

Universidade Federal de Viçosa
Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes
Departamento de Letras

RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO

Nathália Isabela Araújo Lopes – ES66019
Jeceaba, Minas Gerais, Brasil. Junho, 2014.

Relatório apresentado à disciplina SEC 498 - Estágio Supervisionado
Coordenadora: Professora Rosália Beber de Souza.

Período de realização: 1º de agosto de 2013 a 08 de agosto de 2014.
Carga horária total: 1644 horas

Empresa: Vallourec & Sumitomo Tubos do Brasil (VSB) do Grupo Vallourec.
Supervisor: Ricardo Batista dos Santos

AGRADECIMENTOS

A graduação é um momento importante em nossas vidas, onde desenvolvemos várias atividades, encontramos grandes amizades e temos muitos desafios. Portanto, agradeço a Deus por ter me proporcionado todos esses momentos e ter trazido para perto grandes amigos.

As pessoas que aqui agradeço possuem uma participação importante em minha trajetória de vida e experiências, sei que cada um teve o seu papel em me ajudar a crescer.

- *Agradeço à minha família, minha mãe Telma, meu pai Marcos, minha irmã Carla, meus tios Alex, Marco, Carlos Eduardo, Carlos e Marcelo, minhas tias Nelma, Tânia, Isabel, Andréia e Priscila e à minha avó Elza. Por terem me apoiado e aconselhado nos momentos mais duvidosos e difíceis, além de aguentar minhas crises.*
- *Agradeço aos meus amigos da universidade, aqueles que me ouviram e foram ouvidos para que possamos juntos conseguir entrar no mercado de trabalho e realizar nossos sonhos. Com vocês aprendi o real sentido da amizade, a colaboração, o companheirismo e o amor ao próximo, porque críticas construtivas sempre vêm de um amigo que te quer bem.*
- *Agradeço aos meus colegas de trabalho que se tornaram amigos, todos aqueles que trabalharam comigo na VSB foram importantes para o meu crescimento e aprendizado. Obrigada pela paciência em me explicar as atividades e em compreender minhas dificuldades, além de me mostrarem o caminho a ser trilhado na vida. Vocês são meu caso de sucesso.*
- *Agradeço em especial ao meu Supervisor, Ricardo Batista, que teve a sinceridade, lealdade e responsabilidade atrelados à todas as atividades desempenhadas e delegadas a mim. Obrigada por me ensinar tanto, tenho uma*

grande admiração pelo seu trabalho e sua história, ainda pela sua dedicação à família, isso só uma pessoa de grandes valores e de caráter consegue desenvolver tão bem.

- *Agradeço à Gisele Gonçalves, uma Secretária Executiva de sucesso, que me ajudou a conseguir o estágio e a desenvolver várias atividades. Sempre presente e amiga, me instruiu e colaborou com meu desempenho, agradeço todos os dias por Deus ter me mostrado você.*
- *Agradeço aos professores de Viçosa Ana Carolina, Rosália, Débora, Lara e Odemir, por trazerem conhecimento e experiência, aprimorando a qualidade das aulas e os ensinamentos passados aos alunos. Aprendi muito com vocês. Obrigada pelos conselhos e pela paciência em me ajudar a todo momento.*
- *Agradeço à cidade de Viçosa e à Universidade Federal de Viçosa, por me ajudarem a crescer e amadurecer durante os quatro anos de graduação. O conhecimento é algo insubstituível e que eleva a alma.*

Muito Obrigada! Merci Beaucoup!Arigatou!

“Conhece-te a ti mesmo e conhecerás o universo e os deuses.”
Sócrates

SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS	
IDENTIFICAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	7
1. VISÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO	8
1.1. Histórico	8
1.1.1. Vallourec & Sumitomo Tubos do Brasil – VSB.....	10
2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	14
3. PRODUTOS E SERVIÇOS.....	17
4. MERCADOS ATINGIDOS	18
5. FATURAMENTO	20
6. OBJETIVOS	21
7. DESENVOLVIMENTO DO ESTÁGIO	22
7.1. Setor da organização onde foi realizado o estágio.....	22
7.2. Um pouco mais sobre as atividades da laminação.....	22
7.3. Pessoal da área.....	23
8. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	25
8.1. Agendar reunião presencial, videoconferência e telepresença	25
8.2. Organizar e-mails.....	26
8.3. SAP System.....	26
8.4. Fazer requisições e liberações- SAP.....	27
8.5. Atendimento Wings S.A.....	27
8.6. Organizar e acompanhar visitas nacionais e internacionais para o setor da Laminação	28
8.7. Viagens Nacionais e Internacionais.....	29
8.7.1. Nacionais	29
8.7.2. Internacionais	29
8.8. Organizar os arquivos digitais e físicos	30
8.9. Organizar a mudança para o novo prédio da PH	31
8.10. Manter o prédio da PH organizado	31
8.11. Realizar compras dos materiais necessários para atender ao setor	31
8.12. Traduções e interpretações	32
8.13. Auxiliar a realizar treinamentos e palestras para o pessoal da área da Laminação	33
8.14. Participar de treinamentos realizados pelo pessoal da VSB	33
8.15. Admissão, demissão, alteração de cadastro, solicitação de vaga e atualização de dados.....	34
8.16. Escala de Plantão.....	34
8.17. HelpDesk	37
8.18. Solicitação no sistema de informação da vallourec para liberação do acesso aos arquivos digitais da VSB, acesso ao Outlook e acesso à internet, pela intranet.	37
9. SUGESTÕES E ATIVIDADES REALIZADAS	38

