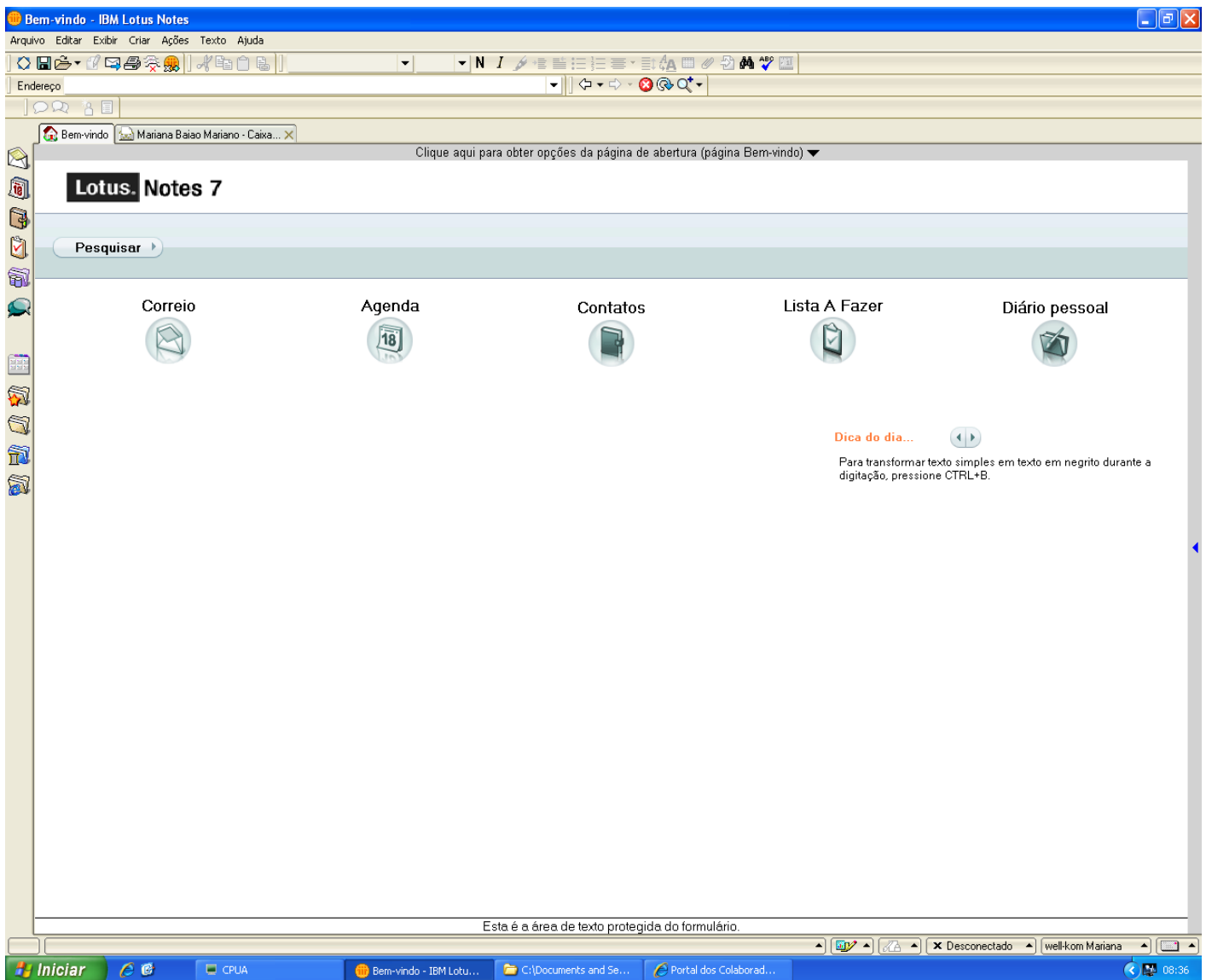
Apreendi em vários aspectos, inclusive a lidar com situações inesperadas, a trabalhar sob pressão, já que o ritmo de trabalho era intenso e as decisões tinham que ser tomadas rapidamente, e conseqüentemente, a lidar com o stress no trabalho.

