

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DO RIO GRANDE DO SUL
CAMPUS CAXIAS DO SUL
CURSO ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

LUCAS RANAKOSKI

RELATÓRIO DE ESTÁGIO CURRICULAR OBRIGATÓRIO

Orientador (a): Ana Caroline Dzulinski

Caxias do Sul
2023

1 INTRODUÇÃO

Como intuito de aplicar os conhecimentos adquiridos durante o período de realização do curso de Engenharia de Produção no Instituto Federal campus Caxias do Sul, o presente relatório se refere ao aproveitamento das horas do estágio obrigatório, de acordo com Projeto Pedagógico do Curso (IFRS, 2017), sendo apresentada a prática profissional exercida na Ranalog Transportes, empresa de logística situada em Caxias do Sul.

Com a supervisão e validação do período de aproveitamento de horas complementares do estágio obrigatório pelo diretor da empresa, Aloísio Ranakoski, foram definidos como objetivos coerentes com os conteúdos pertencentes à matriz curricular do curso de Engenharia de Produção, a coordenação das operações logísticas da empresa incluindo o planejamento dos roteiros de viagem baseado no custo e particularidades dos clientes, a prospecção de novas oportunidades e o desenvolvimento de colaboradores terceirizados. Também ocorre a supervisão da área comercial e a criação de soluções para o atendimento das demandas dos clientes.

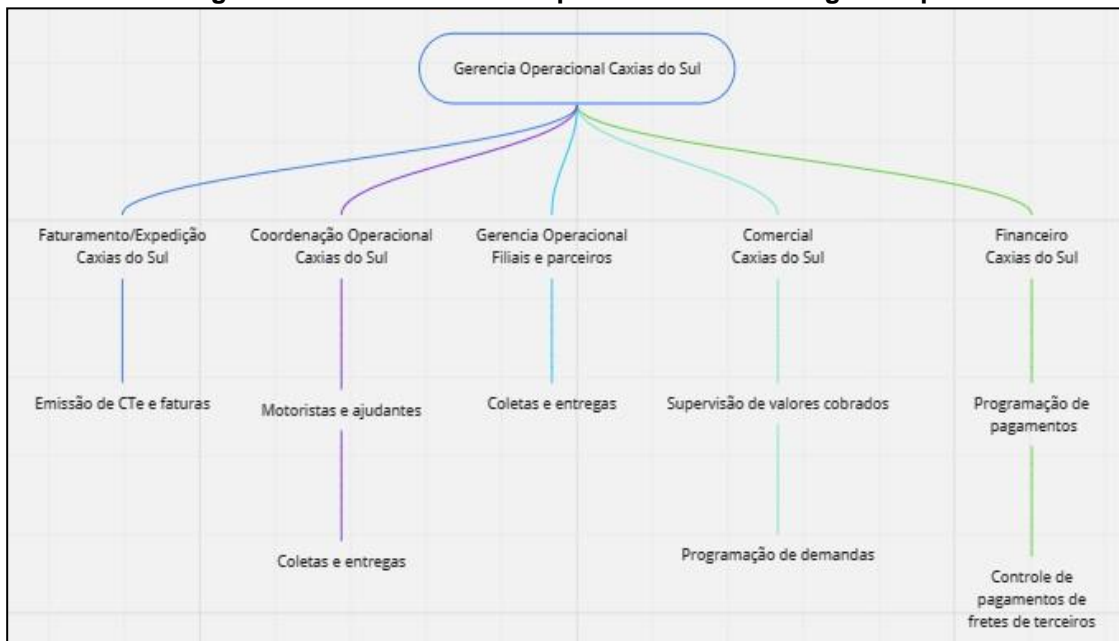
A Ranalog Transportes oferece soluções logísticas em transporte de cargas para toda a região Sul e para os estados de São Paulo e Minas Gerais. O foco da empresa é o transporte de cargas fechadas e fracionadas, com grande experiência em transportes de maquinário agrícola e componentes automotivos, prestando serviço desde pequenos comércios até grandes indústrias. É importante ressaltar que a área de Logística é considerada área de atuação para Engenheiros de Produção segundo categorização proposta pela Associação Brasileira de Engenharia de Produção (ABEPRO, 2008).