9.1. Reuniões de 15 a 15 dias para dividir tarefas, levantar necessidades e usar da melhoria contínua.....	38
9.2. GMA – Grupo de Melhoria Administrativa/ Facilitadora de RH.....	38
9.3. Grupo de Trabalho e Estudo de Comunicação Organizacional – melhorar os <i>gaps</i> internos.....	39
10. COMPORTAMENTO.....	40
11. DISCIPLINAS E FACILIDADES	41
12. RESULTADOS ATINGIDOS	43
13. FRANÇA, ALEMANHA, JAPÃO, BRASIL - CULTURA	44
14. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45

IDENTIFICAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

Razão Social: Vallourec & Sumitomo Tubos do Brasil Ltda.

Área de Atividades: Indústria Metalúrgica Multinacional do Grupo Vallourec da França.

Localização: Distrito Industrial de Jeceaba, Minas Gerais, à 100km da capital Belo Horizonte, região da Zona da Mata Mineira.

Número de funcionários: 1500 funcionários.

Formação Acadêmica dos funcionários: como a usina possui vários segmentos e atividades, a formação acadêmica varia de acordo com a necessidade do cargo. Nesse caso, o estágio é na área de Secretariado Executivo do qual dá suporte para os Diretores e os Superintendentes. Um cargo que se assemelha ao de Secretaria Executiva é o Auxiliar Administrativo. Os auxiliares administrativos, assessoram os gerentes da área, não sendo pré-requisito o conhecimento em idiomas, apenas ter o diploma de ensino médio cursado. Porém, sua formação na maioria das vezes é em administração, e/ou a experiência na área.

1. VISÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO

1.1. Histórico

Os dados históricos foram coletados no *website* do grupo Vallourec França, em que dispõe de uma linha do tempo com as principais atividades que marcaram cada ano da empresa, levando ao seu desenvolvimento e expansão mundial.

Em 1886, na Alemanha, o Sr. Mannesmann inventou o procedimento de laminação de tubos, o que revolucionou a indústria em 1886. Logo após esse acontecimento, vários fatos sobre a indústria foram acontecendo na Europa. Da criação de das sociedades industriais, às parcerias e indústrias da época. Além das crises econômicas mundiais que afetaram, em parte, a produção ao longo do ano de 1930 e 1987.

Em 1930, a indústria na França, começa seus investimentos em tubos para o setor de petróleo, o que inicia sua internacionalização. E em 1931, devido a crise econômica de 1930, surge a Vallourec, com a junção das indústrias comerciais de Valenciennes, Louvroil e Recquignies na França.

Em 1963, desenvolvido por Alexandre Mandrelle, a junção chamada VAM (Vallourec e Alexandre Mandrelle) torna-se referência na indústria petrolífera, por ser uma inovação que revolucionou a extração de petróleo. O que hoje ainda é uma referência da Vallourec.

Ainda em 1976, é realizada a parceria com a Sumitomo do Japão, para atender a demanda mundial, uma vez que a Sumitomo é a terceira maior produtora de tubos de aço no mundo.

Em 1997 foi a criação da Vallourec & Mannermann Tubes. A sociedade tinha 55% para Vallourec e 45% para Mannesmannröhren-Werke. A Mannesmann detinha uma posição comercial solidificada na China, na questão de produção elétrica e mecânica e completada pela liderança da Vallourec em tubos Premium destinados ao setor de petróleo e gás, criou um líder mundial do mercado de tubos sem costura.

No ano de 1952, ainda sem a junção da Mannermann S.A. com a Vallourec, foi instalada a pedido do governo brasileiro para atender às necessidades de tubos de aço sem costura da emergente indústria petrolífera nacional a Mannesmann S.A., localizada em Belo Horizonte, no Barreiro. E em 2000, essa empresa foi incorporada a

Vallourec, devido sua sociedade criada em 1997, surgindo assim a V&M Brasil e, desde Julho de 2013, Vallourec Tubos do Brasil S.A. Em julho de 2005 o Grupo Vallourec comprou o percentual da V & M TUBES pertencente à empresa alemã, tornando-se proprietária de 100% do capital da Vallourec Tubos do Brasil S.A.

Hoje, líder mundial na fabricação de tubos de aço sem costura, a Vallourec possui uma capacidade total de produção de 3 milhões de toneladas de tubos laminados a quente para todas as aplicações, dividida em doze laminações de tubos utilizando a alta tecnologia e processos. Nove destas estão localizadas entre: Alemanha (5) e França (4), duas no Brasil e uma nos Estados Unidos, além de uma estrutura para processamento final de tubos na China.

A Vallourec também possui unidades próprias de produção de aço em Belo Horizonte (Brasil), *Saint-Saulve* (França), *Youngstown* (Estados Unidos) e 20% de participação na *Hüttenwerke Krupp Mannesmann GmbH* em *Duisburg-Huckingen* (Alemanha).

