



UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA
CAMPUS DE VILHENA
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE ADMINISTRAÇÃO

MICAELLY LEONEL VEIGA

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

**VILHENA-RO
2022**

MICAELLY LEONEL VEIGA

**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: Micaelly Leonel Veiga

Endereço: Rua Antônio Lopes Coelho, nº 3035 – Jardim América

Celular: 66 99684-0831 Email: mica_leonel17@hotmail.com

Curso: administração Ano de Início: 2017 Matrícula: 201720419

Empresa:

Nome: 2º Ofício de Registros Cíveis das Pessoas Naturais e Tabelionato de Notas de Vilhena-RO

Endereço: Av. Marechal Rondon, nº 4014 - Centro

Telefone: 69 3322-4663 Email: civilnotas2@hotmail.com

Setor em que estagiou: Administrativo/Financeiro

Sumário

1- APRESENTAÇÃO

2 - CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

3- ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

4- RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES

5- CONSIDERAÇÕES FINAIS

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. APRESENTAÇÃO

O estágio supervisionado tem como objetivo proporcionar a oportunidade de aplicar na prática o conhecimento adquirido no universo acadêmico, sendo de extrema importância a experiência que o discente terá contato direto com o mercado de trabalho e a realidade em que se encontra os profissionais da área. O presente relatório descreve as atividades desenvolvidas no 2º Ofício de Registros Cíveis das Pessoas Naturais e Tabelionato de Notas de Vilhena-RO durante o semestre uma carga horária de 4 horas por dia.

2. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

Existem várias definições de cartórios, para Farhat (1996, p. 113) define que “cartório é a repartição dos escrivães das varas da justiça, dos tabeliães e notários e dos oficiais de registros públicos”. Para Ferreira (1993, p. 136) “cartórios são repartições públicas ou privadas onde se arquivam documentos importantes”. E segundo Fulgêncio (2007, p. 108) cartório “é a repartição onde funciona os tabelionatos, ofícios de notas, as escrivânias da Justiça, os registros públicos, e se mantém os respectivos arquivos”. A administração de uma Serventia, exige aperfeiçoamentos com a necessidade do crescimento da população e avanços nas tecnologias. Com a tecnologia resultam na qualidade de serviço prestado, “surge a cada momento inovações administrativas e tecnológicas que resultam na melhoria da qualidade dos produtos e dos serviços oferecidos aos cidadãos que estão cada vez mais exigentes e conscientes dos seus direitos, principalmente, nos países em desenvolvimento” (GONÇALVES, 2002, p. 01).

2.1. Classificação da empresa

O estágio foi desenvolvido no 2º Ofício de Registros Cíveis das Pessoas Naturais e Tabelionato de Notas de Vilhena-RO, sendo uma entidade pública de caráter privado, no qual possui como responsável a Tabeliã e Registradora Marcilene Faccin, oferecendo prestação de serviço para auxiliar questões cíveis e extrajudiciais, atualmente existem 20 funcionários contratados.

2.2. Caracterização da empresa

O 2º Ofício de Registros Cíveis das Pessoas Naturais e Tabelionato de Notas de Vilhena-RO fica localizado na Avenida Marechal Rondon, nº 4014, no centro da cidade de Vilhena-RO.

Os serviços desenvolvidos são divididos em dois setores:

- 1- Tabelionato de Notas: autenticação, reconhecimento de firma, procurações, sinais públicos, apostilamentos e escrituras.
- 2- Ofício de Registro Civil: nascimento, casamento e óbitos.

O setor do Tabelionato de Notas é dividido em 3 subsetores, denominados setor de escritura, setor de procuração e setor de reconhecimento de firma e autenticação. Cada setor possui um Escrevente Autorizado como responsável e seus auxiliares correspondentes.

Diferente do Tabelionato de Notas o setor de Registro Civil não é dividido e subsetores, mas possui um Escrevente Autorizado responsável e dois auxiliares de escrevente.