2 CONTEXTUALIZAÇÃO DO LOCAL DO ESTÁGIO

A Ranalog Transportes é uma empresa familiar situada em Caxias do Sul/RS que atua na área da logística, oferecendo serviços de transporte de cargas em toda a região sul do país, São Paulo e Minas Gerais. A empresa conta com cerca de 80 funcionários, tendo também unidades nas cidades de Ilhota/SC, São José dos Pinhais/PR, Guarulhos/SP e Araraquara/SP, contando com 45 veículos decarga, entre veículos leves, caminhões trucados e carretas.

A estrutura organizacional da empresa é composta por duas gerências (Figura 1), sendo estas administrativa e operacional, além dos setores financeiro, comercial, operacional e de recursos humanos.

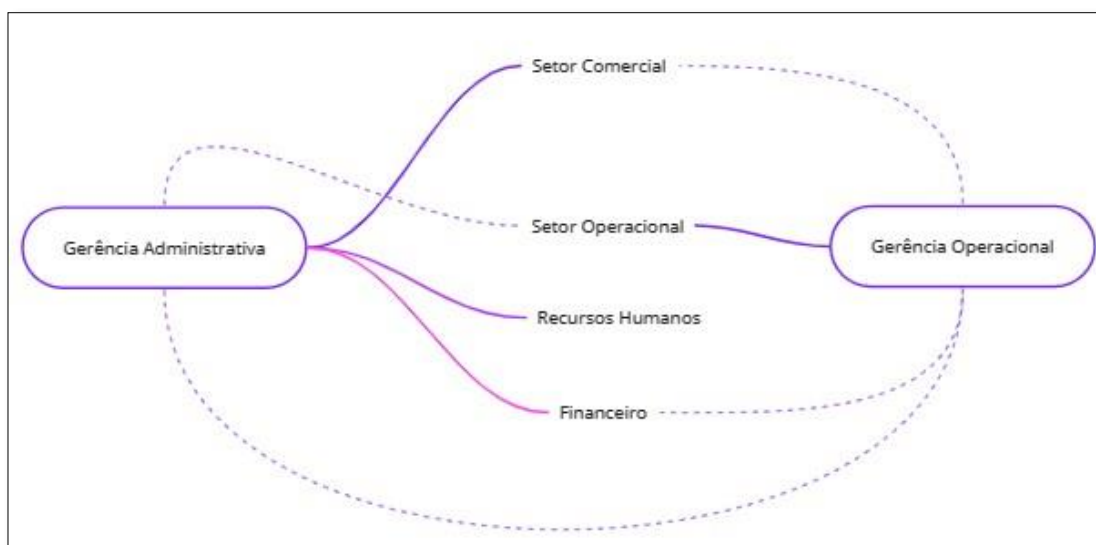
Figura 1 - Estrutura da área operacional da Ranalog Transportes



Fonte: Próprio autor (2023)

A Figura 2 demonstra a relação entre os setores de gerência com os demais setores, sendo as relações diretas indicadas pelas linhas contínuas e as relações indiretas pelas linhas segmentadas.

Figura 1 – Demonstração da relação entre os setores da Ranalog Transportes



Fonte: Próprio autor (2023)

3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ESTÁGIO

As atividades desempenhadas pelo discente, consideradas para o aproveitamento das horas de estágio, referem-se a sua atuação Gerente Operacional, atuando em todas as atividades relacionadas à operação da matriz da empresa, estendendo sua atuação a alguns processos realizados também pelas unidades filiais e empresas parceiras. No Quadro 1 são categorizadas todas as atividades executadas pelo discente na empresa, sejam estas diretas ou indiretas.

**Quadro 1 - Categorização das funções exercidas como Gerente Operacional
Gerência Operacional Caxias do Sul - Ranalog**

Operação - Embarque de cargas da base	Veículo frota	Roteirização por custo
		Roteirização por demanda
	Veículo terceirizado	Contratação de veículo terceirizado via lista de contatos e plataformas digitais
Operação - Embarque de cargas de retorno	Cargas próprias	Roteirização por custo
		Roteirização por demanda
	Cargas de terceiros	Contratação de cargas de terceiros via lista de contatos e plataformas digitais
		Análise de custos de viagem
Operação - Atendimento ao cliente	Correção	Correção junto à operação
		Correção junto ao comercial
	Melhoria	Criação de plano de ação junto ao operacional
		Criação de plano de ação junto ao comercial
Financeiro	Pagamentos	Programação de pagamentos de descargas e contratações de veículos terceirizados
	Recebimentos	Acompanhamento de pagamentos de cargas de terceiros contratadas
Comercial	Supervisão	Controle de possíveis distorções de cotação e orientação da equipe comercial