Ainda no Brasil, a Vallourec possui mais duas unidades, uma é a Vallourec unidade Mineração Ltda. onde opera a extração e o refino de cerca de 3 milhões de toneladas de minério de ferro de alta qualidade, na Mina Pau Branco, localizada em Brumadinho. E a Vallourec unidade FLORESTAL Ltda. que garante a autossuficiência de carvão vegetal da Usina Barreiro, com uma produção de 270 mil toneladas/ano, ocupando cerca de 106 mil hectares de eucaliptos plantados. A sede administrativa da Vallourec unidade Florestal está localizada em Curvelo, Minas Gerais, e suas áreas de plantio estão distribuídas nas regiões Norte e Noroeste do Estado, tendo como referência os municípios de Curvelo, João Pinheiro e Montes Claros.

A Fundação Sidertube é uma entidade sem fins lucrativos, responsável por uma série de projetos das empresas do Grupo Vallourec no Brasil nas áreas de saúde, social, educação, cultura, lazer e esporte. Sua missão é “proporcionar a melhoria da qualidade de vida de todos os empregados do Grupo e de seus familiares.”, de acordo com as informações do site da Fundação Sidertube. Além disso, a Fundação também funciona como suporte para a implantação e manutenção de ações nas áreas de trabalho, alimentação e seguro social, contemplando os empregados, familiares e comunidades do entorno das diversas empresas do Grupo.

1.1.1. Vallourec & Sumitomo Tubos do Brasil – VSB

Em 2007, como uma forma de crescimento estratégico, é anunciada a construção da Usina VSB, sendo uma *joint venture* entre o grupo Vallourec e a Sumitomo (Nippon Steel & Sumitomo Metal Corporation – NSSMC), com previsão para começar a funcionar no final de 2010.

A Usina da VSB está instalada no município de Jeceaba, a 100 km de Belo Horizonte, em Minas Gerais, e possui uma área industrial de 2,5 milhões de m².

Utilizando o que há de mais avançado em tecnologia, a usina possui uma Aciaria com capacidade anual de 1 milhão de toneladas de aço bruto e uma Laminação capaz de produzir 600 mil toneladas de tubos de aço sem costura, com um alto valor agregado de acordo com a demanda do mercado petrolífero mundial. E, dentro das próximas atuações da empresa, a estratégia principal é aumentar a produção para 1 milhão de toneladas de tubos de aço por ano, o que aos poucos será o alcance da usina, que vem, junto aos seus colaboradores, desempenhando um trabalho de qualidade e eficácia para atingir essa meta.

Como sua atuação é no Grupo Vallourec como um todo, a Fundação Sidertube possui uma participação importante nessas atividades dentro da VSB, além de ter uma Biblioteca, a Fundação oferece uma Videoteca e desenvolve vários projetos sociais na região de Jeceaba. Essas atividades podem ser realizadas por qualquer funcionário como voluntário, participando dos dias de voluntário, natais solidários e das doações de agasalhos e alimentos para famílias carentes.

Na inauguração da Usina, houve a participação da Presidente Dilma Rousseff, do Diretor Presidente do Grupo Vallourec, o Phillipe Crouzet, o Diretor Presidente do Grupo Nippon Steel, Hiroshi Tomono, o Governador do Estado de Minas Gerais, Antônio Anastasia, e o prefeito da cidade de Jeceaba, Fábio Vasconcelos. Em seu discurso a Presidenta Dilma afirma a importância da usina para o país, onde o setor de mineração ficou muitas décadas sem inovação tecnológica, e agora a VSB, com instalação da tecnologia de ponta para produção de tubo, trará mais desenvolvimento para o país.

O Grupo Vallourec tenta difundir entre todas as filiais os mesmos valores, porém deve ser adaptado a cada cultura. A Vallourec no Brasil trás valores e conceitos da

Vallourec da França. Com isso seguem as diretrizes do planejamento estratégico tomadas pelo Grupo no Brasil são apresentadas no Quadro 01:

Quadro 1 - Diretrizes do Plano Estratégico do grupo.

Indicadores	Características
Negócio	Soluções em Tubos de Aço sem Costura.
Missão	Oferecer soluções <i>premium</i> em tubos de aço sem costura para plena satisfação dos clientes, a partir de processos sustentáveis sob os pontos de vista econômico, social e ambiental.
Visão	Manter a posição de liderança no mercado brasileiro de tubos, contribuindo para o fortalecimento do Grupo Vallourec e a sustentabilidade do negócio.
Valores (Código De Ética)	<ul style="list-style-type: none"> • Respeito pelas Pessoas • Integridade e Transparência • Exigência e Profissionalismo • Performance e Responsividade • Compromisso comu
Política	<ul style="list-style-type: none"> • Manter-se na liderança do mercado de tubos através da confiança de seus clientes no atendimento da qualidade, prazo e preço. • Praticar uma gestão ética e socialmente responsável. • Promover a saúde e a segurança do trabalho. • Preservar o meio ambiente e prevenir a poluição. • Cumprir a legislação e normas aplicáveis. • Melhorar continuamente o seu desempenho.

Fonte: site da Vallourec França²

² Disponível em: < <http://www.vallourec.com/fr> > Acesso em jan. 2014

As figuras abaixo ilustram os principais acontecimentos relacionados à Vallourec e a criação da VSB.

Figura 1 - Marca da Vallourec & Mannesmann - V&M Tubos do Brasil.



