



UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA
CAMPUS DE VILHENA
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE ADMINISTRAÇÃO

GABRIELY DA SILVA BEZ

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO
LABORATÓRIO II - PRÁTICA DE ADMINISTRAÇÃO**

VILHENA-RO
2022

GABRIELY DA SILVA BEZ

RELATÓRIO DE ESTÁGIO LABORATÓRIO II - PRÁTICA DE ADMINISTRAÇÃO

Relatório de Estágio Supervisionado apresentado ao Departamento Acadêmico de Administração da Fundação Universidade Federal de Rondônia (UNIR), Campus de Vilhena, como exigência da disciplina DAC01427 - Laboratório II - Prática de Administração.

Professora: Prof.^a Es. Aparecida Magali Gabriel Teixeira

**VILHENA-RO
2022**

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO:

Estagiário:

Nome completo: Gabriely da Silva Bez

Endereço: Rua Alfredo Fontineli, n° 5595 – Bairro 5° Bec

Celular: (69) 98457-8386 Email: Gabrielys227@gmail.com

Curso: Administração Ano de Início: 2019 Matrícula: 20192002332

Empresa:

Nome: Departamento Estadual de Trânsito - CIRETRAN de Vilhena

Endereço: Avenida Celso Mazutti, n° 5229 - Jardim Eldorado

Telefone: 3322-4907 Email: vilhena@detran.ro.gov.br

Setor em que estagiou: Administrativo

Início do estágio: 27/10/2021 Término: 26/10/2022

Carga horária total de estágio: 12 meses

SUMÁRIO

Sumário

1	APRESENTAÇÃO	1
2	CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	1
	2.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.....	2
	2.2 INFRAESTRUTURA.....	3
3	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	4
4	RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES	7
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	7
6	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	8

1 APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem como finalidade relatar as atividades desenvolvidas durante o Estágio Supervisionado pela professora Aparecida Magali Gabriel Teixeira, no curso de Administração da Universidade Federal de Rondônia UNIR, campus Vilhena. O estágio foi realizado no Departamento Estadual de Trânsito de Rondônia (DETRAN), Ciretran de Vilhena, no período de 27 de outubro de 2021 a 26 de outubro de 2022.

Foi realizado no setor administrativo da Ciretran de Vilhena e supervisionado pelo chefe da Ciretran Gustavo Ozeika Coelho. Teve como objetivo geral desenvolver habilidades e competências de conteúdo prático com intuito de complementar o conhecimento teórico ministrado pelo curso de Administração, tendo oportunidade de interação com o universo de atuação profissional.

2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

O Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN) tem sua definição prevista na Lei 9.503, de 1997, do Código de Trânsito Brasileiro (CTB), declara que tem por objetivo fiscalizar veículos e se responsabilizar pelo treinamento de seus condutores, verificando a aptidão física, mental e psicológica para obtenção da Carteira Nacional de Habilitação (CNH), essa avaliação é realizada por peritos especializados do DETRAN ou de seus credenciados

- **Missão**

A missão é o propósito de existência daquela empresa, o motivo pelo qual ela trabalha todos os dias. A missão da empresa está ligada a sua missão organizacional, “Missão organizacional é a declaração do propósito e do alcance da organização em termos de produto e de mercado. Ela se refere ao papel da organização dentro da sociedade em que está envolvida e significa sua razão de ser e de existir” (CHIAVENATO & SAPIRO, 2004, pag. 55). O DETRAN busca promover uma educação diferenciada voltada ao contexto do trânsito local, que permita mesclar ciência, tecnologia, cultura e trânsito alicerçado em valores norteadores do desenvolvimento do cidadão em toda a sua dimensão ética, moral, política, social e cognitiva.

- **Visão**

Visão da empresa é aquilo que ela almeja para seu futuro, e como ela quer estar no decorrer de alguns anos. A visão organizacional – ou visão do negócio – é o sonho acalentado pela organização. Refere-se àquilo que a organização deseja ser no futuro. É

a explicação de porque, diariamente, todos se levantam e dedicam a maior parte de seus dias para o sucesso da organização onde trabalham, investem ou fazem negócios (CHIAVENATO & SAPIRO, 2004, pag. 64). O DETRAN almeja ser um centro de excelência em educação para o trânsito, creditado como instituição de referência estadual e nacional na capacitação de multiplicadores de ações educativas de trânsito.

- **Valores**

Segundo Chiavenato & Sapiro (2004, p. 69) “os valores organizacionais correspondem aos atributos e às virtudes da organização, como prática da transparência, respeito à diversidade, cultura para a qualidade ou respeito ao meio-ambiente.”