Fonte: Próprio autor (2023)

Com foco nas atividades que envolvem o operacional de uma empresa de transportes, foram desenvolvidos alguns processos que auxiliam na redução do custo da operação e na melhoria do nível de serviço logístico, sendo que estes processos e a estrutura da operação da matriz influenciam diretamente na estrutura organizacional das unidades filiais e em empresas parceiras que terceirizam algumas coletas e entregas da nossa empresa.

3.1 EMBARQUE DE CARGAS DA BASE

A partir do momento em que uma carga dá entrada no depósito da empresa, é iniciado pelo discente um processo de determinação de despacho

de entrega. Em um primeiro momento é avaliada a rota para onde vai a encomenda, posteriormente é decidido se a entrega será realizada por veículo de frota ou se será contratado um motorista terceirizado, sendo esta decisão baseada em informações de prognóstico de rota e custo da entrega.

Caso o material seja despachado através de um veículo próprio, o discente roteiriza esta entrega, levando em consideração o custo da rota ou o prazo de entrega, dependendo da necessidade da empresa. A partir de 2018 foi desenvolvido pelo discente um processo de análise da roteirização, que indica a inviabilidade de determinadas rotas, baseado em dados empíricos que apontam a necessidade de grandes deslocamentos para a obtenção de cargas de retorno, o que atrapalha os índices econômicos da viagem

Quando se torna necessária a contratação de um entregador terceirizado, este é contatado pelo discente através de uma lista, que é constantemente alimentada com novos parceiros, ou por meio de plataformas digitais, como a plataforma Fretebrás, por exemplo.

3.2 EMBARQUE DE CARGAS DE RETORNO

Em embarques de cargas de retorno para a base, caso a carga seja um carregamento próprio, o discente utiliza os mesmos procedimentos estabelecidos para o despacho de cargas da base. Porém, constantemente são transportadas cargas de outras transportadoras, que só ocorrem após validação positiva sobre o perfil da carga, após avaliação de dados como valor de frete, dimensões da carga, roteiro de entregas e análise da rota. A contratação destes fretes se dá através de uma lista de empresas embarcadoras parceiras ou por meio da contratação de fretes obtidos em plataformas digitais.

Em alguns casos são utilizados critérios de segurança estabelecidos pelo discente que inviabilizam o carregamento de determinadas cargas, como por exemplo: valor de carga, zona de carregamento, perfil de embarcador suspeito e cargas com prazo de entrega onde o motorista não possa cumprir o período de descanso adequado. Este procedimento visa a segurança do motorista e do patrimônio, e é fundamentado por informações obtidas junto à motoristas além de se basear em indicadores de mercado e segurança.

3.3 ATENDIMENTO AO CLIENTE

Na área de atendimento ao cliente, o discente estabeleceu metodologias de fiscalização de processos com o intuito de mitigar as falhas cometidas pelo operacional e comercial, visando a melhoria da experiência do cliente junto à empresa.

O processo principal consiste em avaliar a reclamação, verificando primeiramente se realmente existe alguma falha de procedimento por parte dos funcionários da empresa. Confirmando-se que realmente existiu algum equívoco, a autor avalia o problema, sendo esta questão dividida em duas categorias: erro recorrente e erro singular.

O processo de correção do erro recorrente é constituído primeiramente pela repetição do processo de informação operacional junto ao funcionário ou terceirizado. Sendo verificado que esta repetição de esclarecimentos não seja eficiente para um determinado operador, este profissional é afastado das funções. Para falhas singulares o procedimento de correção é diferente, onde são chamados os operadores envolvidos e se inicia um processo de discussão e mapeamento dos procedimentos que culminaram na falha. Com este mapeamento é possível encontrar o vetor que ocasionou o problema, de modo que o processo é repetido para que seja possível verificar se a solução encontrada foi satisfatória. Caso negativo, o procedimento de mapeamento é repetido.

