

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SECRETARIADO

**CONTROLE DE BENS DE TELEFONIA MÓVEL DA RENAULT DO BRASIL –
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES DE INVENTÁRIO**

CURITIBA

2017

AMANDA WANSONVICZ CARLOS
MARINA MARQUES FERREIRA
SYLVIA MARIA KARKLES

**CONTROLE DE BENS DE TELEFONIA MÓVEL DA RENAULT DO BRASIL –
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES DE INVENTÁRIO**

Relatório apresentado para obtenção de nota final da disciplina de Implantação de Projetos Multidisciplinares do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado, Setor de Educação Profissional e Tecnológica da Universidade Federal do Paraná.

Prof^a. Eliana Maria leger.

CURITIBA

2017

Dedicamos este trabalho primeiramente a Deus.
Nossa base, nosso apoio e nossa maior força.

Dedicamos às nossas famílias que estiveram presentes em todos os momentos,
apoiando-nos, compreendendo-nos e provendo palavras de
amor e incentivo.

Dedicamos aos nossos amigos pela força em todos os momentos de
dificuldades.

Dedicamos aos nossos professores e colegas de classe como forma singela de
agradecimento por todo o conhecimento compartilhado durante os 3 anos de
curso.

IDENTIFICAÇÃO

Acadêmicas:

Amanda Wansonvicz Carlos (GRR20152323)

Marina Marques Ferreira (GRR20154848)

Sylvia Maria Karkles (GRR20158662)

Empresa Concedente para Implementação do Projeto:

Renault do Brasil

Razão social: Renault do Brasil S/A

Endereço: Av. Renault, 1300

Cidade: São José dos Pinhais / PR

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus em primeiro lugar, pois sem Ele não teria chego até a Universidade Federal do Paraná, e permanecido nela. Foi quando O coloquei no centro de tudo e a frente das dificuldades que pude descansar. Toda honra e glória a Ele. Foi essencial ter tido boas pessoas ao meu lado durante essa caminhada de 3 anos, em especial, esse último.

Agradeço ao meu marido que sempre foi muito paciente, e nunca me deixou fraquejar nas vezes que quis desistir. Agradeço a meus familiares, por sempre comemorarem minhas conquistas e se orgulharem de mim. Às minhas colegas de equipe, que juntas fizemos dessa experiência algo memorável, que vou lembrar com alegria sempre, e a professora Eliana, obrigada pelo olhar crítico e nossos encontros, que nos encorajavam a prosseguir.

E por fim, agradeço aos meus chefes, André Althaus e José Correia, pela oportunidade de implementar uma ideia de melhoria no nosso ambiente de trabalho. Obrigada por sempre prezarem pelo meu bom desempenho e crescimento profissional. Não é em qualquer empresa que temos esse espaço e essa oportunidade.

“Você pode, você deve e se você for corajoso o suficiente para começar, você vai.”

Stephen King

- Amanda Wansonvicz Carlos

Primeiramente, sou imensamente grata à Deus por todas as oportunidades que tive durante toda a minha vida, e especialmente a de cursar Secretariado na Universidade Federal do Paraná, curso que me proporcionou crescimento tanto profissional quanto pessoal, nos treinando para o que virá após a graduação.

Agradeço a minha mãe Loreni e ao meu pai William, sempre presentes em todas as etapas, sendo meus alicerces, me dando suporte, amor, motivando, e sempre acreditando no meu potencial.

Grata também a toda minha família que sempre celebrou com muita alegria todas as minhas vitórias, mas também esteve presente nos momentos não tão felizes.

As minhas colegas e amigas pela seriedade, paciência, comprometimento, dedicação e excelência durante toda a implementação desse projeto.

À nossa professora orientadora, Eliana Maria leger, pelo auxílio, por nos desafiar constantemente, pelas suas correções, apoio e incentivos.

Agradeço à empresa Renault pela oportunidade e confiança para realizar essa implementação.

A todos que direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação, o meu muito obrigado.

- Marina Marques Ferreira

Agradeço primeiramente à Deus por ter me presenteado de maneira tão especial com a oportunidade de cursar Secretariado na Universidade Federal do Paraná. Ele soube, como sempre, me guiar exatamente pelo melhor caminho.

Sou grata à minha mãe Liane pelo amor e cuidado constantes e ao meu pai Silvio pela dedicação prestada e por todo o investimento em minha educação.

Sou especialmente grata à minha avó Leda por todo o amor, dedicação e fé em mim durante toda minha vida. Por ter estado ao meu lado em todos os momentos em que mais precisei.

Agradeço à minha família pelo acolhimento certo em meio às tribulações que enfrentei.

Sou grata à minhas colegas de equipe pela paciência e pela serenidade mesmo nos momentos de dificuldades.

Agradeço à nossa professora orientadora, Eliana Maria Leiger pelo auxílio prestado.

Agradeço à empresa Renault do Brasil pela oportunidade de realização desse projeto.

- Sylvia Maria Karkles

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 - ORGANOGRAMA SIMPLIFICADO DO COMPLEXO AYRTON SENNA

FIGURA 2 - ETAPAS DO PROCESSO DE SOLICITAÇÃO DE APARELHOS MÓVEIS E LINHAS CORPORATIVAS

FIGURA 3 - ETAPAS DO PROCESSO DE SOLICITAÇÃO DE APARELHOS MÓVEIS EM CASO DE PERDA OU ROUBO

FIGURA 4 - MODELO DA PLANILHA DE CONTROLE DE LINHAS E APARELHOS CORPORATIVOS

FIGURA 5 - TERMO DE POSSE PARA APARELHOS DE TELEFONIA MÓVEL E LINHAS DA EMPRESA RENAULT

FOTO 1 - TERMOS DE POSSE ORGANIZADOS E ARQUIVADOS

GRÁFICO 1 - LEVANTAMENTO DE APARELHOS MÓVEIS

GRÁFICO 2 - LEVANTAMENTO DE LEASING

GRÁFICO 3 - LEVANTAMENTO DE TOP PEDIDOS

TABELA 1 - APARELHOS IPHONE 5 E 6

TABELA 2 - APARELHOS SAMSUNG

TABELA 3 - BALANÇO DO VALOR TOTAL DO PARQUE DE CELULARES

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	09
2 DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE IMPLANTAÇÃO.....	11
2.1 ORGANOGRAMA DO SETOR.....	11
3 METODOLOGIA.....	14
4 DESENVOLVIMENTO DAS ETAPAS DE IMPLEMENTAÇÃO	
4.1 ETAPA 1: CONCEPÇÃO DA IDEIA E REUNIÃO COM O GESTOR.....	16
4.2 ETAPA 2: PESQUISAS BIBLIOGRÁFICAS.....	22
4.3 ETAPA 3: PLANEJAMENTO DAS ATIVIDADES.....	23
4.4 ETAPA 4: IMPLEMENTAÇÃO PRÁTICA.....	25
4.5 ETAPA 5: REUNIÃO PARA APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	28
5 ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS.....	31
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	37
REFERÊNCIAS.....	49
APÊNDICE 1 - PRÉ PROJETO DE IMPLANTAÇÃO.....	41
ANEXO 1 - CARTA DE ACEITE	56

1 INTRODUÇÃO

Este relatório visa descrever as etapas realizadas durante a implantação do projeto de atualização de dados contidos no inventário de telefonia móvel corporativa da empresa Renault do Brasil. Mais especificamente do Complexo Ayrton Senna, onde ocorreram as atividades aqui descritas.

O conceito de implantação desse projeto surgiu a partir da verificação de possibilidades de melhorias no processo de controle dos aparelhos móveis oferecidos pela empresa a alguns de seus colaboradores, de acordo com os seus níveis hierárquicos, infra especificados. A identificação e visão crítica dos procedimentos anteriormente adotados foi possível a partir da vivência de uma das integrantes da equipe proponente do projeto, no setor de telecomunicações. Suas atividades laborais estão diretamente relacionadas às de planejamento de pedidos, recepção de aparelhos móveis, controle e distribuição dessas ferramentas de trabalho. A visão do processo realizado até então, juntamente com as orientações fornecidas pelos gestores do setor, permitiram a análise e sugestão de implantação das etapas descritas nas próximas páginas.

Situa-se no setor de informática, Renault do Brasil - Complexo Ayrton Senna, localizado no município de São José dos Pinhais/PR, que são realizadas, entre outras atividades, o controle dos aparelhos celulares e linhas distribuídas. Os procedimentos práticos das etapas planejadas foram executados nesse local. Segundo informações obtidas no site da empresa, trabalham nessa sede aproximadamente 13 mil funcionários, desses, cerca de 470 são usuários diretos dos aparelhos telefônicos e linhas corporativas disponibilizados pela empresa, compondo níveis hierárquicos de Analista, Coordenador, Supervisor, Gerentes, CIOs¹, Assistentes e Presidência.

Objetivando cumprir a meta proposta de atualizar os dados de inventariação relativos à telefonia móvel da empresa, seguiu-se uma série de etapas que aqui serão demonstradas. Na metodologia foi definido qual o parâmetro utilizado em cada uma das etapas realizadas, com vistas a definir a forma mais eficiente de obtenção dos resultados idealizados.

¹ **CIO/Chief Information Officer**, é o responsável pela tecnologia da informação (TI) da empresa. Fonte: Disponível em: <<https://www.dicionariofinanceiro.com/cio-chief-information-officer/>>. Acesso em 06/10/2017.

Na etapa de descrição do ambiente, foi realizado o reconhecimento do setor no qual foram implementadas as ações, com vistas a identificar como era o método de controle utilizado pela empresa anteriormente as atividades práticas propostas. Essa fase permitiu obter uma visão real das dificuldades enfrentadas e dos possíveis pontos para melhorias, focando nas necessidades da empresa e do setor envolvido.

A primeira etapa descreveu a parte inicial do projeto, desde a concepção da ideia, às reuniões formais e informais iniciais com o gestor responsável pelo setor de telecomunicações da empresa. Nesse momento foram reportadas a equipe as dificuldades enfrentadas dentro do setor com relação à desatualização de dados de telefonia e as expectativas com relação ao projeto desenvolvido.

Na segunda etapa, a atenção voltou-se para a pesquisa sobre como seria promovido o processo de organização dos documentos para posterior inventariação, para tanto buscou-se a fundamentação teórica dos procedimentos a serem realizados, objetivando a minimização de erros durante os processos seguintes.

De posse dos conhecimentos adquiridos da pesquisa teórica a respeito do tema, a etapa que se seguiu descreveu como deu-se o planejamento inicial de atividades a serem realizadas para que na quarta etapa decorresse a descrição de como foi a implementação prática de cada uma delas, descrevendo desde a coleta de dados até o lançamento na planilha de controle existente na empresa.

A quinta e última etapa foi marcada pela descrição da pauta de reunião que foi realizada para a apresentação dos resultados obtidos durante a implementação do projeto, bem como relatar as considerações feitas pelos Gestores do Setor.

Na fase de análise dos resultados obtidos, o foco voltou-se para os dados do levantamento realizado, apresentando detalhadamente por meio de gráficos as informações relevantes e que, por esse motivo, foram detalhadas durante a reunião final com os Gestores. Foram apontadas também algumas sugestões de melhorias no processo de controle do inventário de telefonia corporativa, melhorias essas embasadas nos conhecimentos adquiridos durante todo o curso (que também serão repassadas aos gestores da Renault nas próximas reuniões), com o objetivo de proporcionar um melhoramento real e prático aos processos de telefonia móvel da empresa, encerrando de maneira positiva a implementação do projeto.

2 DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE IMPLANTAÇÃO

O Grupo Renault S.A., do qual a Renault do Brasil é parte integrante, tem sua marca consolidada no cenário internacional. A empresa de origem francesa, teve sua criação há mais de 115 anos, presente em 128 países, projetando, fabricando e vendendo veículos sob o nome de três marcas: Renault, Dacia e RSM. A empresa também possui uma aliança com a Nissan Motor Company e com a The Mitsubishi Group. No total, o Grupo tem cerca de 120.000 colaboradores em todo o mundo, e ocupa a quarta posição dentre os fabricantes de veículos (GRUPO RENAULT, s.d.).

Sendo uma de suas sedes, o Complexo Ayrton Senna – onde realizou-se a implementação do projeto – centraliza as atividades relativas à aquisição, controle e distribuição de aparelhos móveis e linhas que serão usadas por mais de 450 colaboradores da sede de São José Dos Pinhais. Segundo informações encontradas no Relatório de Sustentabilidade disponibilizado *online* pela companhia, a Renault tem por missão “Fazer carros atrativos e acessíveis, que conquistem a confiança dos brasileiros e sejam fonte de progresso para as pessoas”. Tem como visão “Uma empresa inovadora, confiável e voltada para as pessoas, oferecendo mobilidade de qualidade para todos”. Seus valores baseiam-se em ser “desafiadora, próxima e confiável” (INSTITUTO RENAULT, 2014, p.18).