Percebi que a Mercedes-Benz em Juiz de Fora não tem internalizado ainda o conceito de profissional de Secretariado Executivo formado no curso. No quadro de colaboradores, têm-se várias pessoas desempenhando o papel de Secretária Executiva, no entanto, não tem formação acadêmica para tal. Outro ponto a ser revisto é o fato de a empresa ter tantos estagiários na área de secretariado executivo e não efetivá-los, já que algumas áreas, a logística, por exemplo, não possuem uma pessoa para esse cargo. Essa grande rotatividade faz com que o conhecimento adquirido não seja transmitido de forma eficaz e acaba prejudicando a área.

Posso concluir, então, que o estágio foi uma grande oportunidade de complementar e aperfeiçoar a formação acadêmica, experiências profissionais e pessoais. Além de possibilitar uma primeira experiência profissional, temos a oportunidade de vivenciar o dia-a-dia empresarial nos diversos âmbitos, aumentar a nossa rede de contatos e adquirirmos uma preparação para o futuro mercado de trabalho. Por fim, afirmo que o estágio na Mercedes-Benz foi enriquecedor e contribuiu muito para o meu desenvolvimento como Secretária Executiva e como pessoa.

12. ANEXOS

Anexo 1. Sistema de e-mails e agenda *Lotus Notes*



Anexo 3. Solicitação de traslados

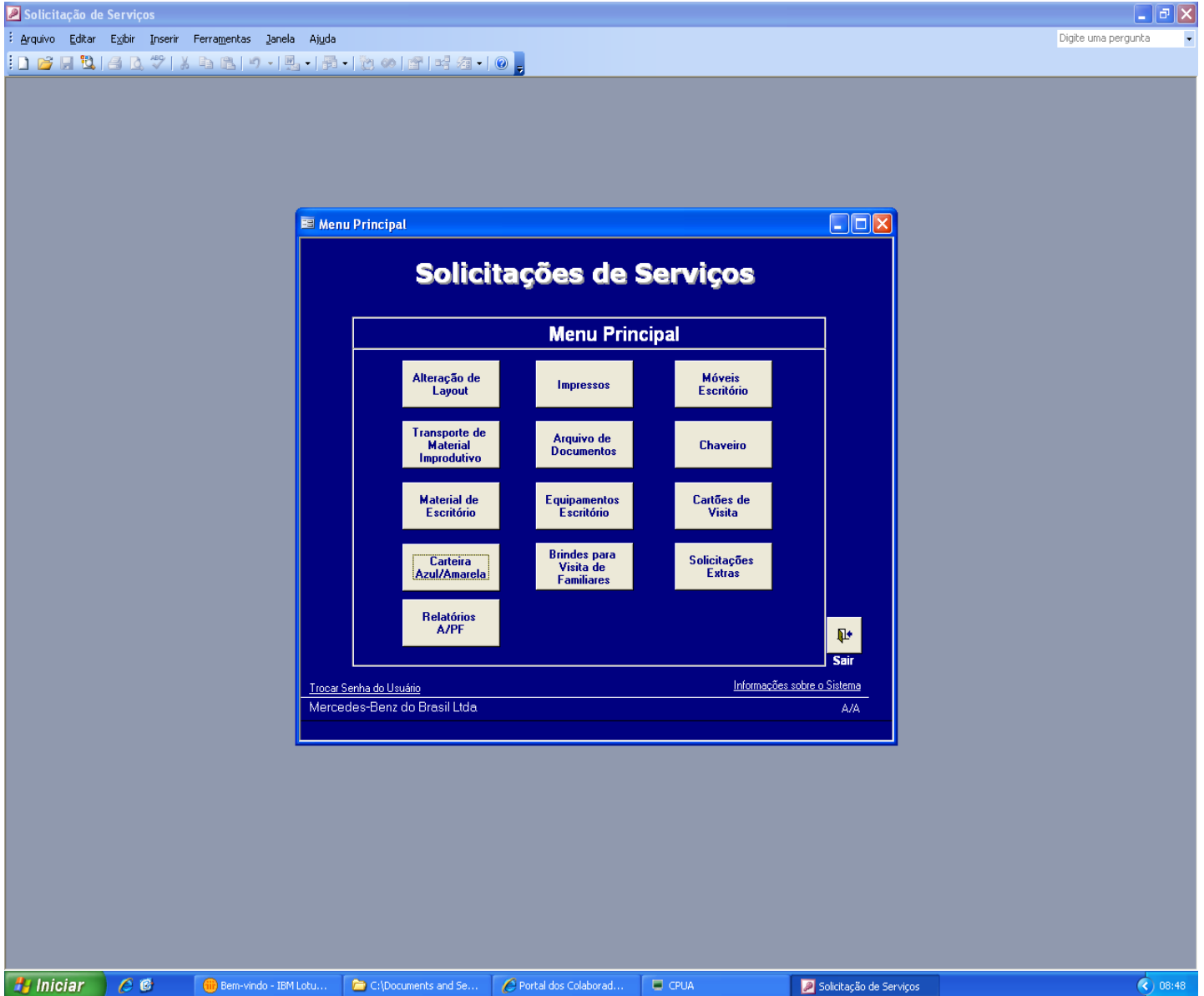
Solicitação Padronizada de Traslados

Preenchimento da área solicitante

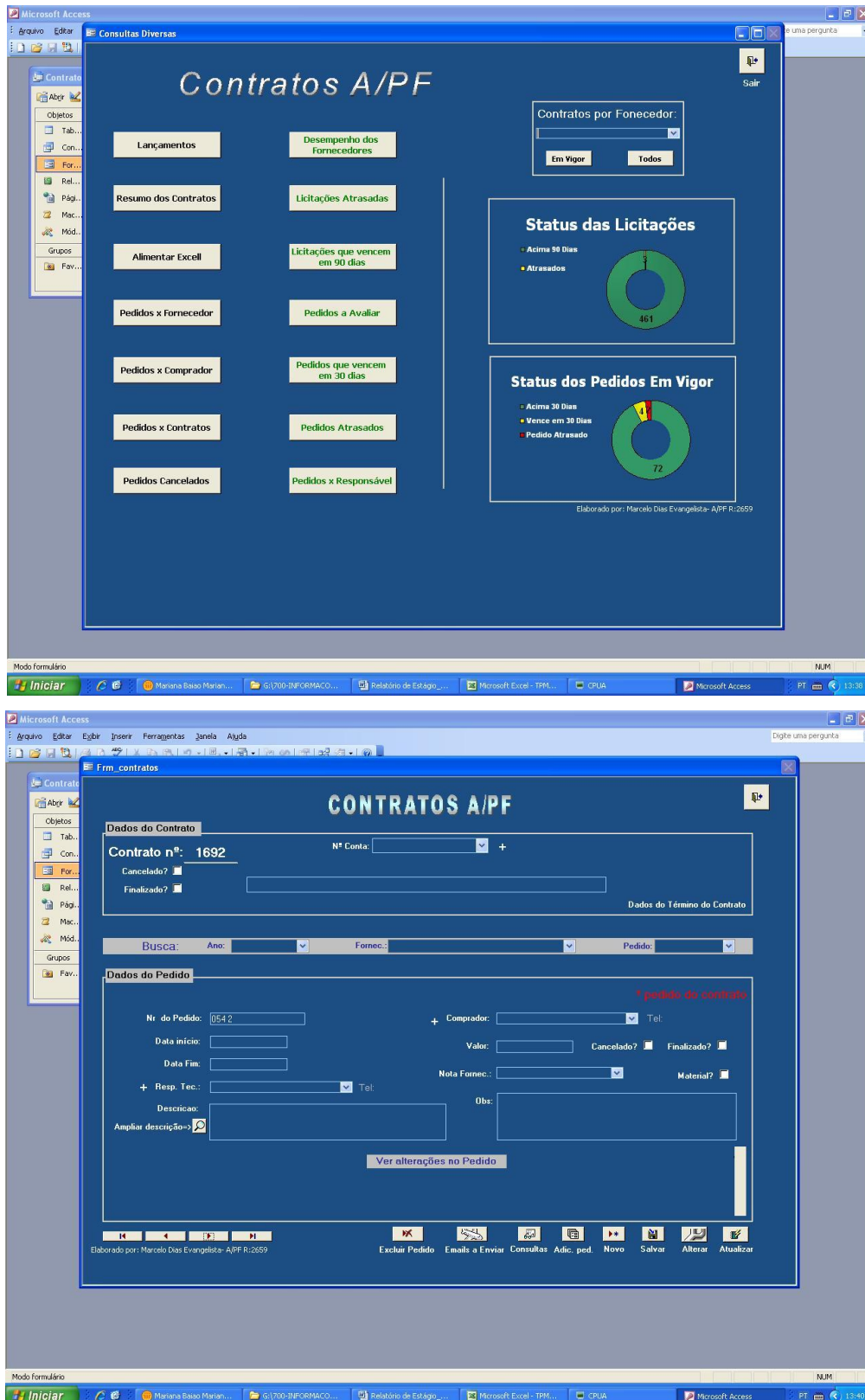
1 - Solicitante/Ramal	Mariana Baião	2702
2 - Data do Traslado		
3 - Dia da Semana		
4 - Origem		
5 - Horário na Origem		
6 - Destino		
7 - Voo		
8 - N^o da REVE		
9 - Nome dos Passageiros		Área