Dentre os valores do DETRAN, estão:

- Ética em todos os níveis de ação
- Respeito à diversidade e ao pluralismo de ideias, sem discriminação de qualquer natureza
- Compromisso com a qualidade, com a orientação humanística e com a preparação para o exercício pleno da cidadania no trânsito;
- Compromisso com a democratização da educação para o trânsito, no que concerne o respeito e a dignidade do cidadão no trânsito;
- Compromisso com a paz, com a defesa dos direitos humanos e com a preservação do meio ambiente e segurança no trânsito;
- Autonomia didática, científica, tecnológica e social;
- Transparência nas ações;

2.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

O Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN). tem como principal objetivo averiguar as vias públicas do território brasileiro, visando a segurança dos automóveis, condutores e pedestres. A fiscalização dos mesmos é regida por normas e leis, que determinam multas para os que infringirem tais regulamentos.

Segundo Maximiano (2005, p. 86) “...o conjunto das tarefas pelas quais uma pessoa é responsável chama-se cargo. Normalmente, um departamento é um agregado de cargos.”

O Chefe da Ciretran de Vilhena, o Sr. Gustavo Ozeika Coelho é responsável pela organização da Ciretran de Vilhena, averiguar se todos os servidores estão operando na maneira correta, dar suporte para alguma dificuldade que há de surgir, entre outras funções.

A Chefe de Registro, a Sra. Ana Paula Daré tem por finalidade o registro de veículos da

cidade de Vilhena e a emissão do licenciamento anual dos veículos da cidade.

A Chefe de Habilitação, a Sra. Silvia Pereira realiza a coleta das habilitações que são encaminhadas para a Ciretran de Vilhena via malote, realiza remarcações de clínicas quando necessário, encaminhamento de recurso de infração referente a habilitação, atendimento a usuários quando surgem casos diferenciados, entre outros serviços.

O Chefe de Vistoria, o Sr. Leandro Miguel Teixeira responsável por averiguar se o setor está realizando vistorias da maneira correta, seguindo o regulamento e agindo com competência.

A Chefe de Infrações e Penalidades, a Sr. Maria Rosineide realiza o encaminhamento de recursos de infrações que visam o cancelamento de multas, realiza a liberação de veículos apreendidos e veículos leiloados.

O chefe de Transporte e Guincho, o Sr. Aduino Ferreira Leite responsável pela realização de orçamentos para manutenção dos veículos da Ciretran de Vilhena com empresas credenciadas, assim como acompanhar os serviços realizados.

Temos a SEFAT (Seção de Fiscalização e Ação de Trânsito) que não é um setor pertencente a Ciretran de Vilhena mas realiza seus serviços no prédio, a qual é responsável por planejar as blitz, recepcionar as multas do cone sul, após isso realizar os trâmites administrativos e encaminhar para a sede, a servidora responsável por tais serviços é a Sra. Dayane Lopes.

2.2 INFRAESTRUTURA

A Ciretran de Vilhena é dividida por 8 setores, sendo eles: administrativo, atendimento, vistoria, habilitação, registro, infrações e penalidades, transporte e arquivo. O setor administrativo possui 2 estagiárias e 1 servidor; Atendimento possui 12 servidores; Vistoria 3 servidores; Habilitação 4 servidores; Registro 4 servidores; Transporte 1 servidor; Arquivo 4 servidores; Infrações e penalidades 1 servidor.

O DETRAN utiliza o DETRANNET para realizar serviços solicitados por usuários, como emissão de licenciamento, transferências, segunda via de CRV, emissão de taxas, entre outros. O Sistema Eletrônico de Informações (SEI) é utilizado para gestão de processos e documentos eletrônicos, proporcionando uma melhoria no desempenho dos processos da administração pública. Também é utilizado um sistema de GLPI, para resolver alguns incidentes que podem ocorrer, tanto nos serviços que são requeridos pelos usuários, quanto no software e hardware do DETRAN.

3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

No tempo do meu estágio o atendimento da Ciretran foi realizado com os usuários presencialmente, primeiramente por meio de agendamentos e com a flexibilização da pandemia passou a ser por senha, o mesmo foi realizado para atendimento aos despachantes, contudo ainda era priorizado que situações pudessem ser solucionadas via e-mail ou telefone para que evitassem o risco de uma possível infecção pelo COVID-19. Em um primeiro momento desempenhei a seguinte função:

Atendimento aos usuários por meio de ligações: Estive responsável por fornecer informações a usuários que solicitaram via telefone, verificando se era necessário comparecer presencialmente à Ciretran, ou se um serviço com menos complexidade era solucionado por ligação. No início eu não possuía tanto conhecimento sobre os trâmites necessários e muitas vezes precisei da ajuda dos servidores, os quais me auxiliaram diversas vezes. Como estagiária não pude obter acesso ao DETRANNET, o principal sistema para consulta e realização de serviços, quase em todas as situações algum servidor realizava a consulta para que eu pudesse auxiliar o usuário.