2.1 ORGANOGRAMA DO SETOR

Para melhorar a compreensão da estrutura hierárquica da empresa na qual ocorreu a implantação do projeto, e também, para obter uma visão mais objetiva das possibilidades de uso dos celulares corporativos, o organograma do setor onde desenvolveram-se as atividades pode ser visto como um auxiliar.

Por meio do organograma de uma empresa/setor, é possível identificar, segundo Araújo (2011, p. 166):

[...] a divisão do trabalho, mediante o fracionamento da organização, em unidades de direção, núcleos, conselhos, comissões, gerências, superintendências, departamentos, seções, serviços, setores etc.; a relação superior-subordinado, o que deixa implícito os procedimentos relativos à delegação de autoridade e responsabilidade; o trabalho desenvolvido pelas frações organizacionais.

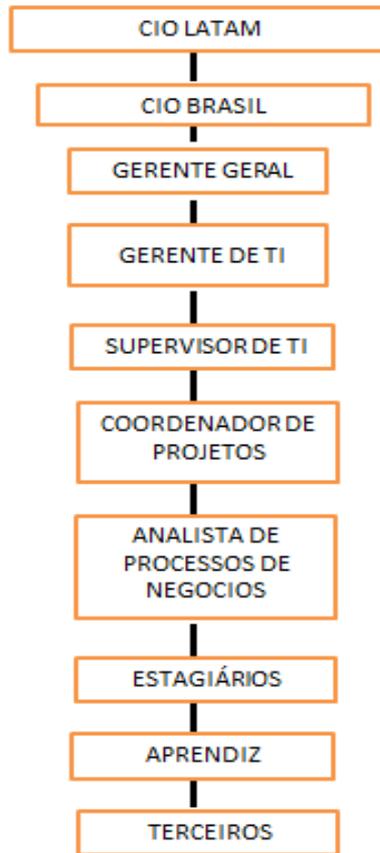
No caso da atualização e levantamento de dados relativos à telefonia móvel corporativa da Renault, é indispensável o conhecimento de como funciona a estrutura hierárquica da empresa. O organograma permite visualizar (por meio das partes do diagrama) e identificar (níveis hierárquicos) quais colaboradores possuem prerrogativa para solicitar essa ferramenta de trabalho, uma vez que isso é definido de acordo com o cargo ocupado.

Considerando-se que a Renault é uma empresa de grande porte com diversos setores e cargos, o organograma completo permite a visão mais holística, porém não afeta diretamente a continuidade da implementação, uma vez que os diferentes setores existentes na empresa seguem o mesmo modelo hierárquico apresentado no organograma a seguir.

Abaixo, o organograma simplificado representa os cargos existentes no Complexo Ayrton Senna, mais especificamente no setor de TI (Tecnologia da Informação), local onde está instalado o setor de telecomunicações responsável pelas atividades cerne deste relatório. O método escolhido pelo grupo proponente desse projeto para produção do organograma foi o modelo estrutural simplificado que, ainda segundo Araújo (2011), define-se pela divisão em unidades hierárquicas.

No organograma, cada retângulo representa um cargo específico dentro do setor de TI e cada linha representa a relação entre eles de modo que a leitura hierárquica deve ser feita verticalmente, do topo à base, onde o maior grau hierárquico está no cume do diagrama, com vistas a compreender as relações profissionais dentro do setor.

FIGURA 1 - ORGANOGRAMA SIMPLIFICADO DO COMPLEXO AYRTON SENNA



FONTE: As Autoras (2017).

A compreensão das estruturas hierárquicas do setor de TI - compartilhada pelos demais setores da Renault do Brasil -, permite identificar de maneira simples quais são os cargos envolvidos no processo que sofreu intervenção por meio desse projeto. Para utilizar celulares corporativos dentro da empresa, tem-se como requisito a ocupação do cargo de analista ou, hierarquicamente, superior a esse, salvo com autorização da diretoria de cada setor, para terceiros.

3 METODOLOGIA

Em consonância ao crescente avanço na tecnologia investida nos aparelhos móveis, torna-se cada vez mais funcional o seu uso no meio corporativo. Essas ferramentas são úteis às empresas na medida que facilitam a acessibilidade de maneira rápida e prática às informações, por conseguinte aumentando a capacidade de trabalho de seus usuários, pois oferecem liberdade de movimento, comunicação em tempo real, conectividade e praticidade para os colaboradores da empresa.

Esse relatório tem caráter descritivo que segundo GIL (2008, p. 28), tem por objetivo primordial:

[...] a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados. (GIL, 2008 p.28).

Portanto, trata-se da identificação das necessidades da empresa, análise dos procedimentos já utilizados, coleta de dados, registro e atualização das informações levantadas nas planilhas, detalhando-se todas as fases do processo de implantação do projeto.

Após reunião com o gestor da área responsável, foi realizado um mapeamento de processos, pois segundo Mello e Salgado (2005), para o gerenciamento e aperfeiçoamento de um processo é fundamental visualizá-lo. A ação baseia-se em representar as diversas tarefas e a sequência em que são realizadas. Para isso, tomaram-se por bases os processos de aquisição, o método de controle de solicitação e entrega dos aparelhos (para compreender detalhadamente o sequenciamento das atividades), o histórico contido nos Termos de Posse, os contratos de *leasing*² e a planilha existente, o que permitiu o entendimento do processo desde o instante em que o aparelho móvel sai do estoque e é entregue ao colaborador, até o momento em que é inutilizado. Diante disso, utilizou-se uma ferramenta simples de gestão de processos que permite desenhar, diagramar e documentar de forma ágil, denominado *Bizagi*

² **Leasing** - é um contrato denominado na legislação brasileira como “arrendamento mercantil”. As partes desse contrato são denominadas “arrendador” (banco ou sociedade de arrendamento mercantil) e “arrendatário” cliente). O arrendador adquire o bem escolhido pelo arrendatário, e este o utiliza durante o contrato, mediante o pagamento de uma contraprestação. Fonte: Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/pre/bc_atende/port/leasing.asp>. Acessado em 10/08/2017.

Modeler, ferramenta utilizada para mapear processos (vide Figuras 2 e 3) (BIZAGI, 2017).

Discutiu-se a necessidade de visitas ao local para organização do arquivo e catalogação em planilha Microsoft Excel³. Toda a documentação foi classificada por ano, e sua subcategoria por ordem alfabética.

Fora estabelecida a norma de que os aparelhos novos só seriam devidamente guardados no cofre do setor (onde ficam armazenados até o momento de entrega ao colaborador) após o momento em que cada um deles recebesse um código alfanumérico, baseado em: marca do aparelho, modelo e sequência numérica crescente (de acordo com a quantidade de aparelhos recebida *versus* quantidade disponível no estoque). Para ilustrar tal procedimento pode-se inferir o seguinte raciocínio: já existiam 30 aparelhos da marca XYZ⁴, modelo ABC, e foram recebidos mais 50 aparelhos, totalizando 80. Serão catalogados da seguinte maneira: Marca - X, Modelo - A, Numeração interna do estoque acrescentado ao número já disponível antes - 31. O código criado para identificação do aparelho ficaria: XA31.

Foram realizadas também pesquisas bibliográficas e *online* (em sítios na internet especializados e com informações confiáveis) para que fossem empregados conhecimentos previamente embasados e realmente eficazes, minimizando as chances de erros.

³ **Microsoft Excel:** Programa que será utilizado em computador para criação e edição de planilhas de dados.

⁴ Optou-se por não utilizar o nome das marcas, devido a variedade dos aparelhos, e com isso a variedade de códigos

4 DESENVOLVIMENTO DAS ETAPAS DE IMPLEMENTAÇÃO

O setor de Telecom da Renault do Brasil, atualmente Supervisionado pelo Sr. André Luis Althaus e Gerenciado pelo Sr. José Carlos Paula Correia, atende a América do Sul no que diz respeito a conexões de comunicação (como internet, *datacenter*⁵ e telefonia fixa). Mais especificamente no Brasil, trata dos assuntos de telefonia móvel relacionado a aparelhos móveis e linhas corporativas e sua distribuição aos colaboradores como ferramenta de trabalho.

A Renault do Brasil dedica grande parte do seu orçamento anual para informática em telefonia móvel. Dos 11 milhões de reais de orçamento no ano de 2017, cerca de 2 milhões foram exclusivos para a área, como investimento com melhorias de rede (voz e dados) e renovação dos aparelhos. A telefonia móvel não é uma ferramenta de trabalho indispensável, porém, os colaboradores que a utilizam são altamente dependentes dela, devido sua mobilidade.

4.1 ETAPA 1: CONCEPÇÃO DA IDEIA E REUNIÃO COM O GESTOR

A ferramenta de inventário utilizada para o controle patrimonial dos aparelhos móveis e linhas corporativas da empresa Renault do Brasil - Complexo Ayrton Senna - cerne do estudo e das ações contidas nesse relatório, contava com dados desatualizados que não descreviam o histórico de cada aparelho (como, por exemplo, data de aquisição, quem foi e quem é o seu usuário), uso de estoque efetivo (sem que sobrassem ou faltassem aparelhos a cada mês) e não permitia a previsão para futuras compras. As consequências disso eram as não raras perdas de aparelhos que eram entregues fora das normas definidas pela empresa e o funcionamento deficitário dos processos de controle desses bens que impactam diretamente nos custos financeiros do setor de informática da empresa.

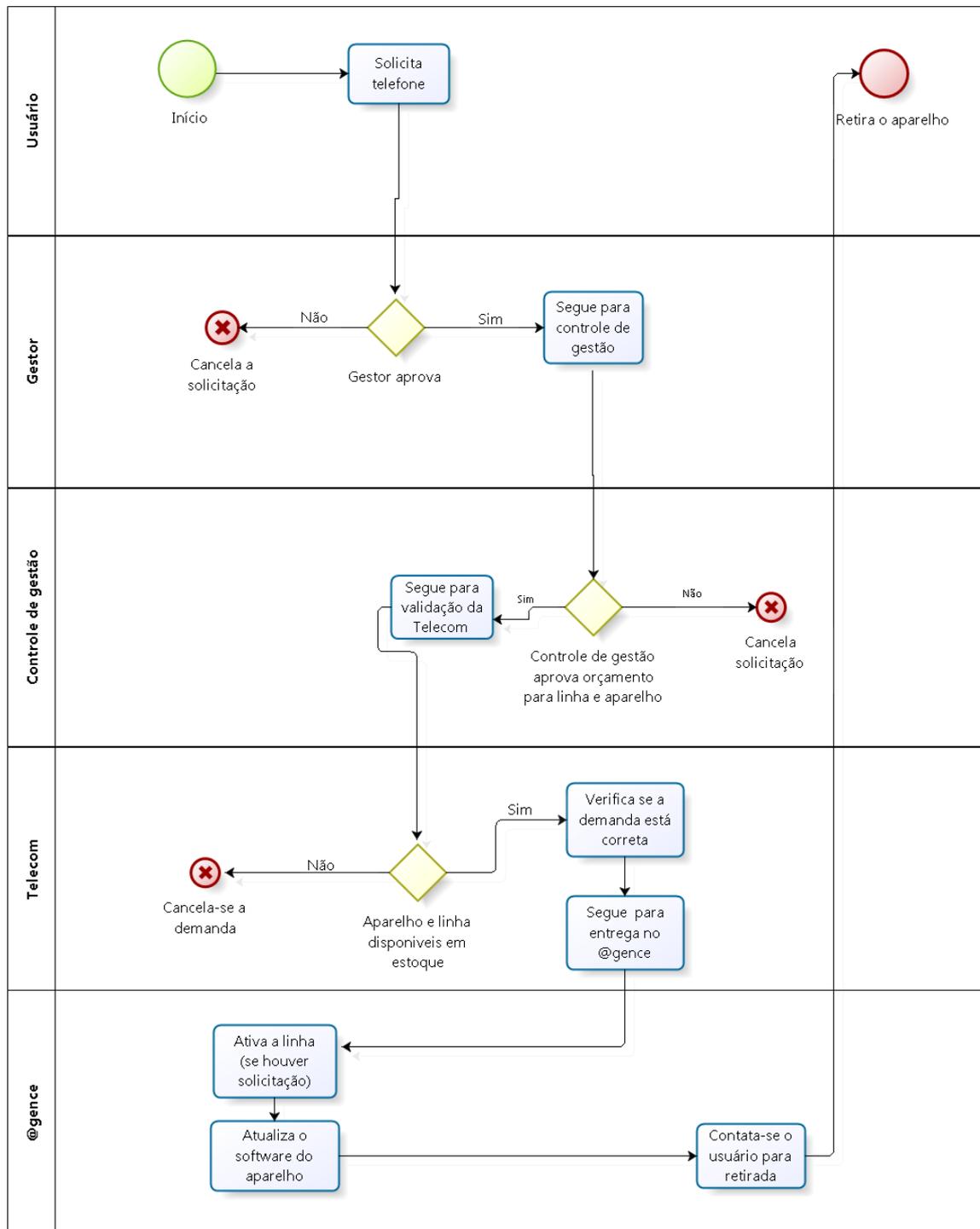
A partir da vivência profissional de uma das integrantes do grupo responsável por este projeto dentro do setor de Telecom da empresa Renault do Brasil, pôde-se identificar a possibilidade de melhorias nos processos de controle dos aparelhos móveis (celulares) fornecidos pela empresa a seus colaboradores.