Página 1

Anexo 4. Solicitação de serviços



Anexo 5. Banco de Dados de Contratos e Pedidos



Anexo 6. Registro de Limpeza e Ordem (Check List 5s Semanal)
Registro de Limpeza e Ordem (Check List Semanal)

PRÉDIO: 06 ÁREA: TJI

C.C.:335.7 LOCAL/POSTO: Planejamento e Infraestrutura TURNO: NA

Item	Atividade	SEM 35	status	SEM 36	status	SEM 37	status	SEM 38	status	SEM 39	status
1	Utilização dos EPI's	Rodrigo Barbosa		Rosélia Teixeira		Sergio Ferrari		Valdir Turino		Luciane Marize	
2	Utilização dos uniformes (exceto Sexta-feira)										
3	Organização dos armários										
4	Realização da ginástica laboral										
5	Organização e limpeza da sala de reunião - PADRÃO DE ORDEM										
6	Organização e limpeza da copa (PIA e GELADEIRA) - PADRÃO DE ORDEM										
7	Executar TPM Máquina Café Expresso										
8	Organização e limpeza da área de trabalho										
9	Vias de acesso										
10	Lixeiras de coleta seletiva										
11	Atualização do quadro de equipe e indicadores										
12	Assinatura dos protocolos da reunião de equipe										
13	Utilização de equipamentos (fax, xerox, impressora)										
14	Os objetos móveis estão nos locais demarcados?										
15	Verificar condições gerais das tomadas elétricas e de rede										
16	Limpeza e abastecimento dos carros da área										
17	Limpeza do microondas										
18	Organizar armário de material de escritório										

Anexo 7. TPM (Total Productive Maintenance / Manutenção Produtiva Total)