A Ciretran de Vilhena necessita de um contato com as outras ciretranas e com o Detran que se localiza em Porto Velho, muitas vezes era necessário o encaminhamento de documentos o qual é realizado pelo Correios via malote lacrado do Detran, para isso é necessário um servidor que realiza a organização dos documentos e elabore uma guia de malote a cada envio. Estive responsável por esse serviço em todo meu período de estágio.

Encaminhamento de malote: Era necessário periodicamente encaminhar malotes via correio para o DETRAN de Porto Velho, onde o material encaminhado é distribuído para seus respectivos destinos por meio do arquivo geral.

Por um período o DETRAN possuía relógio ponto para marcador de frequência dos servidores, este serviço era realizado por uma empresa terceirizada que não possui um cadastro vigente com o DETRAN atualmente, por esse motivo passou a ser folha de frequência, a qual devem ser encaminhadas mensalmente para o Centro de Recursos Humanos localizado em Porto Velho.

Recursos Humanos: Fiquei responsável por averiguar as folhas de frequência dos servidores antes de encaminhar para o Centro de Recursos Humanos (CRH), auxiliar nas avaliações dos servidores que eram realizadas trimestralmente, assim como assessorar os servidores para abertura de processos de atestado médico, onde era realizado por meio do SEI (Sistema Eletrônico de Informações).

A SEFAT por possuir apenas uma funcionária no município de Vilhena, por muitas vezes sobrecarrega, necessitando de um auxílio para encaminhar os autos de infração lavrados no cone sul para Porto Velho,

Auxiliar na organização dos autos de infração: Era me repassado os autos de infrações do cone sul, para digitalização, renomear, confecção de Comunicação Interna e após encaminhamento via malote para DIVCAIT (Órgão responsável dos autos de infração de Rondônia).

Realização do patrimônio anual: É necessário a realização do patrimônio anualmente, para averiguar as condições dos bens públicos. Realizei esse serviço por meio de planilhas de excel que eram divididas por setores do DETRAN, e anexei fotos dos bens no sistema do patrimônio.

Organização do arquivo: Foi realizado por um período a organização do arquivo da Ciretran, onde fica arquivado por placa todos os processos realizados naquele veículo. Principalmente no período de reforma, onde foi necessário colocar todos os processos de forma organizadas em caixas, para que fosse necessário a localização de forma prática.

Manuseio do Sistema Eletrônico de Informações: Os processos administrativos dos órgãos públicos estão sendo realizados por um sistema de informação denominado, Sistema Eletrônico de Informações (SEI) que tem o intuito de facilitar o andamento desses processos e dispensar o uso de papel, trazendo uma maior comodidade para os órgãos que o utilizam e uma maior agilidade, o qual foi desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4). O DETRAN como um departamento estadual de trânsito mantém contato com o usuário diariamente, emitindo documento de veículos e habilitações, realizando transferências veiculares, fiscalização e educação de trânsito. Esse contato diário traz situações distintas que por muitas vezes necessitam de um contato com outros órgãos e com as Ciretrans de outras cidades, o SEI auxilia nesse contato que necessita ser documentado, e ainda torna possível o auxílio de outros órgãos de maneira formal. Além de utilizar o SEI dessa maneira, utilizamos para o encaminhamento de férias e folhas de frequência dos servidores para o DETRAN de porto velho onde se encontra o Centro de Recursos Humanos (CRH). Também são iniciados os processos para a realização das decisões judiciais, onde é possível que todos os documentos fiquem arquivados. O SEI além de ser a ferramenta utilizada para todos os procedimentos administrativos realizados pelo DETRAN, também é utilizada por outros órgãos públicos municipais, estaduais e federais, o que vem facilitando a comunicação entre órgãos, além de proporcionar uma maior comodidade no encaminhamento de documentos, e principalmente acarretar em uma economia de materiais, como papel, combustível,

tempo, entre outros.

Sendo assim, fiquei responsável por alguns processos administrativos, realizando despachos, comunicações internas, anexando documentos, etc.

Sistemas de Informações Gerenciais (SIG) vêm sendo utilizados cada vez mais e passam a ter um papel fundamental nas empresas e organizações públicas. Segundo (CARDOSO, AQUINO, BITTI, 2011) no setor público o SIG auxilia com a prestação de contas, onde é possível ter uma maior facilidade com as atividades contábeis e financeiras, como organização de contas, despesas, orçamento, receitas e outras atividades e conseqüentemente trazendo transparência. Um SI conforme expõe Stair, Reynolds e Silva (2011) é formado por uma base de dados, tendo uma interface para facilitar o acesso a informações de maneira rápida e prática, facilitando também o entendimento da informação disponibilizada para o usuário, permitindo o acesso a informações desejadas de maneira simples.