⁵ **Datacenter** - Ambiente projetado para abrigar servidores e outros componentes como sistemas de armazenamento de dados e ativos de rede. Garante a disponibilidade de equipamentos que rodam sistemas.

Buscando entender melhor as necessidades da empresa com relação às melhorias nessas atividades, foi realizado um primeiro contato com um dos Gestores responsáveis pelo setor por intermédio de uma reunião. A integrante do grupo que trabalha na Renault reuniu-se em 31/08/2017 com o Sr. André Luís Althaus, Supervisor de Informática – no próprio Complexo –, momento em que foram esclarecidos os objetivos da implementação, e também, quais as expectativas da empresa com relação a implementação do projeto, e conseqüentemente, os resultados que poderiam ser obtidos a partir das atividades propostas. Percebeu-se principalmente que a telefonia móvel necessitaria de uma reorganização no sentido de recuperação das informações antigas dos aparelhos celulares e seus usuários, e também da sondagem de quais aparelhos foram comprados por *leasing* e das datas de devolução dos celulares.

Além de esclarecimentos sobre a situação atual do controle por meio da inventariação no setor, foram informados os procedimentos já seguidos na empresa com relação às solicitações de aparelho. Tais procedimentos foram representados através de mapeamentos realizados no *Bizagi* (citado na metodologia), e que permitiram a melhor visualização de cada etapa desde as solicitações até a entrega do aparelho ao usuário, além de casos de requisições envolvendo perda ou roubo dos celulares (vide Figuras 2 e 3).

FIGURA 2 - ETAPAS DO PROCESSO DE SOLICITAÇÃO DE APARELHOS MÓVEIS E LINHAS CORPORATIVAS

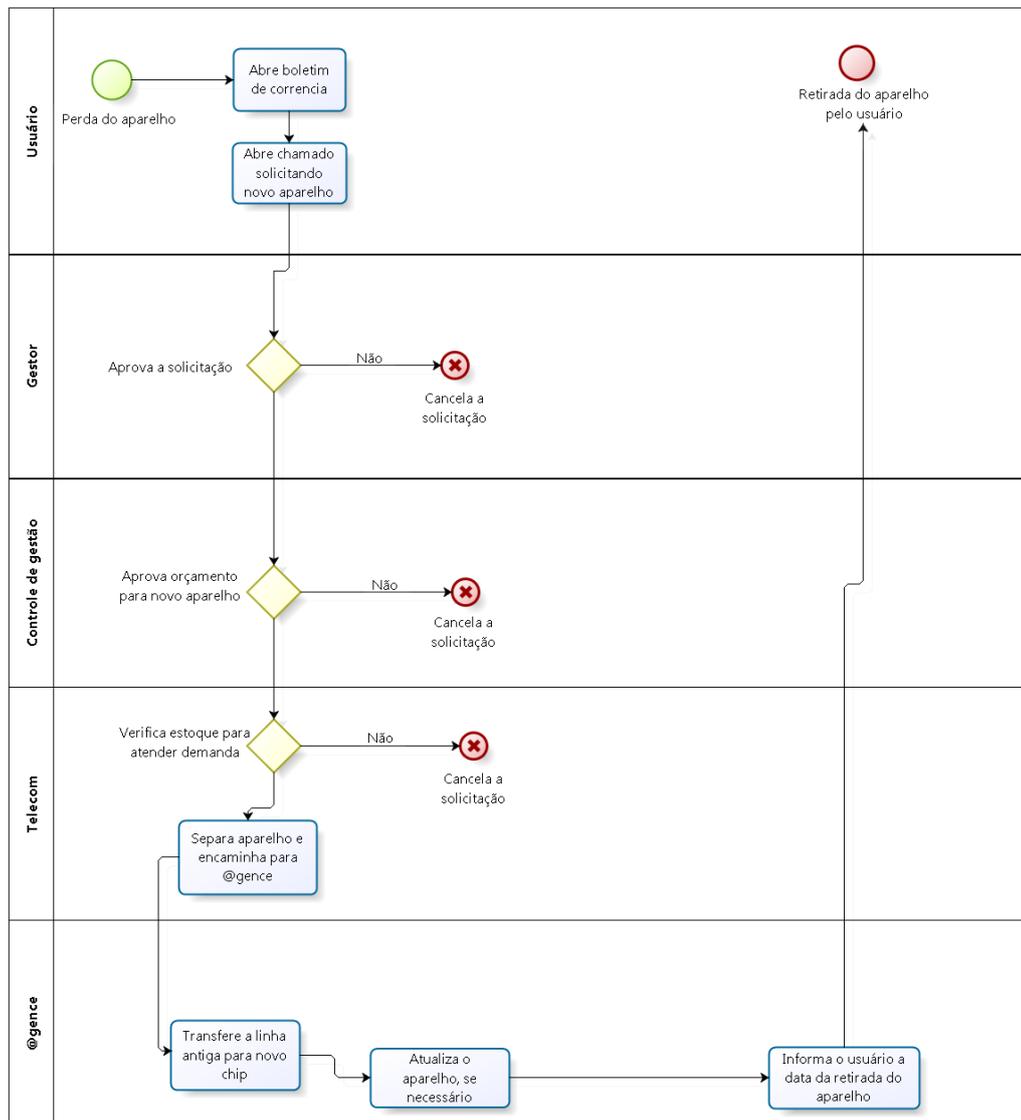


Fonte: As autoras (2017)

Lê-se de cima para baixo, seguindo as flechas de fluxo de aprovação, conforme autorizações feitas no decorrer da solicitação do aparelho celular. Ao lado esquerdo

dispõem-se os setores por onde o fluxo do pedido passa para validação, e nos quadrantes maiores, à direita, as aprovações e tarefas seguintes a serem cumpridas.

FIGURA 3 - ETAPAS DO PROCESSO DE SOLICITAÇÃO DE APARELHOS MÓVEIS EM CASO DE PERDA OU ROUBO



Fonte: As autoras (2017)

A leitura correta é feita iniciando-se pela parte superior e seguindo as flechas de fluxo de aprovação, conforme autorizações feitas no decorrer da solicitação do aparelho. Do lado esquerdo dispõem-se os setores por onde o fluxo do pedido passa para validação, e nos quadrantes maiores, à direita, as aprovações e tarefas seguintes a serem cumpridas.

As atividades realizadas para aquisição dos aparelhos se dão inicialmente pelo pedido via *intranet* por parte do próprio colaborador, onde o pedido é realizado através da inserção de seus dados de identificação funcional. Essa solicitação deverá ser aprovada por seu gestor direto, pelo controle de gestão, pelo setor de Telecom, e pelo responsável pelo setor de telefonia e, após esses trâmites, prossegue-se com a solicitação às empresas parceiras de fornecimento de celulares e linhas para envio dos aparelhos ao setor de Telecomunicações.

Após a chegada, são inventariados (registrados na planilha de controle anteriormente mencionada, vide Figura 4) e armazenados no Cofre da Telecom, sendo o *leasing* do aparelho cobrado mensalmente pelo tempo em que ele permanecer no cofre, gerando custo mesmo enquanto se encontra sem uso efetivo pelo colaborador.

Após serem entregues, passam a ser responsabilidade do usuário sendo seus custos debitados no Centro de Custos do usuário. Após as validações, o colaborador solicitante tem o prazo de 3 dias úteis para retirar o aparelho, caso não o faça, retornará ao cofre e será necessário realizar uma nova solicitação, reiniciando todo o processo. Reforçando que, apenas colaboradores efetivos com cargos hierarquicamente iguais ou superiores à analista (com exceção de alguns casos autorizados pela diretoria) têm direito a ter posse desses telefones celulares.

FIGURA 4 - MODELO DA PLANILHA DE CONTROLE DE LINHAS E APARELHOS CORPORATIVOS

Informações sobre o aparelho						
IMEI	Aparelho	Fornecedor	Código	NF	MABEC	ENTRADA
Código do IMEI	Modelo e marca	Compra facilitada com a operadora ou leasing	Modelo + numeração	Número da nota fiscal de recebimento do aparelho	Número de registro interno do aparelho - Para uso do fisco	Data de entrada da nota fiscal - Para uso do fisco
1 1234567891011	Modelo marca	Operadora	MM001	001	MP000001	00/00/00
2 1234567891012	Modelo marca	Leasing	MM002	001	MP000001	00/00/00
3 1234567891013	Modelo marca	Operadora	MM003	001	MP000001	00/00/00
Exemplo:						
Informações sobre usuário						
Localização	Catálogo / Chamado	Usuário atual	IPN	Linha		
Usuário ou cofre	Código da solicitação do aparelho	Nome do usuário	Matrícula interna do usuário para que não haja divergência	Número da linha utilizada		
Exemplo:						
1 Usuário	00000	João da Silva	LB00000	41999999999		
2 Usuário	00000	Maria da Silva	LB00001	41999999991		
3 Cofre	Nesse exemplo, esse campo fica vazio	Nesse exemplo, esse campo fica vazio	Nesse exemplo, esse campo fica vazio	Nesse exemplo, esse campo fica vazio		
Para registro de informações quando aparelho for devolvido						
Devolução em:	Acessórios	Apresenta algum problema	Refaturado?			
Data da devolução do aparelho	Se todos os acessórios "carregador", bateria, cabo, e fone de ouvido foram devolvidos.	Estado em que aparelho foi devolvido	Em caso de o aparelho apresentar problemas, ou de algum acessório não ter sido devolvido, preencher com o que será cobrado do usuário			
Exemplo:						
1		Nesse exemplo, esse campo fica vazio				
2		Nesse exemplo, esse campo fica vazio				
3	00/00/00	Fone de ouvido	Tela quebrada	Sim - Fone de ouvido e tela		
Para registro de informações sobre leasing						
Leasing	Contrato	Vencimento	Organizar devolução em:	Projeto		
Signalizar com um 'x' se há leasing	Número do contrato - Informação interna	Data de vencimento do contrato - Informação interna	Tempo de organização de troca de aparelhos até o fim da vigência do contrato	Se houver, sinalizar nome do projeto solicitando		
Exemplo:						
1		Nesse exemplo, esse campo fica vazio				
2		Nesse exemplo, esse campo fica vazio				
3	x	000-000-00	00/00/00	00/00/00	Nome do projeto	

Fonte: As autoras (2017)

A planilha acima lê-se da esquerda para a direita, em linha reta, na ordem: Informações sobre o aparelho: IMEI, Aparelho, Fornecedor, Código, NF, Mabec, entrada, podendo assim ter todas as informações referente ao aparelho sempre a vista, visto que essas informações são imutáveis. Informações sobre o usuário: Localização (cofre ou usuário), Catálogo/Chamado (número de solicitação via intranet), Usuário atual, IPN (matrícula interna), linha. Para registro de quando houver a devolução do aparelho pelo usuário: data da devolução, acessórios devolvidos, problemas que o aparelho possa ter apresentado, e se foi refaturado algum acessório ou possível assistência técnica. Já para os aparelhos de *leasing*, as seguintes informações foram julgadas como mais importantes a serem compiladas: número do contrato, vencimento, quando é necessário organizar a devolução/troca desses aparelhos e se a solicitação atende a algum projeto.

Após reunião com o gestor, toda a equipe proponente do projeto teve a oportunidade de conhecer na própria empresa como se dava o processo de solicitação, recebimento e controle de celulares dentro do setor de Telecom, constatando real necessidade das atividades que seriam realizadas.

Com o intuito de iniciar as atividades práticas de implementação de maneira mais assertiva, constatou-se que a realização de pesquisas teóricas acerca do tema organização de documentos/arquivologia seria indispensável.

4.2 ETAPA 2: PESQUISAS BIBLIOGRÁFICAS

Antes de iniciar as atividades práticas relativas à implementação do projeto, identificou-se a necessidade de realizar pesquisas bibliográficas sobre temas como arquivologia e métodos de inventariação para melhor compreender a importância do correto manuseio dos documentos que serviriam de fonte para consultas futuras, caso necessárias.

Os documentos colocados à disposição da equipe para levantamento e organização de dados constituem parte das informações relevantes da empresa Renault, em especial do setor de Telecom onde efetivamente se deram as etapas posteriormente descritas. Eles formam parte do arquivo documental da empresa. Para entender sua importância, Paes (2004, p.19) cita a definição de Solon Buck para arquivo como sendo um:

[...] conjunto de documentos oficialmente produzidos e recebidos por um governo, organização ou firma, no decorrer de suas atividades, arquivados e conservados por si e seus sucessores para efeitos futuros. (PAES, 2004, p.19).

