



2017

**ROTEIRO EC – ESTÁGIO CURRICULAR
PARA ALUNOS – CLT – ESTAGIÁRIOS -
EMPRESÁRIOS**

COORDENADORA GERAL DE ESTÁGIO: ANA PAULA
COORDENADORA AUXILIAR: SANDRA KUKA REGINA
MUTARELLI

ROTEIRO PARA A ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE EC

Processos Organizacionais

INTRODUÇÃO

I – Perfil da organização

- Nome da organização
- Indicar o setor; segmento-alvo, mercado (nacional ou internacional)
- Indicar o porte da empresa, (pequena, média, grande) – segundo os critérios do BNDES. Se possível, informar o faturamento ou a verba controlada (no caso de organizações públicas)
- Indicar o tipo (empresa privada, empresa pública, órgão governamental, instituição de fins lucrativos etc.).
- Discorrer sobre a Atividade Principal a que se destina a empresa.

2 – Produtos¹ e Clientes

- Apresentar os Clientes-alvo, quando for o caso, os clientes intermediários e informar, também, as áreas geográficas de atuação.
- Apresentar as necessidades e expectativas dos clientes-alvo finais e intermediários.
- Elencar os principais produtos oferecidos ao mercado.
- No caso de empresa prestadora de serviços, apresentar os serviços associados aos produtos principais destinados a atender às necessidades e expectativas dos clientes, visando a sua satisfação e fidelidade.

3 – Força de trabalho

- Informar a composição da força de trabalho, incluindo a quantidade de pessoas, percentuais por nível de escolaridade, de chefia ou gerenciais, e regime jurídico de vínculo.

4 – Principais insumos

- Citar os principais produtos e matérias-primas adquiridos de fornecedores.
- Citar as principais práticas adotadas para garantir a qualidade do que é adquirido de fornecedores.

DESENVOLVIMENTO

II – Descrição do macro processo organizacional

- Descrever os principais processos² do negócio. Ver exemplo abaixo.
- Descrever os principais processos de apoio. Ver exemplo abaixo.

III – Descrição do processo do setor de trabalho

- Informar a denominação do setor de trabalho, devidamente traduzido para a língua portuguesa, quando for o caso.

¹ Entende-se por “produtos” o resultado de atividades ou processos. (...) pode incluir mercadorias, serviços, soluções, ferramentas, materiais, equipamentos, informações etc. ou uma combinação desses elementos; um produto pode ser tangível (mercadorias ou serviços) ou intangível (conhecimento ou conceito). (FNQ - Critérios de Excelência - São Paulo, 2011).

² Entende-se por processo o “conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam insumos (entradas) em produtos (saídas). [...] Os insumos (entradas) para um processo são geralmente produtos (saídas) de outro processo.” (FNQ - Critérios de Excelência – São Paulo, 2011).

- Informar o(s) principal(is) processo(s) do setor de trabalho e as suas respectivas sequências de atividades.
- Informar os produtos resultantes do(s) processo(s).
- Informar os destinatários diretos (clientes) dos produtos resultantes dos processos.
- Informar as necessidades e expectativas desses “destinatários diretos”.
- Informar os principais insumos necessários para a execução dos processos, vindos de fornecedores internos e externos.
- Descrever as principais práticas adotadas para garantir a eficácia e a eficiência do(s) processo(s) principal(is) do setor de trabalho.

IV – Modelagem (mapeamento) dos Processos

- Modelar o processo principal do negócio.
- Utilizar as técnicas de mapeamento e documentação.
- Modelar o processo principal do setor de trabalho.
- Utilizar as técnicas de mapeamento e documentação.
-

V – Análise e Avaliação do Desempenho dos Processos

- Analisar e Avaliar o desempenho do processo principal do negócio.
- Apresentar os objetivos da organização versus objetivos do processo.
- Apresentar os Indicadores de desempenho do processo (eficiência e eficácia).
- Analisar e Avaliar o desempenho do processo principal do negócio
- Objetivos da organização versus objetivos do processo setor de trabalho
- Apresentar os Indicadores de desempenho do processo (eficiência e eficácia)

CONCLUSÃO

VI - Sugestões para contribuir com a construção de sua Conclusão

- Apresente aqui as principais contribuições proporcionadas pelo estágio.
- Escreva os passos que você seguiu para coletar os dados e informações para o Estágio.
- Mencionar o tipo de processo que você usou para coletar os dados.
- Apresente o que foi aprendido através do seu estudo.
- Sua conclusão deve ser analítica, deve ser interpretativa, e incluir argumentos explicativos.
- Apresente informações sobre a oportunidade de melhoria que foi evidenciada durante o Estágio.
- Finalmente mencione o que você concluiu.
- A conclusão deve conter a essência sobre seu trabalho.