Limpeza Máquina Café



Padrão de Limpeza

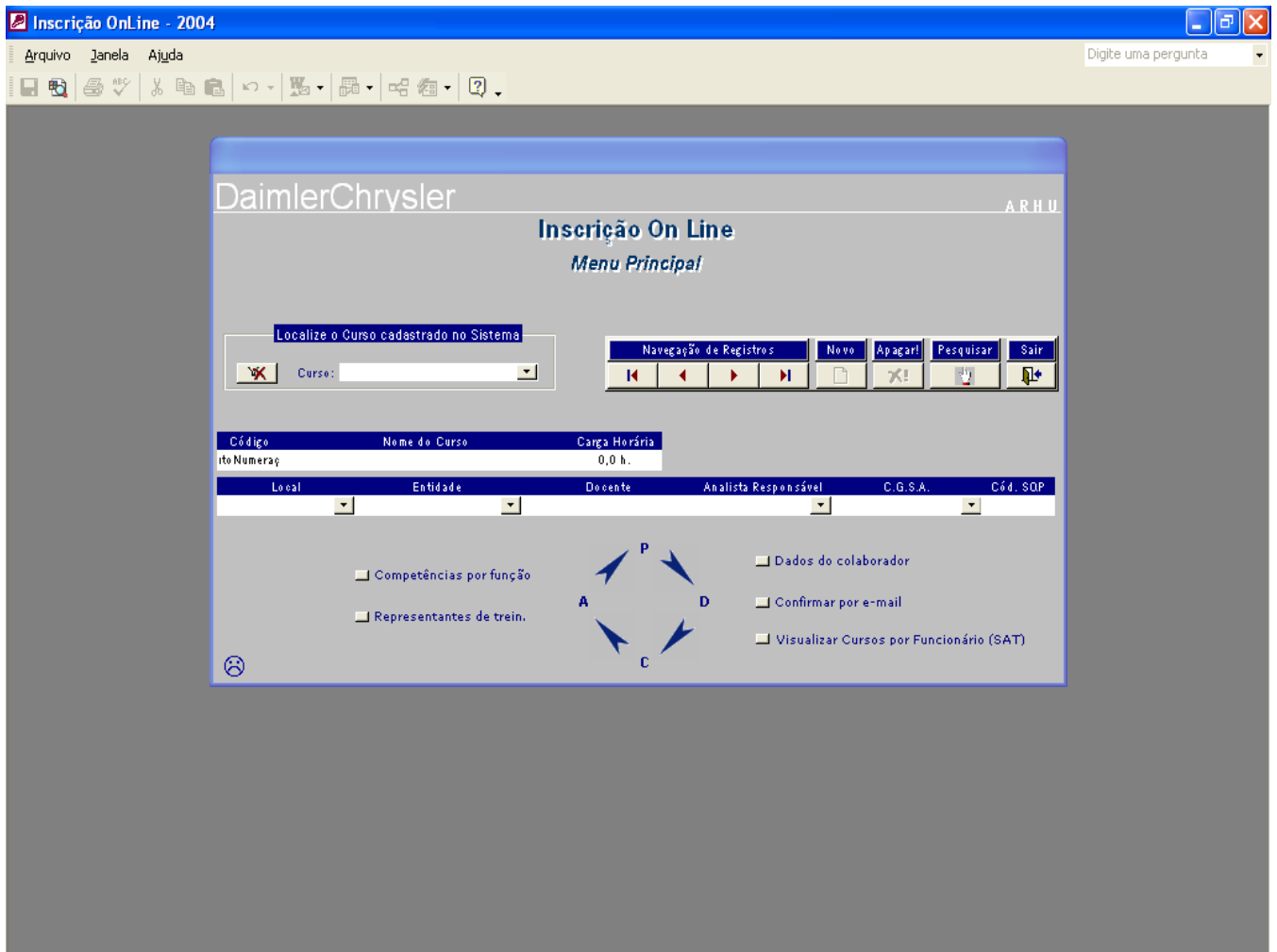


Prédio: 6		Equipamento: Limpeza Máquina de Café		Página: 1/1		Mês/Ano: Setembro, Outubro e Novembro / 2012				
Padrão	Ponto	Região	Atividade	Semana 39	Semana 40	Semana 41	Semana 42	Semana 43		
				Responsável	Responsável	Responsável	Responsável	Responsável		
				Data	Data	Data	Data	Data		
Limpeza	1	Depósito de Água	Lavar							
	2	Gaveta recolhadora de gotas/grade	Esgotar e Lavar							
	3	Gaveta recolhadora de borra	Esgotar e Lavar							
	4	Tubo de água quente	Lavar							
	5	Gavetas resíduos / recolhadora	Esgotar e Lavar							
	6	Limpeza externa da máquina	Limpar							
	7	Abastecimento de água e grãos	Abastecer							
Padrão	Ponto	Região	Atividade	Semana 44	Semana 45	Semana 46	Semana 47	Semana 48		
				Responsável	Responsável	Responsável	Responsável	Responsável		
				Data	Data	Data	Data	Data		
Limpeza	1	Depósito de Água	Lavar							
	2	Gaveta recolhadora de gotas/grade	Esgotar e Lavar							