Segundo Roncaglio, Szvarça e Bojanoski (2004), a função da organização de documentos em arquivos é, principalmente, proporcionar uma fonte rápida e segura de acesso às informações que contêm. Para tanto são utilizados métodos no arquivamento de maneira a facilitar as futuras buscas de informações, entre estes os mais utilizados são classificação por assunto, seguidos de uma segunda classificação alfabética, cronológica ou geográfica.

Levando em consideração as orientações recebidas por parte do gestor da empresa e também o método já existente de controle que vinha sendo utilizado, a escolha de organização e posterior arquivamento dos Termos de Posse, foi seguindo justamente os três métodos mais frequentes de classificação de documentos: primeiramente por **assunto**, uma vez que a categoria dos documentos foi somente pelos Termos de Posse dos aparelhos, de maneira secundária por meio do método **cronológico** organizando os documentos por ano, desde 2015 (ano mais antigo encontrado nos documentos) até 2017 e classificação **alfabética**, levando em consideração o nome de cada um dos colaboradores da empresa em posse dos celulares.

Por meio dessa pesquisa, foi possível que a equipe tivesse a visão do processo necessário para iniciar o planejamento das atividades a serem realizadas.

4.3 ETAPA 3: PLANEJAMENTO DAS ATIVIDADES

Realizadas as pesquisas e objetivando solucionar as questões-problema apresentadas, foi definido o planejamento para as atividades de aperfeiçoamento do processo já existente de controle.

Buscando solucionar a questão da desatualização de dados de solicitações, entregas e posses mais antigas, foi traçado como objetivo o levantamento de informações por meio dos Termos de Posse (vide Figura 5 - abaixo). Cada um dos usuários que adquiriu o celular da empresa teve que obrigatoriamente assinar esse documento.

FIGURA 5 - TERMO DE POSSE PARA APARELHOS DE TELEFONIA MÓVEL E LINHAS DA EMPRESA RENAULT

	<p>MINUTA – ADITIVO CONTRATUAL – COBRANÇA DO COLABORADOR USO DO TELEFONE CELULAR CORPORATIVO</p>
<p>RENAULT DO BRASIL S.A., inscrita no CNPJ sob n. 00.913.443/0001-73, com sede na Av. Renault, 1300, Borda do Campo, na Cidade de São José dos Pinhais, Estado do Paraná, doravante denominada simplesmente RENAULT: e</p>	
<p>Nome:</p>	
<p>Matricula:</p>	
<p>doravante denominado COLABORADOR; têm, entre si, justo e contratado, o que segue:</p>	
<p>1. O COLABORADOR declara que é portador da linha de telefone celular: Com data de Vigencia em:</p>	
<p>2. O COLABORADOR declara ter ciência de que este equipamento lhe foi entregue será preferencialmente, para fins de utilização profissional, sendo facultada a utilização eventual para fins particulares, em caso de necessidade.</p>	
<p>3. As partes acordam ainda que:</p>	
<p>3.1. As contas deste telefone permanecerão em nome da RENAULT, a qual ficará responsável pelo pagamento à operadora, como vem ocorrendo até agora.</p>	
<p>"3.2. A RENAULT estipulará um valor fixo mensal, pré-determinado de R\$: para fins de cobrir as despesas do uso profissional do telefone, tendo por base a função do COLABORADOR, seu local de trabalho e sua necessidade de comunicação. Este valor será reajustado anualmente e informado ao COLABORADOR</p>	
<p>3.3. A diferença entre o valor total de 04 (quatro) meses da cota fixa mensal pré-determinada e gasto apurado na conta de telefone deste período, que não for justificada pelo COLABORADOR em até 10 (dez) dias após o último informativo de gastos do período de 04 (quatro) meses), será descontado do salário do mês subsequente do COLABORADOR.</p>	
<p>3.4. Mesmo após o desconto em folha, o COLABORADOR poderá requerer o reembolso do valor que comprovar ser decorrente de ligações relacionadas ao trabalho. O crédito será realizado mediante a apresentação da cópia da conta de celular do período de 04 meses detalhada com as ligações feitas a serviço discriminadas e devidamente aprovadas por seu Gestor e pelo Controle de Gestão.</p>	
<p>4. As Partes acordam, que o COLABORADOR se constitui nos moldes dos artigos 627 e 646 do Código Civil, DEPOSITÁRIO, do equipamento acima.</p>	
<p>4.1. As Partes acordam que em caso de solicitação de devolução do equipamento ou em caso de rescisão do contrato de trabalho, o mesmo deverá ser entregue nas dependências da RENAULT.</p>	
<p>5. O COLABORADOR é o responsável, exclusivo, por qualquer dano causado ao referido equipamento, manifestamente os resultantes de culpa ou dolo. E, como responsável, AUTORIZA a RENAULT a proceder ao desconto dos valores correspondentes aos eventuais danos, retro referidos, tudo dentro dos limites impostos pela legislação trabalhista vigente, caso dê causa a aplicação de uma sanção, ou provoque um dano à RENAULT.</p>	
<p>6. O COLABORADOR se responsabiliza, outrossim, pelo custo de todas as despesas que fizer em seu próprio interesse, e que não se relacionem ao fim ora pactuado.</p>	
<p>7. O presente Termo vigorará por prazo indeterminado, podendo as Partes, a qualquer tempo, rescindi-lo, sem ônus, mediante notificação prévia e escrita, enviada a outra Parte com, no mínimo, 10 (dez) dias de antecedência.</p>	
<p>7.1. Independentemente de aviso prévio, o presente contrato poderá ser rescindido, a critério da Parte prejudicada, em caso de descumprimento, por qualquer das Partes, das obrigações assumidas neste instrumento.</p>	
<p>8. As Partes elegem o Foro Central da Cidade de Curitiba, Estado do Paraná para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente contrato.</p>	
<p>E por estarem justos e contratados, firmam o presente instrumento, em 2 (duas) vias, obrigando-se por si e por seus sucessores ao seu fiel cumprimento</p>	
<p>_____ Renault do Brasil</p>	<p>_____ Assinatura do colaborador</p>
<p>_____ Data de assinatura</p>	
	
<p>Renault do Brasil S.A. Avenida Renault, 1300 – Borda do Campo – CEP: 83. São José dos Pinhais – Paraná – Brasil</p>	

Fonte: Setor de Telecomunicações da empresa Renault do Brasil

O levantamento de informações como modelos de aparelhos, quem se encontra em posse de cada um deles, a data da aquisição e do repasse ao colaborador e o valor financeiro dos celulares, permitiria a solução parcial de uma das necessidades da empresa apontadas pelo gestor durante a reunião inicial que foi realizada - a desatualização da planilha para entregas de celulares mais antigos.

Ao término da coleta de dados, prosseguiria com a alimentação da planilha de controle existente de forma a centralizar e atualizar as informações facilitando o controle da empresa sobre esses bens.

Objetivando solucionar os problemas de novos lançamentos minimizando a chance de recorrência de falta de registros, ficou estabelecido, já durante a etapa de planejamento, que novas solicitações de aparelhos e suas entregas, seriam registradas em tempo real, atualizando a planilha de controle assim que os aparelhos chegassem ao cofre, onde permanecem armazenados antes de sua efetiva entrega e no momento em que fossem destinados ao colaborador.

Após as primeiras definições de atividades práticas, deu-se prosseguimento à implementação dentro do setor de Telecom da Renault do Brasil no Complexo Ayrton Senna.

4.4 ETAPA 4: IMPLEMENTAÇÃO PRÁTICA

Dando sequência a implementação do projeto de atualização do inventário de dados de telefonia móvel, o grupo proponente reuniu-se dentro do Complexo Ayrton Senna para o início das atividades práticas conforme planejamento prévio.

A primeira atividade realizada nessa etapa foi a reunião de todos os Termos de Posse antigos disponibilizados com o objetivo de coletar os dados e atualizá-los na planilha de inventário que vinha sendo utilizada pelo setor para o acompanhamento dos celulares em uso pelos colaboradores da empresa.

Foram disponibilizados pela gestão do setor de Telecom os Termos com datas a partir de 2015, sendo que a maior quantidade referia-se aos anos de 2016 e 2017. Alguns destes já estavam separados por ano e outros sem critério. Para que o lançamento das informações contidas nos Termos se tornasse mais assertiva, os documentos foram organizados utilizando-se o método de arquivologia numérico cronológico levando em consideração o ano em que foram assinados pelos colaboradores. Esse método, segundo Moraes e Oliveira (2015) consiste em definir a

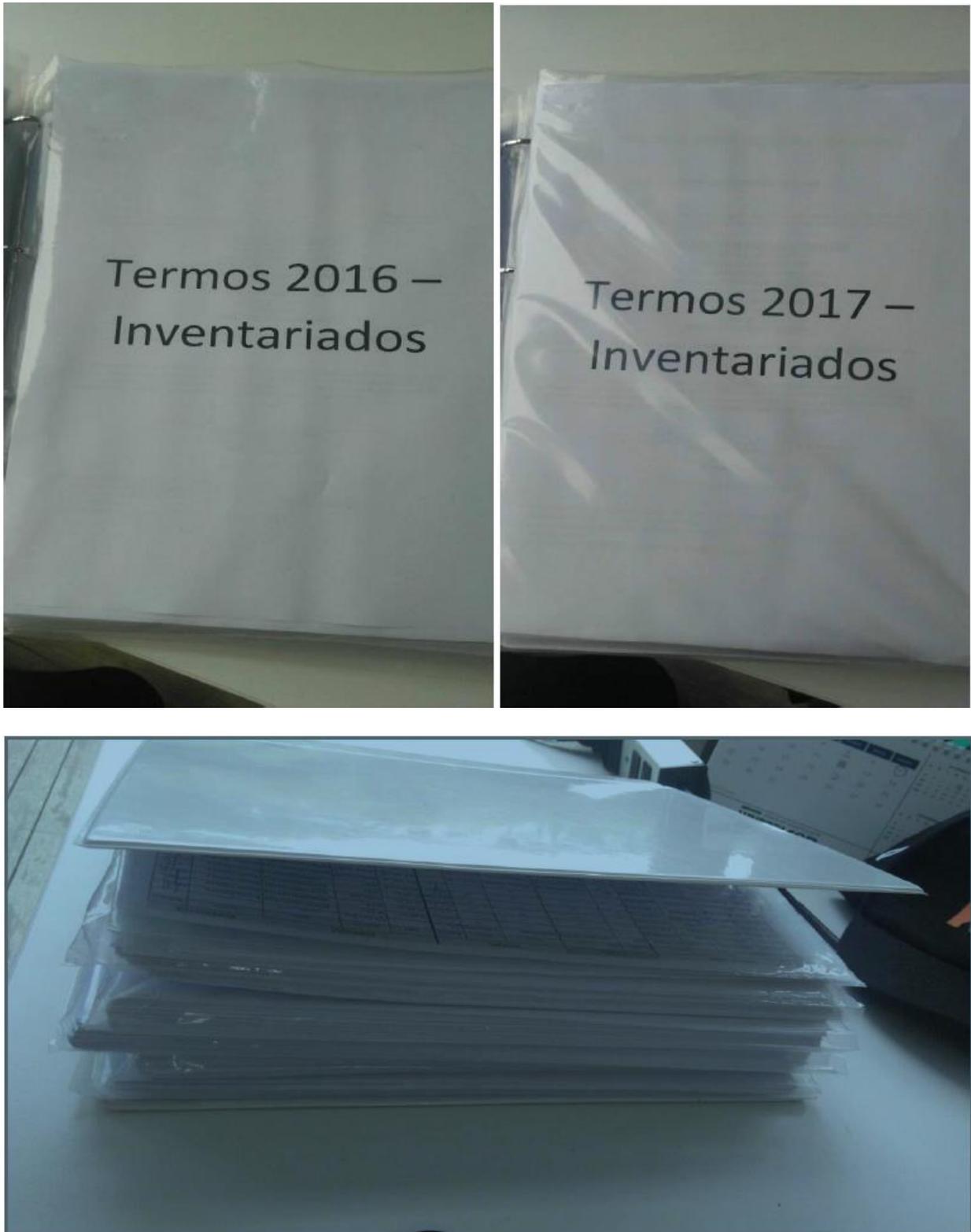
ordem por meio da data. Duas das vantagens apontadas pelos autores na utilização deste método é a do maior sigilo para os documentos, característica importante por se tratarem de documentos particulares da empresa, e também a diminuição da chance de erros, tornando o arquivamento destes documentos uma fonte confiável durante a busca de informações.

Dentro desse método, de maneira secundária, após separados por ano de assinatura, os Termos foram organizados pelo método alfabético, utilizando por base os nomes dos colaboradores. Como vantagens deste tipo de método, os autores citam sua rapidez, praticidade - uma vez que não é necessário o uso de um índice para localização da informação -, facilidade e ser de baixo custo.

Como a organização e o arquivamento dos documentos já estavam pré-estabelecidos com base nos processos que eram utilizados, deu-se continuidade com os 2 métodos (cronológico e alfabético) para atender de maneira mais assertiva às necessidades da empresa

De acordo com a organização realizada, os grupos de documentos foram alocados em apenas uma pasta e divididos em dispositivos plásticos identificados pelo ano de cada um - método ora utilizado pela empresa -, conforme a Foto 1.