Fonte: *site da Vallourec*³.

Figura 2 - Marca da Vallourec logo após a compra da Mannesmann.



Fonte: *site da Vallourec*⁴.

Figura 3 - Marca da Vallourec & Sumitomo Tubos do Brasil.



Fonte: *site da VSB*⁵.

³Disponível em: <<http://www.vallourec.com/fr>> Acesso em jan. 2014

⁴Disponível em: <<http://www.vallourec.com/fr>> Acesso em jan. 2014

⁵Disponível em: <<http://www.vstubos.com>> Acesso em jan. 2014

Figura 4 - Tubo saindo do forno rotativo, dentro da usina.



Fonte: arquivo digital do setor da Laminação da VSB.

Figura 5 - Planta da VSB.



Fonte: CBCA - Centro Brasileiro de Construção em Aço⁶.

⁶ Disponível em: <<http://www.cbca-acobrasil.org.br/>> Acesso em jan. 2014

2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A estrutura organizacional apresenta ser muito bem delineada e limitada, apesar disso não impedir uma aproximação entre todas as hierarquias. Percebe-se que o cargo tem como função aumentar a responsabilidade do funcionário sobre aquela atividade, além de ser coordenador e orientador, mas isso não impede uma aproximação entre os subordinados e chefes, do qual, em sua maioria, apresenta uma relação amigável. Isso favorece o ambiente de trabalho, tornando-o confortável e adequado ao funcionário. Ainda mais em que se têm outras culturas envolvidas, como por exemplo, no Japão a estrutura organizacional é bem dividida e seguida à risca, onde em uma reunião, somente depois que o chefe se levanta e despede de todos é que os subordinados podem sair também, portanto o aspecto cultural deve ser observado com cuidado, para que não cause mal estar e torne-se desrespeito entre os funcionários. Contudo, observa-se uma interatividade entre respeito mútuo e vontade de aprender um com o outro muito grande, o que facilita essa adaptação.

Algo interessante que faz parte da Gestão interna, é o Sistema Integrado de Gestão, do qual apresenta a seguinte política:

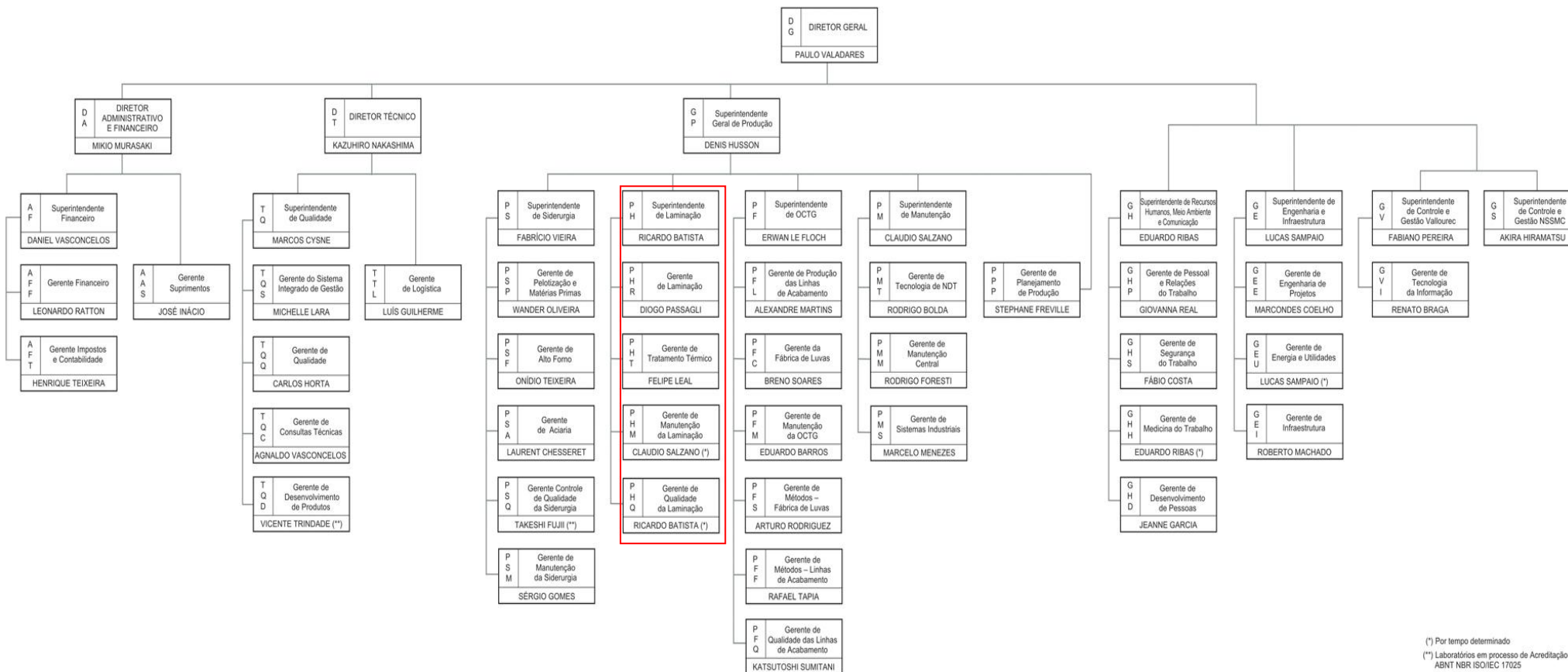
- Promover a saúde e a segurança no trabalho.
- Prevenir acidentes e doenças ocupacionais.
- Atender aos clientes fornecendo produtos que atendam as suas expectativas.
- Respeitar e preservar o meio ambiente e prevenir a poluição.
- Praticar uma gestão socialmente responsável.
- Minimizar os riscos.
- Otimizar os custos.
- Atender à legislação e às normas aplicáveis.
- Prover recursos necessários para a realização destes compromissos e o desenvolvimento do Sistema Integrado de Gestão – SIG.