3.4 FINANCEIRO

No que diz respeito a área financeira da empresa, o discente é responsável pelo planejamento financeiro e pela gestão de custos da operação. São executadas práticas de gestão que visam antecipar o financeiro da empresa em relação a possíveis gastos futuros referentes a descargas, transbordos e contratação de terceiros. Os custos destas atividades são negociados diretamente entre o discente e os prestadores de serviço, sendo considerados a análise do nível de serviço desejado pelo cliente e as demandas da empresa no que se refere aos prazos de entrega prometidos.

Como o discente também controla a prestação de serviços de transporte para outras empresas, cabe a ele a negociação dos valores de frete contratados e a forma de pagamento, assim como a conferência do recebimento do adiantamento de fretes recebidos. A partir de 2018 o discente criou um processo de acompanhamento de fretes de terceiros, que consiste em realizar o registro destas cargas oriundas de outras empresas após a realização da entrega. Com a chegada dos comprovantes de entrega destas cargas à empresa, é gerado um protocolo de registro envolvendo a emissão da documentação necessária para a cobrança de saldos de frete, além do registro dos canhotos assinados, valor total do frete e contatos dos responsáveis pelo carregamento.

3.5 COMERCIAL

Cabe ao discente analisar o valor de frete cobrado e os prazos prometidos pelos vendedores. Em alguns casos, seja em detrimento dos vendedores não terem conhecimento sobre o perfil da carga, ou por conta dos clientes passarem informações incompletas no momento da cotação, podem ocorrer distorções referentes aos valores cobrados e aos prazos de entrega prometidos.

Ao notar-se este problema, o autor inicia um processo de correção junto ao vendedor responsável pela cotação, demonstrando por meio de informações técnicas os motivos que apontam a necessidade de correção da cotação, havendo o cuidado em manter o bom relacionamento com o vendedor.

4 RELAÇÃO ENTRE CURSO E ESTÁGIO

Com todo o conteúdo recebido durante o período do curso foi possível criar e desenvolver processos profissionalmente melhorados, processos estes que alcançaram os objetivos esperados. Cada componente curricular acrescentou novas experiências e pontos de vista diferentes, que juntas propiciaram amadurecimento profissional suficiente para que tenha sido posto em prática os conceitos abordados durante o período de estudo. A seguir, são descritas as componentes curriculares que apresentam relação com as atividades apresentadas neste relatório.

- Cálculo I, II e III: Desenvolvimento do raciocínio lógico, elaboração de novos métodos de execução de tarefas;
- Informática Aplicada I: Criação e utilização de planilhas de controle logístico e de custos;
- Algoritmos e Programação: Desenvolvimento de raciocínio algorítmico, formação de estruturas para desenvolvimento de ações;
- Gestão de Pessoas I: Gestão de conflitos interpessoais, desenvolvimento de habilidades e competências dos colaboradores, motivação e engajamento dos funcionários, criação de processos justos para a empresa e os funcionários e desenvolvimento de ações socialmente responsáveis;
- Gestão e Planejamento Estratégico: Estabelecimento de metas, análise de ambiente, desenvolvimento de estratégias para o alcance destas metas, implementação do planejamento e avaliação dos resultados;
- Gestão de Projetos: Desenvolvimento de ações práticas, proatividade na execução destas ações, capacidade de solucionar imprevistos e organização de equipe de execução;
- Gestão da Qualidade: Melhora do nível de serviço logístico, redução de danos, redução de custos e melhoria na eficiência dos processos;
- Ergonomia e Segurança no Trabalho: Identificação de riscos laborais na operação, modernização dos processos de trabalho, cobrança de uso de EPIs e fiscalização sobre o exercício correto da função;
- Cenários Econômicos e o Mundo dos Negócios: Avaliação de indicadores econômicos e apoio para tomada de decisões;
- Análise de Processos: Avaliação dos processos logísticos, correção de falhas, proposição de melhorias e alteração de processos quando necessário;
- Introdução ao Marketing: Desenvolvimento de técnicas de persuasão no que diz respeito a proposição de novos projetos e processos e aplicação de ações de venda de fretes;