FOTO 1 - TERMOS DE POSSE ORGANIZADOS E ARQUIVADOS



Nessa primeira organização dos documentos, que serviram como base para toda a atualização realizada, foram verificados quais dados contidos nos Termos eram relevantes para o preenchimento da planilha de inventariação de telefonia. Uma vez

que o modelo de controle era utilizado dentro da empresa e houve orientação da gestão para que fosse utilizado o mesmo padrão para as informações coletadas, foi mantida a base do arquivo, sendo apenas acrescentadas as informações dos Termos que não constavam na planilha.

As informações indispensáveis para os procedimentos de atualização foram identificadas como sendo o nome do usuário, matrícula de identificação na empresa, modelo do aparelho, IMEI⁶, e data de recebimento do equipamento.

Concluindo a fase de organização e registro, iniciou-se o mapeamento dos celulares em *leasing* e posterior lançamento das informações na planilha, das datas de devolução e vencimento.

4.5 ETAPA 5: REUNIÃO PARA APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Após serem realizadas as tarefas práticas relativas a atualização do inventário de telefonia corporativa da Renault, iniciou-se a etapa de levantamento de dados para posterior apresentação dos resultados obtidos aos gestores da empresa. Conforme solicitado por eles durante a reunião inicial para definição de objetivos (descrita na etapa 1 desse relatório), os dados foram compilados de maneira a expressar as informações relevantes para o setor.

A equipe proponente do projeto convidou os Senhores José Carlos Paula Correia e André Luís Althaus, Gerente de Infraestrutura e Supervisor de Informática, respectivamente, e também a Professora Orientadora dessa implementação, Eliana Maria Ieger, para uma reunião com o objetivo de apresentação dos resultados prévios obtidos por meio da implementação.

Esse último encontro ocorreu em 30 de outubro de 2017, dentro do Complexo Ayrton Senna. Foram apresentados, de maneira simplificada, os procedimentos realizados durante a coleta de informações para melhor contextualização do tema, dando maior destaque a posterior apresentação dos dados obtidos.

A percepção da equipe sobre os itens elencados durante a reunião foi de que o levantamento dos Termos de Posse (relativos aos aparelhos celulares e seus proprietários) e a atualização de sua planilha de controle surpreendeu os gestores

⁶ **IMEI** - Sigla para International Mobile Equipment Identity, que em português significa "Identificação Internacional de Equipamento Móvel. Se trata de um número único que identifica cada aparelho.

positivamente, no que diz respeito às informações apresentadas (informações que serão melhor detalhadas no item Análise de Resultados Obtidos).

A partir de dados considerados sigilosos - que neste relatório não poderão ser expressos -, os gestores puderam ter uma visão geral de, por exemplo, quais colaboradores solicitaram mais aparelhos entre os anos de 2015 e 2017; quantidade de aparelhos necessários para manter um estoque eficaz levando em consideração a demanda média, qual o tempo de vida útil do aparelho sem perder performance, e quantos usuários o mesmo aparelho celular atenderia, desde o momento em que é adquirido, até o momento de término da sua utilização.

O trabalho realizado foi classificado pelos gestores como importante no sentido de proporcionar uma base sólida e confiável de informações para o setor, permitindo o melhor planejamento de aquisições e o maior controle sobre a posse e uso de cada aparelho móvel pelos colaboradores. Como os dados foram concentrados em planilha única visando a facilidade de acesso à informação (anteriormente divididos em 3 planilhas distintas - aparelhos móveis, linha e utilização), a visualização de dados tornou-se mais prática e simplificada, permitindo o uso das informações contidas na planilha como embasamento de argumentações para aquisições futuras de determinados aparelhos, em detrimento a outros com menor durabilidade, por exemplo.

Um dos apontamentos realizados pelo Gestor José Correia durante a reunião, após a apresentação da equipe, foi a necessidade de uma padronização de procedimentos para a correta alimentação/inclusão de novos dados na planilha (nome dos colaboradores, matrícula de identificação na empresa, IMEI do celular etc.) evitando a perda do controle sobre as informações apresentadas até a data de última inserção de dados da empresa. Como sugestão, apontou-se que isso poderia ser realizado por meio da produção de um manual de procedimentos de controle de estoque - telefones celulares contendo instruções detalhadas para seu correto preenchimento e como obter acesso aos dados solicitados na planilha. A ideia foi acolhida como ação estratégica e será implementada no dia a dia de trabalho no setor, pela integrante da equipe proponente do projeto que faz parte do quadro de colaboradores da Renault.

Foi solicitado também, com o intuito de aumentar a visão estratégica da planilha com relação aos dados reunidos, um levantamento sobre os custos financeiros decorrentes do controle deficitário encontrado antes da realização das atividades

propostas. Esse dado foi gerado após a conclusão das atividades práticas e será melhor detalhado no item Análise de Resultados Obtidos.

Com o intuito de ouvir a opinião dos gestores da Renault com relação ao trabalho realizado, a Professora Orientadora da implementação do projeto, os questionou sobre qual o nível de satisfação com o resultado atingido pela equipe. Ambos declararam que estavam satisfeitos com o resultado final e que os dados serão úteis para a continuidade das atividades do setor de Telecomunicações e, conseqüentemente, da Renault de maneira mais eficiente e direcionada.

Outra questão levantada pela Professora Eliana leger foi sobre o ponto de vista de ambos com relação ao processo de ensino/aprendizagem oferecido durante a formação dos Acadêmicos da UFPR, em especial do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado, estava condizente com as necessidades do mercado de trabalho e se poderiam apontar o que eles, os Gestores, consideravam por primordial numa formação em nível superior. Nesse ponto, foi evidenciado que o importante durante a formação dos estudantes é que se insira no ensino, o “despertar” do conjunto de habilidades e competências do desenvolvimento da capacidade de visão analítica dos processos administrativos de uma empresa, sendo preparados, eles os Acadêmicos, para identificar, ler e interpretar dados de maneira crítica assertiva.

As integrantes da equipe e a professora Eliana leger tiveram a oportunidade de agradecer pessoalmente aos gestores pela confiança depositada na equipe, com a certeza de que as necessidades da empresa foram atendidas com eficácia.

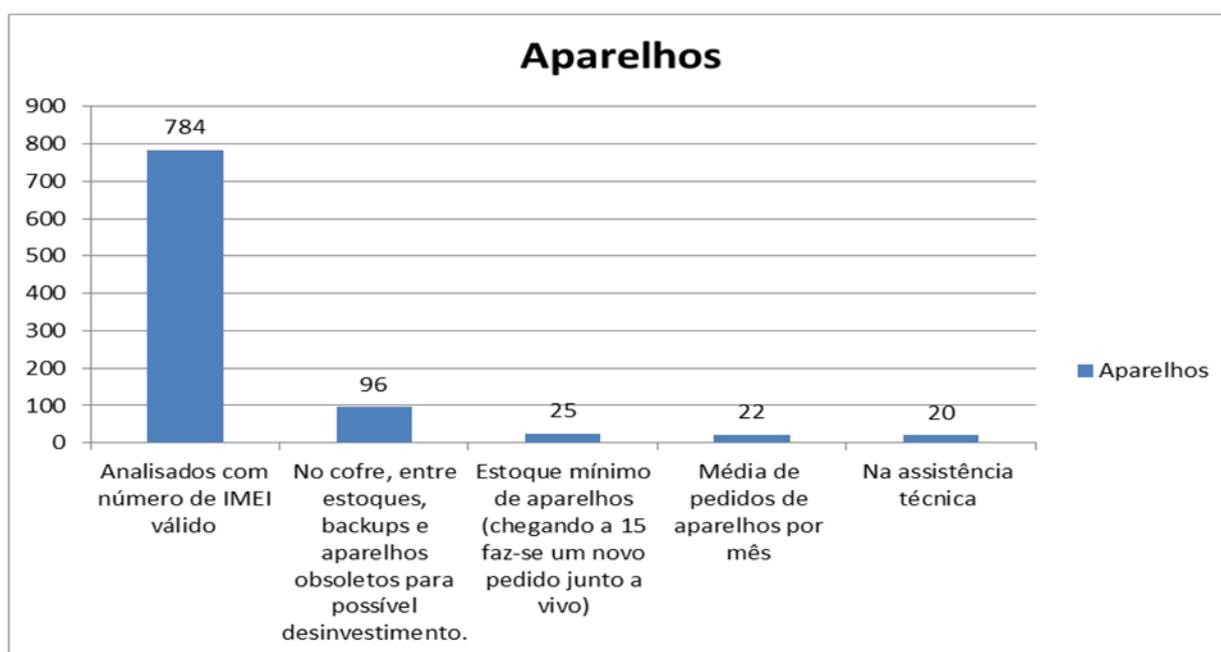
Os dados quantitativos apresentados durante a reunião estão devidamente dispostos no próximo capítulo deste relatório.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS

Conforme citado na Metodologia desse relatório, os levantamentos de informações foram realizados através do histórico das planilhas existentes, os Termos de Posse disponibilizados com datas a partir de 2015 e contratos de *leasing* para levantamento das datas de seus vencimentos. Após a coleta e recuperação de dados, registro e atualização das informações na planilha de controle, foram obtidos os resultados solicitados pelos gestores da empresa.

O levantamento dos dados obtidos nessa implementação e que foram apresentados na reunião com os gestores foram retratados através de 3 gráficos (vide GRÁFICOS 1, 2 e 3) para melhor visualização.

GRÁFICO 1 - LEVANTAMENTO DE APARELHOS MÓVEIS



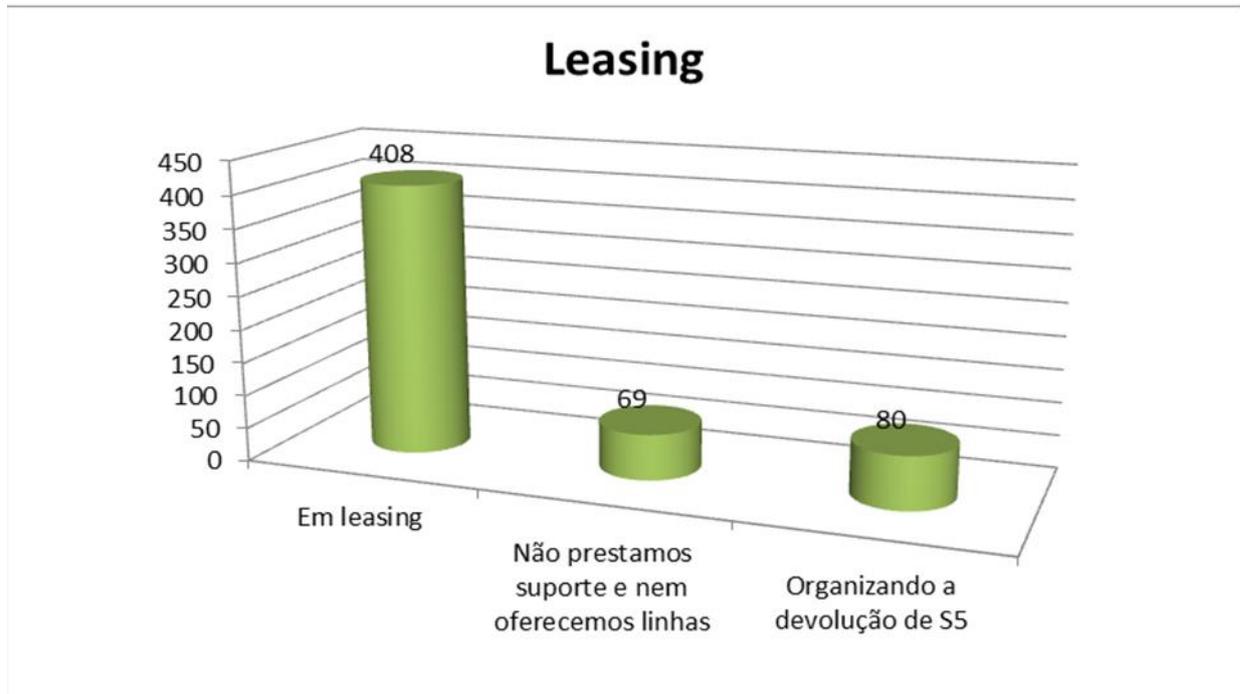
Fonte: As autoras (2017)

Como é possível visualizar através do gráfico 1, foram analisados 784 Termos de Posse de aparelhos com número de IMEI válido. Destes, 96 encontram-se armazenados no cofre (contabilizando estoque, *backups* e aparelhos obsoletos para possível desinvestimento) e 20 deles encontram-se na assistência técnica para reparos. Cerca de 59 aparelhos não entraram no inventário de telefonia móvel, pois não

tiveram seu número de IMEI registrado nas planilhas antigas e Termos de Posse, impossibilitando o controle.

O levantamento de *leasing* dos aparelhos foi realizado com base nas informações contidas nos contratos com a empresa parceira através das datas de seus vencimentos. Os resultados do levantamento apresentaram-se conforme ilustrado no Gráfico 2.