O Sistema Integrado de Gestão está estabelecido e implementado para esses propósitos e, através do seu uso, a VSB firmará metas para alcançá-los.

A VSB assume com as partes interessadas total comprometimento com esses objetivos e se empenhará constantemente para melhorar a eficácia do Sistema Integrado de Gestão através de sua implementação na empresa.

É interessante notar que essa política faz parte da Gestão à Vista. Um quadro do qual as auxiliares e secretárias das áreas são responsáveis por atualizar, contendo dados dos indicadores de segurança do trabalho, anúncios dos Recursos Humanos, anúncios da Comunicação interna e o organograma, para difundir as informações entre todos os colaboradores da empresa de forma eficaz.

Figura 6 - Organograma da empresa. Destacado em vermelho está o setor da Laminação - PH, onde estagiei, assessorando diretamente o Ricardo.



(*) Por tempo determinado
 (**) Laboratórios em processo de Acreditação ABNT NBR ISO/IEC 17025

Fonte: VSB intranet.

3. PRODUTOS E SERVIÇOS

A figura abaixo mostra a produção e seus ramos do Grupo Vallourec, com a porcentagem do produto que possui maior rentabilidade para a empresa:

Figura 7 - Descrição dos principais produtos do grupo Vallourec.

Activités



→ **PÉTROLE ET GAZ**

Tubes, connexions et solutions premium pour l'exploration et l'exploitation des gisements pétroliers et gaziers :

- ▶ OCTG*: tubes et connexions pour l'équipement des puits de pétrole et de gaz (casing, tubing, connexions premium VAM®, accessoires)
- ▶ Tiges de forage, outillage de fond de puits, connexions premium VAM® et accessoires pour colonnes de forage
- ▶ Tubes de conduites et accessoires pour le transport des hydrocarbures offshore et onshore
- ▶ Tubes soudés en super duplex pour ombilicaux
- ▶ Tubes et raccords pour les unités de transformation d'hydrocarbures
- ▶ Vallourec Global Solutions : offre de produits et services (conception de puits, formation, chaîne logistique, service sur site, réparation...)
- ▶ Solutions de soudage et services pour des projets offshore et onshore



→ **ÉNERGIE ÉLECTRIQUE**

Toute la gamme de tubes nécessaires à la construction des centrales électriques nucléaires et conventionnelles.

- ▶ Tubes sans soudure pour chaudières
- ▶ Tubes sans soudure pour centrales nucléaires
- ▶ Tubes soudés pour échangeurs de chaleur



→ **INDUSTRIE**

Profilés creux, tubes et ébauches creuses pour les industries :

- ▶ de la mécanique : grues, vérins hydrauliques, machines agricoles...
- ▶ de l'automobile : véhicules légers et lourds
- ▶ de la construction : ponts, stades, terminaux d'aéroports, halls d'exposition...

* Oil Country Tubular Goods.
VAM® est une marque enregistrée du groupe Vallourec.

Fonte: Catálogo de Atividades da Vallourec *En Bref*.

Nota-se na Figura 09 que as principais atividades do grupo Vallourec são: petróleo e gás, com a produção de tubos *premium* como OCTG (Oil Country Tubular Goods), conexões VAM (rosca de acoplamento), tubos condutores de hidrocarbonetos *offshore* e *onshore*, soluções de soldagem e serviços para projetos *offshore* e *onshore*. Na área de energia elétrica, produz tubos para a construção de centrais elétricas nucleares e convencionais. Na área industrial atende ao setor da mecânica, automobilístico e da construção com tubos redondos, barras ocas e seções estruturais.

Já na VSB, a principal produção é dos tubos de aço sem costura, laminados a quente. São chamados de produtos tubulares petrolíferos OCTG (Oil Country Tubular Goods), empregados na perfuração, no revestimento de poços (casing) e tubos para condução de petróleo e gás. Os tubos da VSB, em aços carbono e em aços baixa liga, são altamente resistentes às diversas condições de temperatura e pressão. Com isso, consegue atender a diversos clientes, devido seu alto valor agregado.

Os tubos para extração de petróleo e revestimento de poços são produzidos conforme especificações API 5CT. As conexões VAM® foram desenvolvidas e patenteadas pela Vallourec em parceria com a Sumitomo Metals. São produtos de alta tecnologia utilizados em todas as aplicações que requerem acoplamento de tubos de aço sem costura.