2.3. Infraestrutura

O prédio é alugado na região central da cidade, possui computadores, impressoras, scanners para melhor atender aos seus usuários, armários para armazenamento de arquivos físicos e um servidor com sistema de backup para armazenamento de arquivos digitais, ambiente climatizado.

3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

As atividades desenvolvidas durante o estágio, era no setor administrativo e financeiro, sendo sua rotina diária de pagar contas, verificar e-mails, fazer lançamento dos atos e das despesas ao site do Tribunal de Justiça, analisar os relatórios da produção de cada setor ou subsetor, realizando planejamento mensais, semestrais e anuais sobre os interesses econômicos e metas que queriam alcançar, cuidar do atendimento para saber se os clientes estão sendo atendidos de forma adequada, enviar ao contador a folha ponto

dos funcionários, fazer o pagamento dos salários. Foram desenvolvidas atividades no setor de atendimento “balcão”, onde foi avaliado de perto como era feito e desenvolvido o atendimento ao cliente, como o funcionário dava a sua atenção ao serviço prestado de acordo com a necessidade de cada cliente.

4. RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES

O 2º Ofício de Registros Cíveis das Pessoas Naturais e Tabelionato de Notas de Vilhena-RO, não é uma empresa privada que pode fazer promoções e divulgações de seus serviços, fazer divulgações são proibidas pelo Tribunal de Justiça, teve algumas dificuldades encontradas dentro do ambiente de trabalho, a que eu decidir estudar foi medir a satisfação de seus clientes. Diante do problema com a satisfação dos clientes a ferramenta indicada é a SERVIQUAL.

A escala SERVQUAL foi desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988, 1991, 1994) para medir a qualidade de serviços, contrastando as expectativas dos clientes com suas percepções sobre o serviço efetivamente prestado. A iniciativa conjunta desses pesquisadores lançou as premissas para construção da SERVQUAL. Com base em entrevistas de grupos de foco, eles propuseram um modelo conceitual a partir da identificação de lacunas (ou GAPS) que causam problemas na prestação de serviços.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O 2º Ofício de Registros Cíveis das Pessoas Naturais e Tabelionato de Notas de Vilhena-RO, tem um bom fluxo de clientes, mas nesses últimos acontecimentos políticos o movimento diminuiu, mas estamos em busca de melhorar, com um bom atendimento e treinamento de seus funcionários, os auxiliares e escreventes autorizados estavam sempre dispostos a colaborar com as informações para o estágio.

O estágio supervisionado contribuiu de forma positiva para formação acadêmica do discente, pois, assim, temos a oportunidade de adquirir experiência profissional, enfrentando problemas reais durante dia a dia da empresa. Ao enfrentar esses problemas, o discente aprende a contornar situações não esperadas e se adequar para que a empresa possa ter o melhor desempenho possível.

Durante o estágio, uma competência a qual se desenvolveu bastante foram interações pessoais/comerciais, visto que antes do estágio o discente apenas tem contato com a sala

de aula e professores, logo, ao chegar no mercado por meio do estágio, consegue desenvolver uma vasta experiência nas relações pessoais/comerciais.

Também, durante o estágio foram desenvolvidas ou aprimoradas várias novas habilidades, isso porque, muitas vezes o estagiário não executa apenas uma tarefa, logo ele sempre acaba executando outras tarefas que irão trazer benefícios importantes a empresa.

Claro que essas outras tarefas são relacionadas, à formação do estagiário, e assim o mesmo consegue aplicar seus mais diversos conhecimentos adquiridos durante sua formação para ajudar no crescimento da empresa.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BOULDING, W.; KALRA, A.; STAELIN, R.; ZEITHAML, V. A dynamic process model of service quality: from expectation to behavioral intentions. *Journal of Marketing Research*, Chicago, v. XXX, n. 1, p. 7-27, Feb. 1993.