GRÁFICO 2 - LEVANTAMENTO DE LEASING



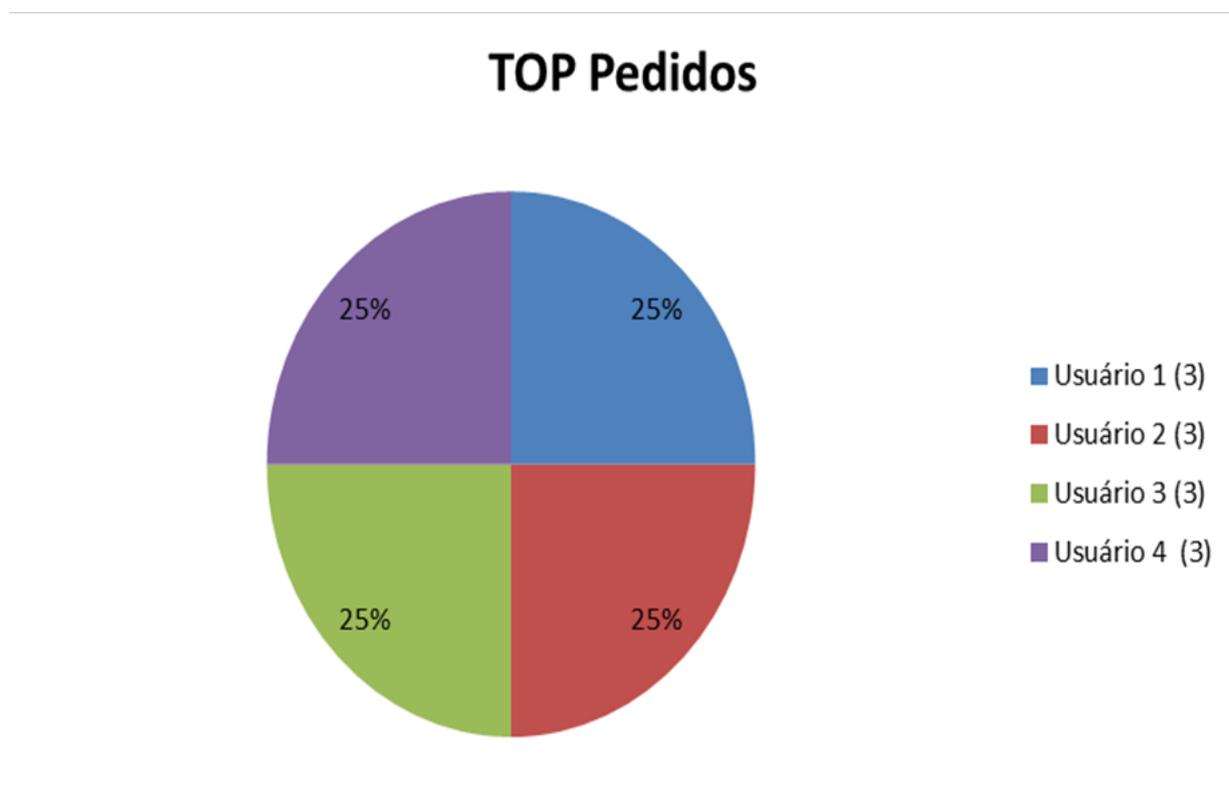
Fonte: As autoras (2017)

Por meio das informações registradas no Gráfico 2, observa-se que 408 celulares foram adquiridos por *leasing*. Para 69 deles, o Setor de Telecom não presta suporte e nem oferece linhas, pois suas compras correspondem as solicitações de projetos específicos, não abordados neste relatório.

Está em processo de organização, a troca de 80 dos 408 dos aparelhos em *leasing* (marca Samsung, modelo S5). Essa ação consiste em solicitar a devolução do celular por parte do usuário à gestão do parque, para posterior repasse à empresa responsável pelo *leasing*. Em troca, o colaborador receberá um novo aparelho que deverá ser devidamente registrado.

Por fim, foi possível obter um panorama de quais colaboradores realizaram maior número de solicitações de aparelhos entre os anos de 2015 e 2017. Por serem considerados dados sigilosos pela empresa, a divulgação de nomes não será feita nesse relatório, sendo cada colaborador representado por um número distinto (vide Gráfico 3).

GRÁFICO 3 - LEVANTAMENTO DE TOP PEDIDOS



Fonte: As autoras (2017)

Conforme exposto acima, 4 colaboradores tiveram maiores incidências de solicitações de aparelhos, requisitando 3 celulares cada um dentro do período de 2 anos.

A última análise de resultados foi referente ao valor financeiro que os aparelhos analisados nesta pesquisa representam, separados por marcas dos celulares (vide Tabelas 1 e 2). O levantamento geral será representado na Tabela 3, com valor de investimento realizado e perdas decorrentes do controle deficitário no setor.

TABELA 1 - APARELHOS IPHONE 5 E 6

Iphones		Valor
iPhone 5		R\$ 999,00
Total catalogado	22	R\$ 21.978,00
Cofre	5	R\$ 4.995,00
Em uso	8	R\$ 7.992,00
Localização desconhecida	9	R\$ 8.991,00
iPhone 6		R\$ 2.640,00
Total catalogado	50	R\$ 132.000,00
Cofre	8	R\$ 21.120,00
Em uso	37	R\$ 97.680,00
Localização desconhecida	5	R\$ 13.200,00
Total:		R\$ 311.595,00
Valor das perdas:		R\$ 22.191,00
Valor do dinheiro parado:		R\$ 26.115,00

Fonte: As autoras (2017)

Na tabela acima, pode-se observar o alto valor do “dinheiro parado” que corresponde a celulares que estão dispostos no cofre para atender solicitações urgentes e novas demandas.

TABELA 2 - APARELHOS SAMSUNG

Samsung				
Samsung S6			Samsung A5	
Total catalogado	16	R\$ 30.384,00	Total catalogado	298 R\$ 375.182,00
Cofre	2	R\$ 3.798,00	Cofre	21 R\$ 26.439,00
Em uso	11	R\$ 20.889,00	Em uso	244 R\$ 307.196,00
Localização desconhecida	3	R\$ 5.697,00	Localização desconhecida	33 R\$ 41.547,00
Samsung A7			Samsung Ace 3	
Total catalogado	130	R\$ 187.070,00	Total catalogado	130 R\$ 76.050,00
Cofre	47	R\$ 67.633,00	Cofre	80 R\$ 46.800,00
Em uso	83	R\$ 119.437,00	Em uso	22 R\$ 12.870,00
Localização desconhecida	0	R\$ -	Localização desconhecida	28 R\$ 16.380,00
Samsung S4 mini			Samsung S5	
Total catalogado	74	R\$ 28.786,00	Total catalogado	49 R\$ 28.861,00
Cofre	21	R\$ 8.169,00	Cofre	3 R\$ 1.767,00
Em uso	32	R\$ 12.448,00	Em uso	29 R\$ 17.081,00
Localização desconhecida	21	R\$ 8.169,00	Localização desconhecida	57 R\$ 33.573,00
Samsung S8			Samsung S8+	
Total catalogado	4	R\$ 11.196,00	Total catalogado	2 R\$ 6.158,00
Cofre	1	R\$ 2.799,00	Cofre	1 R\$ 3.079,00
Em uso	3	R\$ 8.397,00	Em uso	1 R\$ 3.079,00
Localização desconhecida	0	R\$ -	Localização desconhecida	0
Valor das perdas:			R\$	105.366,00
Valor do dinheiro parado:			R\$	160.484,00

Fonte: As autoras (2017)

Na tabela 2, foram catalogados 8 modelos diferentes de aparelhos celulares. A diferença do valor do estoque em relação às duas marcas que a empresa disponibiliza é muito alta, considerando o número mantido em estoque de cada modelo/marca.

TABELA 3 - BALANÇO DO VALOR TOTAL DO PARQUE DE CELULARES

TOTAL	
Valor total:	R\$ 765.665,00
Valor dos telefones em uso:	R\$ 509.389,00
Valor das perdas:	R\$ 127.557,00
Valor do dinheiro parado:	R\$ 186.599,00

Fonte: As autoras (2017)

A partir do levantamento desses dados, tornou-se possível a equipe a visualização do processo de maneira geral. Com a definição de um número mínimo de

aparelhos em estoque, estendeu-se aos gestores da Renault a sugestão da utilização do método *Just in time*.

Segundo Ghinato (1995), esse método iniciou-se no Japão na década de 70, mais especificamente na Toyota Motor Company. Ao longo dos anos ela passou por aperfeiçoamentos, mas seu objetivo permanece o inicial: controlar os excessos da produção.

Nesse sentido, cabe à Renault do Brasil, no que tange o pedido de aparelhos celulares, utilizar menor número de estoque possível, sem que exista desperdício de valores financeiros, por conseguinte, prejuízos à empresa. A sugestão para o uso do método *Just In Time*, seria para alguns desses aparelhos, destinados para atendimento das solicitações emergenciais e/ou possíveis atrasos nas compras, e os demais seriam comprados por meio das solicitações dos colaboradores, à medida que a demanda surgisse.

Uma das solicitações feitas pelos gestores antes do início das atividades, foi a definição de um número mínimo de aparelhos no estoque, levando em consideração a demanda existente. Por meio dos dados levantados, chegou-se a conclusão que para os da marca Samsung, o ideal é manter um estoque mínimo de 25 unidades, chegando a uma margem máxima de baixa do estoque ao número de 15 unidades de aparelhos, esse número seria um alerta para um novo pedido junto ao fornecedor. Para iPhones, o mais indicado é manter as solicitações esporádicas, tendo em estoque a quantidade de 10 aparelhos e, atingindo 5 unidades, realizar novo pedido.

A diferença da quantidade de aparelhos excedentes das diferentes marcas, deve-se ao fato de os aparelhos da Samsung serem utilizados por Analistas, Supervisores e Assistentes, visto que são os cargos que dispõem de mais colaboradores, o que gera um custo menor para a empresa ao solicitar grandes lotes de aparelhos. Os iPhones são solicitados por Diretores, e em casos extraordinários, suas assistentes, constituindo portanto uma demanda menor. Um estoque mínimo mostrou-se necessário, pois em caso de incidentes (como queda, roubo etc) com os aparelhos dos colaboradores de alto escalão, a entrega de um novo aparelho deve ser imediata, não admitindo assim o prazo de 30 dias de entrega (prazo padrão das empresas fornecedoras).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto neste relatório, constatou-se a importância dos meios de controle patrimonial serem adequados e eficazes para o correto gerenciamento de seus bens, especialmente em empresas de grande porte, que necessitam de ferramentas eficientes para evitar possíveis gastos desnecessários e perdas, trazendo grandes prejuízos financeiros. Pôde-se compreender também, que o levantamento de dados foi imprescindível para que o inventário de telefonia móvel da empresa Renault se tornasse uma fonte confiável de acesso às informações que contém. Proporcionou-se a maior facilidade no controle de aparelhos móveis e, de uma maneira mais detalhada e organizada, a planilha permitirá a visualização e análise dos procedimentos utilizados para implementação de melhorias em todo o processo de aquisição, controle e solicitação.

Para a implementação desse projeto foi necessário realizar uma reunião com os gestores, verificar as necessidades da empresa e analisar os procedimentos utilizados, ter conhecimento de arquivologia para o ordenamento correto dos documentos aos quais tivemos acesso, realizar um mapeamento com uma das ferramentas abordadas em sala de aula, realizar levantamentos de dados coletados e através de gráficos representá-los, ter uma visão holística de todo o processo para reunião de resultados condizentes com o esperado pelos gestores do setor de Telecom da empresa. Todas essas ações para a implementação, identificam várias habilidades que o profissional da área secretarial deve desenvolver, e que foram ministradas durante todo o curso nas disciplinas de Técnicas Secretariais, Arquivologia, Redação Descritiva, Gestão de Processos, sendo fundamentais para a realização de todas as etapas com o embasamento teórico abordado durante os 3 anos da graduação.

Portanto, a vivência que este projeto proporcionou, permitiu colocar em prática de maneira mais assertiva as várias habilidades adquiridas durante o curso para que os objetivos fossem atingidos de maneira satisfatória e atendessem às solicitações propostas pelos gestores. Foi possível também, adquirir visão analítica sobre os processos que sofreram intervenções, umas das habilidades essenciais para a formação acadêmica na concepção do Sr. Jose Correia, Gerente do setor de informática.

Além da experiência de vivência na prática das teorias abordadas durante a formação, foi possível oferecer à empresa que confiou em nossas habilidades, uma

base sólida e segura de informações para o setor, possibilitando o planejamento eficaz na compra de aparelhos, como no controle de posse e utilização.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, L.C.G. de. **Organização, sistemas e métodos e as tecnologias de gestão organizacional**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2011.v.1.

BIZAGI **Modelagem com Bizagi Process Modeler (Online)**. Disponível em: <<https://www.bizagi.com/en/modelagem-com-bizagi-process-modeler-online>>. Acesso em: 12/10/2017.