4. MERCADOS ATINGIDOS

Hoje a Vallourec está presente em mais de 20 países. Além de suas parcerias e aquisições nos países: China, Indonésia, Estados Unidos, Oriente Médio, França, Alemanha, Brasil, Japão e México; o grupo atende aos maiores produtores de petróleo e gás no mundo. Tanto companhias como Shell, Petrobrás e Exxon, como outras localizadas principalmente nos Emirados Árabes, segundo dados apresentados no site da Vallourec.

É interessante notar que a Sumitomo (Nippon Steel) e a Vallourec são concorrentes diretas, portanto como ética da empresa, os clientes da Sumitomo são separados dos clientes da Vallourec. Eles produzem juntos os tubos, compartilhando conhecimento e melhorando a gestão, porém não influem diretamente no mercado um do outro, o que torna essa parceria interessante e cuidadosa.

O mapa a seguir mostra a atuação da Vallourec no mundo:

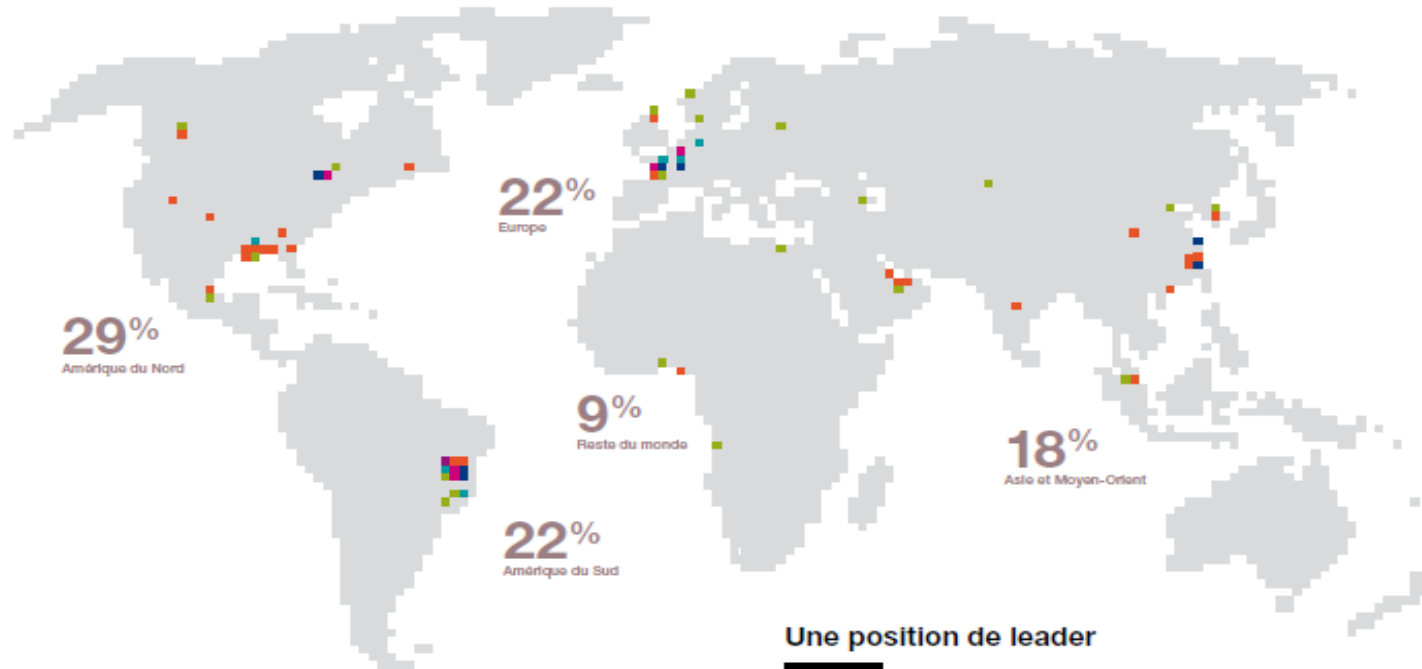
Figura 8 – Mapa dos mercados atingidos pelo grupo Vallourec.

Présence internationale

Principales implantations de Vallourec :

■ Aciéries ■ Tuberies ■ Unités de finition ■ Centres de R&D ■ Plantation et mine ■ Ventes et services

% Pourcentage du chiffre d'affaires par zone géographique



- Plus de **50** sites de production dans le monde
- Une présence dans plus de **20** pays
- **23 200** collaborateurs répartis à travers le monde

Une position de leader

- La gamme de tubes sans soudure la plus étendue au monde
- Leader mondial des connexions premium avec la gamme VAM®
- Leader mondial des solutions de soudage intégrées pour les projets offshore
- N° 2 mondial sur le marché des conduites offshore, notamment en grande et très grande profondeur
- Leader mondial et seul fournisseur à proposer l'intégralité des tubes d'une centrale électrique
- Leader européen des tubes sans soudure pour applications mécaniques

Fonte: Catálogo de Atividades da Vallourec *En Bref*.

Como se pode notar na Figura 10, existem mais de 50 plantas de produção em todo o mundo, em mais de 20 países, totalizando 23.200 funcionários de diversas culturas. Ainda há o detalhamento de vendas por região no mundo, das quais 29% são da América do Norte, 22% da América do Sul, 22% da Europa, 18% da Ásia e Oriente Médio, 9% de outras partes do mundo, em que as principais localidades que apresentam maior quantidade de vendas e maior concentração de plantas do grupo são América do Norte, América do Sul e Europa.