	3	Gaveta recolhadora de borra	Esgotar e Lavar							
	4	Tubo de água quente	Lavar							
	5	Gavetas resíduos / recolhadora	Esgotar e Lavar							
	6	Limpeza externa da máquina	Limpar							
	7	Abastecimento de água e grãos	Abastecer							

Página 1

TEMPO ESTIMADO PARA EXECUÇÃO COMPLETA; APROXIMADAMENTE 10 MINUTOS / POR SEMANA
 CASO O RESPONSÁVEL IDENTIFIQUE ALGUMA ANOMALIA QUE NÃO CONSIGA SOLUCIONAR NA HORA, ABRIR AÇÃO NO PROTOCOLO 5s
 CASO O RESPONSÁVEL IDENTIFIQUE ALGUMA ANOMALIA QUE NÃO CONSIGA SOLUCIONAR, LIGAR 2625

Anexo 8. Inscrição Online



Arquivo Janela Ajuda Digite uma pergunta

DaimlerChrysler ARHU

Inscrição On Line
Menu Principal

Localize o Curso cadastrado no Sistema

Curso: [dropdown]

Navegação de Registros Novo Apagar! Pesquisar Sair

Código	Nome do Curso	Carga Horária
Curso Numeraç		0,0 h.

Local	Entidade	Docente	Analista Responsável	C.G.S.A.	Cód. SDP
[dropdown]	[dropdown]		[dropdown]	[dropdown]	

Competências por função

Representantes de trein.