GHINATO, Paulo. **Sistema Toyota de produção**: mais do que simplesmente Just-in-Time. São Paulo, v. 5, n. 2, p. 169-189, Dez. 1995. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65131995000200004&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 03/11/2017.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2008. Ebook. Disponível em: <<https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf>>. Acesso em: 12/10/2017.

GIMENES, M.; BONIFACIO, W.; PEREZ, R.; SANTOS, L. **Processo de Gestão de Estoque**: A Acuracidade em uma Empresa Tecnológica em Londrina. P. 4. Artigo – INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR EM LONDRINA, 2015. Disponível em: <https://www.inesul.edu.br/revista/arquivos/arq-idvol_37_1436474825.pdf>. Acesso em: 28 de maio de 2017.

GRUPO RENAULT. Renault do Brasil. **Conheça o Grupo Renault**. Disponível em: <<https://www.renault.com.br/universo-renault/grupo-renault.html>>. Acesso em: 17/08/2017.

INSTITUTO RENAULT. **Relatório de Sustentabilidade** Renault do Brasil 2014. Disponível em: <https://www.cdn.renault.com/content/dam/Renault/BR/universo-renault/instituto-renault/IR_relatorio_digital_versaosite.pdf>. Acesso em: 06/10/2017.

MELLO, C. H. P.; SALGADO, E.G. **Mapeamento dos processos em serviços**: estudo de caso em duas pequenas empresas da área de saúde. ENEGEP, 25, 2005, Porto Alegre. Anais. Disponível em: <http://www.producao.ufrgs.br/arquivos/disciplinas/508_enegep2005_enegep0207_0556.pdf> Acesso em: 13/10/2017.

MORAES, P.E.S.; OLIVEIRA, V.S. de. **Gestão da informação e arquivística no contexto secretarial**. Curitiba: Intersaberes, 2015.

RONCAGLIO, Cynthia; SZVARÇA, Décio Roberto; BOJANOSKI, Silvana de Fátima. **Arquivos, gestão de documentos e informação**. Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, n. 99, 2004. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/1518-2924.2004v9nesp2p1/5486>>. Acesso em: 02/10/2017.

WALLER, M. A. et al. **Medir o impacto das informações de inventário impreciso em um varejo saída.** A International Journal of Logistics Management, v. 17, n. 3, p. 355-376, 2006.

WEINBERGER, David. **Why open spectrum matters:** the end of the broadcast nation. In: Tovey, Mark (Ed.). Collective intelligence: creating a prosperous world at peace. Virginia: Earth Intelligence Network, 2008, p. 445. Disponível em: <[http://www.oss.net/dynamaster/file_archive/080219/951848ff4f05d48a630d5f1d385e8742/II-07-03%20Weinberger%20Open%20Spectrum%20445-454%20\(18%20Feb%2008\)%20SP%20FINAL.doc](http://www.oss.net/dynamaster/file_archive/080219/951848ff4f05d48a630d5f1d385e8742/II-07-03%20Weinberger%20Open%20Spectrum%20445-454%20(18%20Feb%2008)%20SP%20FINAL.doc)>. Acesso em: 12/09/2017.

V SINGEP - Simpósio internacional de gestão de projetos, inovação e sustentabilidade, 5., 2016, São Paulo. **A evolução do sistema da tecnologia de telefonia móvel como geradora de comunicação ubíqua e pervasiva.** Disponível em: <<https://singep.org.br/5singep/resultado/476.pdf>>. Acesso em 18/08/2017.

APÊNDICE 1 - PRÉ-PROJETO DE IMPLANTAÇÃO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA – SEPT

AMANDA WANSONVICZ
MARINA MARQUES FERREIRA
SYLVIA MARIA KARKLES

**CONTROLE DE BENS DE TELEFONIA MÓVEL DA RENAULT DO BRASIL –
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES DE INVENTÁRIO**

Curitiba
2017

AMANDA WANSONVICZ

MARINA MARQUES FERREIRA
SYLVIA MARIA KARKLES

**CONTROLE DE BENS DE TELEFONIA MÓVEL DA RENAULT DO BRASIL –
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES DE INVENTÁRIO**

Relatório apresentado para obtenção de nota final da disciplina de Implantação de Projetos Multidisciplinares do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado, Setor de Educação Profissional e Tecnológica da Universidade Federal do Paraná.

Profª. Eliana Maria Ieger.

Curitiba
2017
SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	04
2. ANÁLISE DO AMBIENTE	06
2.1 Organograma	08
2.2 Missão	09
2.3 Visão	10
2.4 Valores.....	11
3. QUESTÃO NORTEADORA	11
4. OBJETIVO GERAL	11
4.1 Objetivos específicos	12
5. DIAGNOSE	12
6. PROGNOSE	12
7. METODOLOGIA	13
8. CRONOGRAMA	13
9. REFERÊNCIAS	15
10. CARTA DE ACEITE	17

1. INTRODUÇÃO

O uso da telefonia móvel tornou-se imprescindível para as empresas facilitando a acessibilidade, oferecendo liberdade de movimento, conectividade instantânea e praticidade para todos colaboradores da empresa, o controle de bens é essencial. Esse sistema de comunicação móvel permitiu que os dados fossem acessados em tempo real, revolucionando a forma como as pessoas se comunicam. Conforme, Sharma (2013), citado por Ricardo e Silveira (2016, p.2), com o passar dos anos:

[...] o acesso por meio da tecnologia sem fio teve grandes evoluções relacionadas ao desempenho e eficiência, sendo que a primeira geração (1G) cumpriu sua função com o serviço de voz móvel básica, enquanto a segunda geração (2G) introduziu maior capacidade de serviços e cobertura, seguido pela terceira geração (3G), que incorporou a busca de dados em alta velocidade e a quarta geração (4G) que fornece acesso a vários serviços de telecomunicações aliados a aplicações de alta mobilidade e taxas de dados. Já a quinta geração (5G) promete ser tecnologicamente mais inteligente, interligando todo o mundo. (SHARMA, 2013 citado por RICARDO e OLIVEIRA, 2016 p.2)

A falta de um sistema adequado e eficiente de controle dos aparelhos de telefonia móvel em posse dos funcionários da empresa Renault do Brasil dificulta o acompanhamento da movimentação destes e de como estão sendo utilizados. Tal cenário, pois, configura um descontrole sobre seu capital imobilizado na área de telefonia (que sofrem depreciação, mas ainda assim fazem parte do capital da empresa).

Conforme Martini (2013), tudo que é útil para empresa, é chamado de bem. Os bens da empresa são fatores que constituem o seu patrimônio, estes bens são chamados de bens fixos ou de capital. O objeto de estudo da implementação deste projeto são os bens tangíveis - representados pelos aparelhos celulares corporativos - visto que são palpáveis. É importante ter uma avaliação quantitativa e qualitativa dos aparelhos móveis utilizados para saber o valor do bem de capital da empresa e também facilitar a previsão de controle de estoque, tomando por foco tanto o número de aparelhos utilizados, disponíveis e necessários quanto o responsável de cada um deles.

A atualização e alteração prática no sistema de controle dos aparelhos móveis utilizados, através da ferramenta de inventário já existente, permitirá sua maior organização (no sentido de entender por quem são utilizados), e facilitará o controle de uso e durabilidade desses equipamentos. Os dados serão coletados e não

simplesmente colecionados, visto que uma vez que um aparelho for substituído, haverá substituição das informações na planilha onde ficarão armazenados. É necessário que os dados qualitativos (no sentido de que tipos de aparelhos de telefonia móvel estão à disposição da empresa) e quantitativos (quanto se tem de cada um deles) sejam centralizados, para facilitar a análise e o acompanhamento de uso de cada ferramenta de trabalho, com estimativa de tempo de uso e datas de possíveis trocas. Essa ferramenta poderá evitar compras desnecessárias, ou até mesmo o atraso e o não planejamento delas em relação a equipamentos, fatos que acarretam perda de capital. Segundo Gimenes et al. (2015, p. 4), citando Waller (2006):

Se há divergência no estoque posteriormente ocorrem faltas e perdas de produtos, devido a esse fator se desencadeiam um série de problemas ligados diretamente ou indiretamente com o setor, assim tornando-se um problema de um ou mais departamentos. Com esse tipo de erro no processo a empresa tende a ter mais custos com estoque, como avaliado na empresa em questão verificamos outros erros que ajudam a prejudicar, não só o custo mais como também o fluxo de trabalho ou atividades. (WALLER, 2006 citado por GIMENES ET ALL, 2015 p.4)

Ao adaptar essa situação para o inventário da empresa, percebe-se que caso ocorram erros de registro no inventário, a empresa poderá enfrentar problemas futuros com a depreciação não calculada de um equipamento, tendo assim que fazer um investimento em um novo item fora da época correta. O uso desta ferramenta (o inventário) se configura, pois como um auxílio ao planejamento financeiro de escritório desde que seja bem estruturada e atualizada de maneira responsável, proporcionando um controle de duração de cada equipamento, ou seja, indicando quando é necessário comprar novas máquinas e equipamentos.

É importante também para que se tenha uma noção de tempo de uso dos aparelhos antes que os mesmos se tornem obsoletos (deterioridade e fragilidade do bem). Ter um controle satisfatório por meio de um inventário facilita identificar avarias feitas no aparelho bem como quem é o responsável por elas. Isso permite um maior direcionamento de campanhas e orientação para conscientização entre os funcionários da empresa com relação aos bens por eles utilizados visando o aumento da durabilidade dos celulares corporativos.

Com o objetivo de minimizar as consequências negativas já citadas decorrentes de falhas na atualização do inventário pré-existente, este projeto de implementação terá por objetivo a coleta das informações para a atualização eficiente da planilha de

controle em já em uso, por meio de registros e dados já salvos, buscando as atualizações necessárias e concentrando-as de maneira a permitir fácil acesso e proporcionando a segurança de um meio eficaz para consulta deste tipo de informação.

A fim de facilitar a compreensão desta proposta, faz-se necessária a identificação da empresa e dos objetivos traçados de acordo com as necessidades apresentadas pelos setores envolvidos nesta implementação.

2. ANÁLISE DO AMBIENTE

O controle de aparelhos telefônico - já implementado na Renault do Brasil – Complexo Ayrton Senna – por meio de um inventário patrimonial não tem sido eficaz no que diz respeito às informações que competem a estoque, processo de retirada e devolução, quantidade de aparelhos disponíveis e quantidade que está sendo utilizados dentro do parque. Essa falta de informações é consequência de processos inadequados a real necessidade da empresa no contexto atual.

Ter um processo eficiente de entrada, saída, distribuição, posse e controle dos aparelhos influencia diretamente no controle do estoque, o mantendo em quantidade suficiente à demanda, com poucos aparelhos sendo mensalmente cobrados à empresa, uma vez que são adquiridos em sistema de *leasing*.⁷

Atentando às necessidades da empresa – apontadas durante uma reunião informal inicial realizada por uma das integrantes da equipe idealizadora deste projeto com o Supervisor de Informática André Luís Althaus - no que tange essa área de controle de telefonia móvel, percebe-se a real necessidade de alteração em alguns processos, permitindo assim o maior controle almejado pelos responsáveis pelo setor de controle de telefonia.

O projeto será implementado através de um levantamento atualizado de documentos que registram os usuários e dados dos aparelhos. A partir da revisão das validações que são necessárias ao usuário ao solicitar um aparelho, será possível ter uma visão do histórico de cada um deles o que facilitará suas futuras alterações. As informações obtidas, que já se encontram salvas em uma planilha que está

⁷ O *leasing* é um contrato denominado na legislação brasileira como "arrendamento mercantil". As partes desse contrato são denominadas "arrendador" (banco ou sociedade de arrendamento mercantil) e "arrendatário" (cliente). O arrendador adquire o bem escolhido pelo arrendatário, e este o utiliza durante o contrato, mediante o pagamento de uma contraprestação. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/pre/bc_atende/port/leasing.asp. Acessado em 10/08/2017.

desatualizada e obsoleta, serão utilizadas a fim de proporcionar à empresa uma ferramenta mais eficaz e confiável para gestão destes aparelhos. Além dos dados de usuários (nome, setor, função, etc), serão registradas também as informações referentes aos aparelhos móveis, como modelos e IMEI, facilitando ainda mais a identificação deste dentro do ambiente corporativo. Essa maneira mais direcionada de controle impactará nos estoques e também no setor financeiro, uma vez que aparelhos não utilizados também são cobrados mensalmente apenas por estarem sob posse da empresa. Efetivamente, isso resultará em um benefício financeiro real para o setor e para a empresa, uma vez que permitirá a previsão de quantidade necessária e planejamento de gastos futuros.