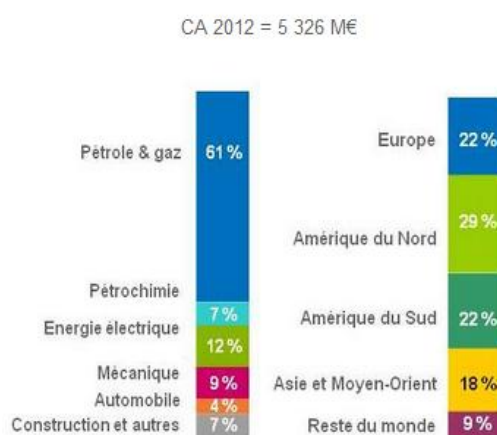
A Vallourec é líder mundial em conexões *premium* da linha de produtos VAM, em soluções de soldagem integradas para projetos *offshore* e em tubos sem costura para aplicações mecânicas. Ainda, líder mundial e único fornecedor de toda gama de tubos para usina de energia.

5. FATURAMENTO

A produção total do grupo da Vallourec aqui no Brasil é de 3 milhões de toneladas de aço. Gerando um faturamento anual de 5,326 milhões de euros, o gráfico abaixo mostra a porcentagem de participação de cada produto e região onde a Vallourec está implantada, na rentabilidade da empresa.

Figura 11- Participação de cada produto no resultado financeiro da Vallourec em 2012

■ Répartition du chiffre d'affaires par activité et par zone géographique



. Fonte: *site* Vallourec Fr⁷.

⁷ Disponível em: < <http://www.vallourec.com/fr> > Acesso em jan. 2014

Percebe-se que, de acordo com a Figura 11, dos produtos apresentados 61% da rentabilidade do grupo encontra-se no setor de petróleo e gás, 7% no setor de petroquímica, 12% no setor de energia elétrica, 9% no setor de construção e outros.

Considerando cada região no mundo, a porcentagem de vendas apresentadas, anteriormente, corresponde à porcentagem de rentabilidade do grupo. Portanto, observa-se que o mercado de petróleo e gás ainda é o mais rentável e o principal setor do mercado para o grupo Vallourec.

6. OBJETIVOS

O estágio tem como finalidade dar oportunidade para aplicar a teoria aprendida em sala de aula, ou muitas vezes, quebrar paradigmas e perceber que nem sempre a prática é aquilo que a teoria diz. Além de estarmos em um contexto de mercado exigente, é importante apresentar no currículo experiência profissional, o que pode gerar em futuras contratações. Assim, o estágio proporciona o contato com outro universo, o profissional, em que a exigência por resultados alinhados com os objetivos da empresa, e, com a excelência, é altíssima. Ainda, o aspecto da inserção em uma nova cultura, a cultura organizacional, traz a adaptação como uma forma de se destacar no mercado. Considerando as características que um profissional de secretariado deve ter como: proatividade, eficácia, eficiência, multidisciplinaridade, dinamismo e boas relações interpessoais, o estágio em uma empresa multinacional pode exigir tudo isso e, também, proporcionar aprendizado sobre o setor no qual a empresa atua.

Sendo assim, como objetivo geral é praticar a teoria aprendida em sala de aula e adquirir experiência no mercado em um contexto de multinacional, aprimorando e aperfeiçoando as habilidades técnicas e pessoais. E, como objetivo específico, colocamos vários aspectos que acabam por ser intrínsecos nesse contexto internacional: aprimorar o uso dos idiomas estrangeiros; ter contato com outras culturas; analisar e perceber o ambiente de trabalho e atividades realizadas; e ampliar o *networking* (o que pode favorecer uma futura contratação).

7. DESENVOLVIMENTO DO ESTÁGIO

7.1. Setor da organização onde foi realizado o estágio

A VSB é dividida em vários setores, devido ao processo de produção, onde se tem: a siderurgia, que engloba a pelotização, que recolhe as pelotas de minério, e a aciaria, que transforma essas pelotas em ferro gusa, e posteriormente em barras de ferro;; a laminação transformará a barra de ferro, ou *billet* como é chamado, no tubo de acordo com as exigências do cliente; OCTG ou *Finishing line*, a Fábrica de luvas, que farão o rosqueamento do tubo, de acordo com o apresentado acima, e colocará as luvas de proteção para deixar o tubo no estoque até ser transportado para o cliente.

O setor onde realizei o estágio é o da Laminação, conhecido como PH. A sigla PH é originária do tipo de serviço produzido. A Superintendência Geral de Produção tem a sigla GP, em inglês *General Production*, sendo assim, para as Superintendências subordinadas à *General Production*, buscou-se o *Production* para o P inicial, e a segunda letra é de acordo com a produção da área. Por exemplo, a Aciaria produz o ferro, que em inglês é *steel*, então sua sigla é PS – *Production Steel*. Portanto, para a Laminação, como são produzidos tubos de aço à quente, usa-se a palavra *hit*, de calor, sendo PH – *Production Hit*, assim por diante. No início não havia entendido o porquê das siglas, uma vez que Laminação em inglês é *Rolling Mill*.