Quando solicitada alguma informação em um SIG, será processada aquela solicitação emitindo informações com aquele objetivo e dentro do contexto do que foi solicitado, podendo ser emitido relatórios. Este sistema opera dentro de um âmbito, que não necessariamente necessita de ser computadorizado, por mais que nos tempos de hoje a maioria seja, é processada as informações e enviados para usuários ou outros sistemas. De acordo com Davenport (1998) “a informação é como uma ponte entre dados brutos e conhecimento que eventualmente possa se obter. Além disso, argumenta que em uma perspectiva histórica os “dados” sempre foram referenciados como “informação”, provocando a utilização mais recente do termo “conhecimento” para referenciar o que é na realidade informação.” Um SIG nos gera conhecimento, assim que disponibilizada uma informação, é agregado em nossa memória algo que iremos tratar como aprendizado, onde será possível a partir daquele conhecimento repassar essa informação para outras pessoas.

Um Sistema de Informação nada mais é que um agregado de informações que serão utilizadas quando houver necessidade, com maior agilidade e segurança das informações. Segundo O'Brien (2004), os componentes básicos de um sistema de informação são as pessoas, hardware e software, onde estão em constante interação nos processos.

A implementação deste sistema nos órgãos públicos de Rondônia trouxe melhorias significativas, tanto para o usuário do serviço, quanto para os servidores, que evidenciam uma inovação adequada. A implementação de um sistema de informações gerenciais, deve ser efetivada de maneira que os impactos negativos dessa modernização sejam os mínimos possíveis, trazendo apenas facilidade e praticidade para os usuários e servidores.

Solicitação de GLPI: Quando ocorre algum problema nas Ciretrans de Rondônia é necessário que seja aberto um chamado GLPI para que seja solucionado, pode ser em questão de software e hardware, onde o técnico designado da área abre seu chamado, entra em contato com o servidor que solicitou, averiguando se vai ser necessário a deslocação do técnico até a Ciretran ou se apenas por meio digital já é suficiente.

4 RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES

Como o SEI foi uma ferramenta implementada em todos os órgãos do governo de Rondônia de uma forma rápida, alguns servidores que possuem uma dificuldade maior na utilização de ferramentas tecnológicas e no aprendizado, tiveram um conflito com esse novo sistema de informação, o que muitas vezes acarretou na realocação do servidor para outra área que tenha mais facilidade. Devido a essa questão seria recomendado que tivesse sido oferecido um tutorial para aprendizagem da utilização do sistema, logo que não se trata de um sistema muito intuitivo.

O sistema GLPI em geral para utilização muitas vezes apresenta lentidão, o que demonstra a necessidade de atualizações e melhorias para que os chamados sejam realizados de maneira mais rápida. Seria recomendado que houvesse uma comunicação mais presente com o técnico responsável por seu chamado, para que se surgissem dúvidas pudessem ser sanadas rapidamente sem a necessidade da abertura de um novo chamado GLPI.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o estágio eu pude observar muitas situações e refletir sobre as dificuldades que os órgãos públicos tiveram para atender os usuários neste tempo de pandemia, com acesso limitados a dificuldade foi grande e necessitou de compreensão e paciência tanto dos servidores como da sociedade, assim como uma melhor adequação aos tempos de crise da pandemia, desenvolvendo maneiras de atender a necessidade do usuário sem pôr em risco a saúde.

Para resolução de problemas utilizei o conhecimento teórico desenvolvido no bacharelado de administração durante esses seis períodos que lecionei, o qual foi essencial para que eu conseguisse desenvolver e adquirir diversos conhecimentos durante esse período de estágio. Todo o conteúdo apresentado na sala de aula auxiliou para que fosse possível a identificação e resolução de problemas. Foi uma experiência

indescritível, que ajudou muito no meu crescimento profissional, agregando muito em meu conhecimento.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CHIAVENATO E SAPIRO, Idalberto, Administração nos Novos Tempos, São Paulo: Campus, 2004

CARDOSO, R. L., AQUINO, A. C. B. e BITTI, E. J. S. Reflexões para um framework da informação de custos do setor público brasileiro. Rev. Adm. Pública, v.45, 2011.

STAIR, R. M.; REYNOLDS, G. W.; DA SILVA, F. S. C. Princípios de sistemas de informação. 9. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

DAVENPORT, T. H. Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

O'BRIEN, James A. Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

DETRAN/RO, disponível em <https://www.detran.ro.gov.br/institucional/>. Acesso em 10 de dezembro de 2022