- Administração Financeira: Planejamento financeiro, orçamentação, análise de riscos financeiros, análise de desempenho, apoio na tomada de decisões e avaliação financeira do processo;
- Pesquisa operacional: Resolução de problemas complexos, roteirização de entregas por distância, roteirização de entregas por custo, direcionamento orçamentário e análise de lucratividade de rota;
- Gestão do Conhecimento e Competências: Catalogação dos conhecimentos aplicados aos processos, transferência destes conhecimentos entre funcionários e incentivo à produção de novos processos criativos;
- Gestão de Custos: Criação de planilhas financeiras complexas baseadas em sistemas de rateio de custos diversos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o término do período de estágio foi possível avaliar que o grande volume teórico obtido durante os cinco anos de curso promoveu o desenvolvimento profissional do discente, havendo a oportunidade de colocar em prática os conceitos recebidos em cada disciplina cursada. Este embasamento teórico possibilitou o desenvolvimento de novos procedimentos logísticos, o que aliado ao exercício prático das atividades de Gerência Operacional, auxiliou a empresa a qualificar o serviço prestado pelo setor de operação.

A aplicação destes conceitos proporcionou ao discente o desenvolvimento de métodos de organização de processos, e de raciocínio, que podem ser utilizados em qualquer âmbito produtivo, já que por se tratarem de conceitos universais é possibilitado ao autor a aplicação dos conhecimentos adquiridos em qualquer área da própria empresa ou em outro segmento qualquer.

Os resultados obtidos apresentaram-se plenamente satisfatórios, pois foi possível relacionar devidamente grande parte das disciplinas componentes da grade curricular com as necessidades práticas profissionais.

As perspectivas futuras indicam que deverá haver continuidade na aplicação prática dos conceitos adquiridos durante o curso de Engenharia de Produção por parte do autor, e como oportunidades futuras é possível indicar que ainda há a

necessidade de inclusão de mais disciplinas da área de gestão financeira, gestão de pessoas e gestão operacional à matriz curricular do curso, com o intuito de preparar melhor o Engenheiro de Produção para desafios de gerenciamento e comando de operações em qualquer âmbito.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABEPRO. **Áreas e subáreas de engenharia de produção**. 2008. Disponível em: <<http://www.abepro.org.br/interna.asp?c=362>>. Acesso em: 07 de dezembro de 2023.

IFRS – INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO SUL. **Projeto pedagógico do curso de engenharia de produção**. 2017. Disponível em: <http://www.caxias.ifrs.edu.br/site/midias/arquivos/20172973056975ppc_engenharia_de_producao.pdf>. Acesso em: 07 de dezembro de 2023.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul
Conselho Superior

ANEXOS

ANEXO A TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO ELETRÔNICA

1 Identificação do autor e do documento

Nome completo: LUCAS RANAKOSKI

Curso: ENGENHARIA DE PRODUÇÃO Campus: CAXIAS DO SUL

Tipo de trabalho: (X) Relatório de Estágio () TCC () Dissertação () Tese
() Outros. Especifique: _____

Nome do(a) orientador(a): ANA CAROLINE DZULINSKI Data da apresentação:

19 / 12 / 2023 Título do documento:

RELATÓRIO DE ESTÁGIO CURRICULAR OBRIGATÓRIO

2 Restrições (período de embargo): sim X não

Em caso afirmativo, informe a data de liberação: ____/____/____ (no máximo até dois anos após a data da apresentação)

Justificativa: _____

3 Autorização para disponibilização no Repositório Digital / Biblioteca Digital do IFRS.

Autorizo o IFRS a depositar e disponibilizar gratuitamente, sem ressarcimento dos direitos autorais, o documento supracitado, de minha autoria, no Repositório Digital / Biblioteca Digital para fins de leitura e/ou impressão pela Internet.

Não autorizo o IFRS a depositar gratuitamente, sem ressarcimento dos direitos autorais, o documento supracitado, de minha autoria, no Repositório Digital / Biblioteca Digital.

Documento assinado digitalmente

CAXIAS DO SUL, 19 / 12 / 2023

gov.br

LUCAS RANAKOSKI
Data: 19/12/2023 18:41:54-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Local

Data

Assinatura do(a) autor(a) ou de seu(sua)

representante legal

Documento assinado digitalmente

gov.br

ANA CAROLINE DZULINSKI
Data: 19/12/2023 18:35:20-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Assinatura do(a) Orientador(a)