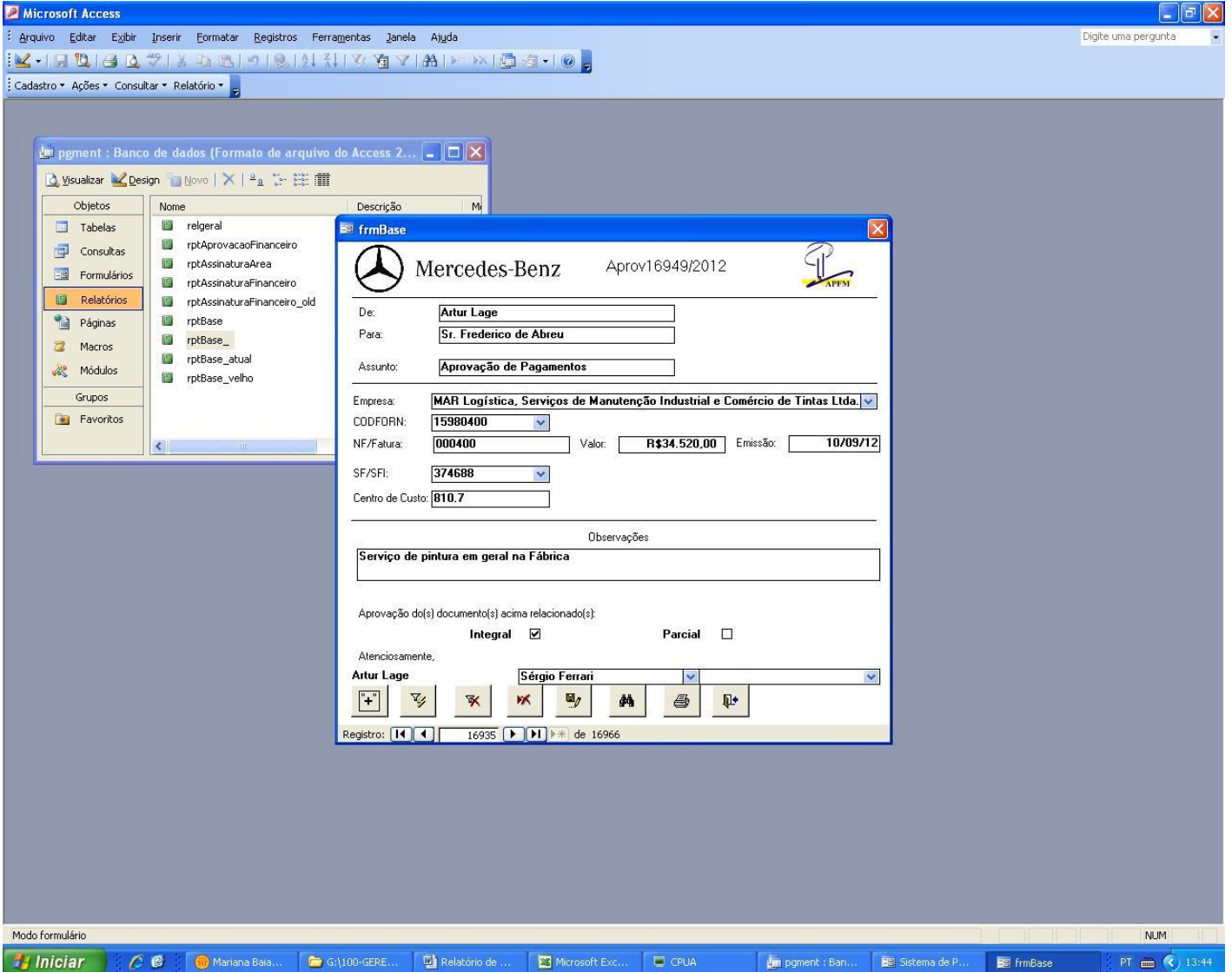
Dados do colaborador

Confirmar por e-mail

Visualizar Cursos por Funcionário (SAT)

A B C D

Anexo 9. Banco de Dados de Aprovações de Pagamento



Microsoft Access

Arquivo Editar Exibir Inserir Formatar Registros Ferramentas Janela Ajuda

Visualizar Design Novo

Objetos

Objetos	Nome	Descrição
Tabelas	relgeral	
Consultas	rptAprovacaoFinanceiro	
Formulários	rptAssinaturaArea	
Relatórios	rptAssinaturaFinanceiro	
Páginas	rptAssinaturaFinanceiro_old	
Macros	rptBase	
Módulos	rptBase_	
Grupos	rptBase_atual	
Favoritos	rptBase_velho	

frmBase

Mercedes-Benz Aprov16949/2012

De: Artur Lage

Para: Sr. Frederico de Abreu

Assunto: Aprovação de Pagamentos

Empresa: MAR Logística, Serviços de Manutenção Industrial e Comércio de Tintas Ltda.

CODFORN: 15980400

NF/Fatura: 000400 Valor: R\$34.520,00 Emissão: 10/09/12

SF/SFI: 374688

Centro de Custo: 810.7

Observações

Serviço de pintura em geral na Fábrica

Aprovação do(s) documento(s) acima relacionado(s):

Integral Parcial

Atenciosamente,

Artur Lage Sérgio Ferrari

Registro: 16935 de 16966

Modo formulário

NUM

Iniciar Mariana Baia... G:\100-GERE... Relatório de ... Microsoft Exc... CPUA pgment : Bari... Sistema de P... frmBase PT 13:44

8. BIBLIOGRAFIA

- Mercedes-Benz do Brasil. Disponível em: <<http://www.mercedes-benz.com.br>>. Acesso em: 19 de Fevereiro de 2013
- Intranet. Portal dos Colaboradores – Mercedes-Benz do Brasil Ltda. Disponível em: <<http://portal.e.corpintra.net/wps/myportal>>. Acesso em: 19 de Fevereiro 2013