Atualmente, o processo realizado para compra dos aparelhos se dá inicialmente pelo pedido via intranet da empresa Renault do Brasil, onde o funcionário e futuro usuário realiza seu pedido através da digitação de dados de identificação. Essa solicitação deverá ser aprovada por seu gestor direto, pelo controle de gestão, pelo setor de Telecom e pela responsável pelo setor de telefonia, e após esses trâmites é feita a solicitação às empresas parceiras para envio dos aparelhos ao setor de Telecomunicações. Após a chegada, estes são inventariados (registrados na planilha de controle anteriormente mencionada que, porém, é ineficaz) e armazenados no Cofre da Telecom, sendo cobrado mensalmente o “aluguel do aparelho” pelo tempo que ele permanecer no cofre. Após ser entregue, processo este que também sofrerá intervenção, passa a ser de responsabilidade do usuário sendo seu custo debitado no Centro de Custos do usuário.

Após as validações, o usuário tem o prazo de 5 dias para retirar o aparelho, caso não retire, o aparelho retorna para o cofre, e é necessário fazer uma nova solicitação, reiniciando todo o processo.

Além de atualizar as informações que se encontram falhas, o presente projeto tem por objetivo melhorar o processo de entrega dos aparelhos. Isso se dará por meio de agendamentos junto ao funcionário e seu gestor direto para a retirada, com anotação em agenda já utilizada para tarefas de seu dia a dia, evitando gasto de tempo e a melhor orientação dos usuários.

2.1 ORGANOGRAMA

O organograma é uma representação gráfica da estrutura hierárquica da empresa e da divisão de atividades que auxilia no entendimento de quem é o responsável em cada setor, tarefas e responsabilidades que são designadas a cada colaborador e seus respectivos cargos. Essa ferramenta facilita a identificação de possíveis deficiências hierárquicas na organização. Sua importância é bem expressa por Lacombe (2003), citado por Francisco, (2006, p.26):

As principais vantagens dos organogramas são consequências da explicitação que ele proporciona da estrutura organizacional. Facilita a identificação de deficiências na estrutura, como: superposições e duplicações de atividades, lacunas de atividades (atividades que não são praticadas), subordinações múltiplas e níveis hierárquicos em demasia. Facilitar a identificação das deficiências induz à sua correção. (LACOMBE, 2003 citado por FRANCISCO, 2016 p.26).

O organograma se configura então como um auxiliador para entender melhor as bases hierárquicas da empresa na qual se dará a implementação deste projeto. Sendo ele representado da seguinte maneira:

ORGANOGRAMA SIMPLIFICADO DO COMPLEXO AYRTON SENNA



FONTE: As Autoras (2017)

A partir de uma análise do organograma da Renault do Brasil, pode-se identificar além da hierarquia e das relações de cargos, em qual grau é possível solicitar o aparelho móvel (celular) e a linha corporativa: cargo de analista ou superior a este, salvo com autorização da diretoria de cada setor, para terceiros.

2.2 MISSÃO

A missão de uma empresa representa a sua razão de existir e engloba aspectos como seu propósito básico e também o que pode proporcionar aos seus clientes em potencial, mantendo o foco sempre em valores que poderá agregar a eles, e não no produto ou serviço que oferecem, conforme Porto (2008). A definição, portanto, da missão de uma organização constitui um aspecto importante para que seus colaboradores possam ter um norte com relação às atitudes esperadas e ao modo

como a empresa gostaria de ser representada no mercado perante seus clientes em potencial.

Tendo esta relação em mente, a Renault do Brasil tem por missão: Fazer carros atrativos e acessíveis, que conquistem a confiança dos brasileiros e sejam fonte de progresso para as pessoas. O atendimento aos clientes e sua satisfação são os focos principais desta empresa, mantendo sua idoneidade e respeitando clientes, fornecedores e funcionários.

2.3 VISÃO

Além de clara e objetiva, a empresa deve se atentar para que a elaboração de sua visão esteja de acordo com os seus valores (analisados de maneira sucinta no próximo capítulo do presente pré-projeto), proporcionando foco e alinhamento entre as diversas áreas e setores, que devem estar informados sobre onde a empresa gostaria de chegar para melhor direcionar seus esforços.

Segundo Porto (2008) entende-se por visão de uma organização a perspectiva de futuro, aquilo se espera alcançar em longo prazo levando em consideração que quanto maior este prazo, mais desafiadora deverá ser a visão.

A falta de um conceito de visão para uma organização, portanto pode ocasionar falta de coesão e a não compatibilidade de atitudes dentro dela, uma vez que não se sabe aonde se deseja chegar. Esse conceito, porém, pode estar indiretamente claro dentro do ambiente de trabalho e se fortalecer dentro da cultura organizacional entre os funcionários.

A Renault do Brasil, ciente da importância desta definição dentro do contexto empresarial, tem como visão: Uma empresa inovadora, confiável e voltada para as pessoas, oferecendo mobilidade de qualidade para todos.

2.4 VALORES

Comparando o sistema empresa com o sistema ser humano, os valores poderiam ser colocados como a personalidade da organização, embasada naquilo que

se espera que continue e, portanto, definindo como se deseja que seja a conduta de quem trabalha em determinado ambiente.

Os valores de uma organização representam segundo Freire (2007), uma íntima relação com sua cultura organizacional, uma vez que por meio deles podemos ter acesso às informações sobre o modo de conduta esperado dentro da empresa.

Empresas que não possuem valores definidos e amplamente divulgados entre seus funcionários correm o risco de enfrentarem problemas de conduta e também falta de estabilidade em seu quadro de funcionários, já que o perfil de cada candidato não possui um padrão para análise.

A Renault do Brasil tem por valores as seguintes características: Desafiadora; próxima; confiável.

3. QUESTÃO NORTEADORA

Como - de maneira prática e eficaz - a atualização de dados de inventariação pode ser melhor conduzida dentro da empresa Renault do Brasil para que se torne uma fonte segura de informações e seja considerada um processo eficiente no que abrange o setor de telefonia corporativa?

4. OBJETIVO GERAL

Este projeto tem como principal objetivo atualizar as informações de controle de bens patrimoniais de aparelhos móveis corporativos (celulares) já existentes a fim de torná-lo mais eficiente, completo e confiável, ajustando-o às necessidades reais da empresa envolvida.

4.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Constituem os objetivos específicos do presente projeto:

- Concepção da ideia e reunião com os gestores;
- Pesquisa teórica para embasamento das atividades;

- Planejamento das atividades;
- Implementação das atividades práticas;
- Reunião para apresentação dos resultados.

5. DIAGNOSE

Falta na Renault do Brasil – Sede Complexo Ayrton Senna - um sistema eficiente de controle de bens no que tange à telefonia móvel corporativa. Isso dificulta o acompanhamento de bens físicos utilizados, seu estado de conservação e a determinação de responsabilidade de uso sobre o mesmo.

A configuração atual da empresa com relação ao controle destes bens patrimoniais se restringe ao arquivamento de termos de responsabilidade, assinados pelo usuário ao tomar posse do aparelho. É realizado também o controle por meio de uma planilha de dados, que se encontra desatualizada e obsoleta. Essas informações foram coletadas mediante conversa direta com o Supervisor de Informática e o Gerente de Infraestrutura, que apoiaram a implementação do presente projeto e também pelo acompanhamento diário de uma das integrantes da equipe idealizadora, que tem contato diário e funções correlatas dentro da empresa.

6. PROGNOSE

Solução na centralização interna dos dados qualitativos e quantitativos através da atualização do inventário já existente, para facilitar a análise de acompanhamento.

Souza; Venâncio e Resende (2012), citando Pereira (2006), embasam a importância desta ferramenta de controle de maneira eficaz afirmando que ela auxilia na visão de patrimônio líquido da empresa e na verificação de gastos e despesas, ajudando na tomada de decisão e planejamento da organização. É, portanto, um auxiliar dentro do ambiente organizacional.

7. METODOLOGIA

Com a duração de 17 semanas (a contar a partir da identificação da empresa na qual se dará), ocorrerá a implementação do projeto na empresa já citada. Dar-se-á em um primeiro momento a coleta de dados sobre os bens em questão e após a

centralização destes em uma planilha única. Será realizada a sua categorização através de um sistema numérico interno da empresa para controle e aplicação prática.

Após, serão realizados os procedimentos de identificação dentro do setor de telecomunicações a fim de iniciar a parte prática das atividades planejadas (conforme cronograma apresentado posteriormente neste projeto). A planilha será alimentada com os dados do inventário com a informação de numeração e características para controle.

8. CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE PLANEJAMENTO	
JULHO	Apresentação da proposta de projeto para os responsáveis da empresa Renault; Pesquisas de base teórica para posterior implementação prática.
AGOSTO	Retorno com sugestões dos responsáveis da empresa e adequação do projeto às suas reais necessidades; Início da coleta das informações qualitativas e quantitativas dos aparelhos telefônicos móveis da Renault do Brasil; Apresentação aos responsáveis pela Renault do Brasil dos orçamentos e expectativas de gastos.
SETEMBRO	Pesquisas teóricas sobre técnicas numéricas para inventariar; Início da implementação: atividades práticas de organização do cofre com os aparelhos e registro na nova planilha.
OUTUBRO	Organização do relatório escrito; Continuidade das atividades práticas da alimentação da planilha de controle.
NOVEMBRO	Correções do relatório escrito; Preparação e apresentação para banca avaliadora.

9. REFERÊNCIAS

BALCÃO, Yolanda Ferreira. **Organograma**: representação gráfica da estrutura. Rev. adm. empres., São Paulo , v. 5, n. 17, p. 107-125, Dez. 1965 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S003475901965000400003&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 31 de maio de 2017.

FRANCISCO, Lucilene. **Diagnóstico Organizacional**: um estudo para o Instituto Catarinense Bella Flor. 2006. 89 f. Tese de graduação - Curso de Administração, Universidade do Vale do Itajaí, Tijucas, 2006. Disponível em: <http://siaibib01.univali.br/pdf/Lucilene_Francisco.pdf>. Acesso em: 28 de maio de 2017.

FREIRE, D. A. L. **Valores Organizacionais**: um estudo de caso no setor de serviços terceirizáveis. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 33., 2009, São Paulo. Anais São Paulo: Anpad, 2009. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/EOR405.pdf>>. Acesso em 21 de maio de 2017.

GIMENES, M.; BONIFACIO, W.; PEREZ, R.; SANTOS, L. **Processo de Gestão de Estoque**: A acuracidade em uma Empresa Tecnológica em Londrina. P. 4. Artigo – INSTITUTO DE ENSINO SUPERIO EM LONDRINA, 2015. Disponível em: <https://www.inesul.edu.br/revista/arquivos/arq-idvol_37_1436474825.pdf>. Acesso em: 28 de maio de 2017

LACOMBE, Francisco José Masset. **Administração**: princípios e tendências. São Paulo: Saraiva, 2003.

MARTINI, Luigi. **Contabilidade geral**. Pg. 8 e 9. Ed. 2013. Disponível em: <https://educacao coletiva.com.br/assets/system_files/material/phpCggYZ11779.pdf> Acesso em 05 de junho de 2017.

PEREIRA, E. S; ARAUJO, A. F. **Gestão Eficiente do Ativo Imobilizado e seus reflexos dentro de uma organização**. Revista Científica Eletrônica de Ciências Contábeis – ISSN: 1679-3870. Ano IV – Número 08 – Outubro de 2006.

PORTO, Marcelo Antoniazzi. **Visão e Missão Organizacional**: Orientação para a sua concepção. Disponível em:

http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep1997_t4105.pdf. Acesso em 21 de maio de 2017.

SOUZA, A. S.; VENÂNCIO, J. B.; RESENDE, K. V. **Controle Patrimonial nas Empresas do Setor Elétrico Brasileiro**: a nova configuração. RAGC, v.1, n.1, p.22-39, 2012. Disponível em:

<http://www.fucamp.edu.br/editora/index.php/ragc/article/view/275>. Acesso em 25 de maio de 2017.

Waller, M. A. et al. **Medir o impacto das informações de inventário impreciso em um varejo saída**. A International Journal of Logistics Management, v. 17, n. 3, p. 355-376, 2006.

10. CARTA DE ACEITE

CARTA DE ACEITE

Autorização

Por este instrumento, a empresa cuja razão social é Renault do Brasil, com inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica CNPJ 00913443000173, representada por André Luis Althaus, inscrito sob o CPF 017.888.009-40, e José Carlos Paula Correia inscrito sob o CPF 072.141.877-52, representantes do setor de Telecom e Infraestrutura, respectivamente, da Direção de Sistemas de Informação Américas, AUTORIZAM as graduandas do curso de Tecnologia em Secretariado da Universidade Federal do Paraná, Amanda Wansonvicz Carlos, Marina Marques Ferreira e Sylvia Maria Karkles a utilizarem em seu trabalho de conclusão de curso o nome da empresa, bem como, extrair imagens fotográficas do ambiente, desde que as informações sigilosas assim permaneçam e sem a divulgação dos dados dos colaboradores e outras empresas terceiras que possam vir a serem envolvidas.

São José dos Pinhais, 09 de agosto de 2017



José Carlos Paula Correia
Gerente de Infraestrutura



André Luis Althaus
Supervisor Informática