7.2. Um pouco mais sobre as atividades da laminação

A Laminação possui equipamentos diversificados e de última tecnologia, onde a maioria de seus fornecedores são alemães e norte americanos. Ela está dividida em quatro áreas, atualmente, sendo: PHM – Manutenção, PHR – Laminação, PHQ – Qualidade e PHT – Têmpera; dos quais caracterizam as atividades da área. A PHM tem um serviço contínuo de garantir o bom funcionamento de todo o processo, acompanhando de perto o trabalho realizado, dando manutenção nas máquinas e equipamentos aumentando a sua durabilidade. A PHR é uma gerência importante, ela garante o andamento da produção, uma vez que fica responsável pelo processo de

laminação do tubo, onde ele é perfurado e prolongado de acordo com as especificações do cliente, nessa parte são considerados 3 laminadores e 3 fornos, que possuem finalidades diferentes, que aqui não compete especificar. E a PHT é responsável pelo resfriamento do tubo, do qual ele atingirá a temperatura ideal para ir para as linhas de acabamento, onde serão feitas as inspeções da qualidade, apesar de ter essas averiguações durante todo o processo. E recentemente, em janeiro, entrou a gerência da PHQ, das quais as atividades ainda não são de meu conhecimento, apesar de ter ajudado na descrição das atividades que competem ao gerente da área. Um aspecto é certo, será para garantir a redução do tempo de parada para a manutenção da laminação, o que afeta a rentabilidade financeira da usina.

7.3. Pessoal da área

Como dava suporte ao Superintendente, subordinado a ele estão os gerentes de cada setor da laminação; os técnicos de controle e gestão, que estão ligados diretamente ao Sr. Ricardo Batista, dando suporte a ele e aos gerentes; o técnico industrial e a estagiária, os quais realizam os cálculos e acompanhamento de quantidade produzida; o coordenador de processos, que visa melhorar o processo de produção, e o engenheiro térmico, que é especialista nos fornos. Ainda, o Técnico de Segurança do setor, do qual tem uma importância muito grande, onde a VSB hoje tem um foco na redução para zero por cento em acidentes de trabalho, portanto essa área tem tido um papel fundamental nas decisões do setor. Esse é o pessoal que fica no prédio, os quais tinha contato todos os dias, mas havia outras pessoas além dessas que fazem parte da PH, que estão ligadas diretamente ao Sr. Ricardo Batista, ou a algumas dessas pessoas, como estagiários, técnicos industriais e coordenadores, em um total de 24 pessoas. Esse é o número de colaboradores os quais atendia diariamente.

Cada gerente do setor tem sua auxiliar administrativo, no caso a Sra. Priscila Lopes atende à PHR, do qual o gerente é o Sr. Diogo Passagli, a Sra. Isabel Coelho atende à PHT, do qual o gerente é o Felipe Leal, e a Sra. Ana Beatriz atende à PHM, do qual o gerente é o Adilson Ferraz, já a PH e a PHQ, eram atendidas por mim, onde o superintendente da PH é o Sr. Ricardo Batista e o gerente da PHQ o Sr. Hori Hirofumi. Juntas fazíamos parte do GMA, Grupo de Melhorias Administrativas, que abordarei

mais adiante, e com elas fazia atividades em conjunto, para facilitar a realização dos trabalhos e para nos darmos suporte. Uma das pessoas que mais solicitava ajuda era a Sra. Gisele Gonçalves, Secretária Executiva formada pela UFV, que assessora o Denis Husson, o Superintendente Geral de Produção. Ainda, quando cheguei a Usina, a Sra. Juliana Rodrigues, auxiliar administrativo da PFM (sigla da Manutenção da Fábrica de Luvas- PF) junto com a Sra. Ana Beatriz que me instruíram, de forma a entender a Usina e seu funcionamento, abordarei em detalhes sobre esse treinamento mais adiante, com algumas ressalvas e sugestões. Portanto, por mais que o fluxo de trabalho fosse intenso, éramos um time que se auxiliava na organização de atividades, dúvidas e sugestões de melhorias, e tínhamos total abertura para aperfeiçoar e sugerir mudanças dentro da administração da empresa.



Figura 9- Pessoal do setor da Laminação - PH-, do qual assessoro diretamente. Da esquerda para a direita, no canto inferior da foto: Isabel, Francilene, Gabriela e eu. No canto superior esquerdo da foto: Wagner, Ana Nogueira, Peterson, Marcela, Thiago, Ana Beatriz, Pedro, Eugênio, Felipe, Priscila, Rafael, Felipe Leal, Ricardo e Diogo. Fonte: Arquivos da Superintendência da Laminação da VSB.

Período de realização das atividades: iniciei esse estágio no dia 01 de agosto de 2013 e terminei no dia 08 de agosto de 2014, sendo 12 meses.

Carga horária: 6 horas diárias, apesar de ter feito hora extra alguns dias, devido ao volume de trabalho realizado ser muito alto.

8. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

A área atendida possui 24 colaboradores, incluindo meu supervisor direto. Portanto, todos os colaboradores ligados diretamente ao Sr. Ricardo Batista recebiam minha assessoria. Com isso, descreverei as atividades de modo geral, como as realizava, sabendo que grande parte era feita para assessorar diretamente ao Superintendente, e quando a atividade for específica para esse caso, isso será pontuado e explicado.

8.1. Agendar reunião presencial, videoconferência e telepresença

Uma das principais funções rotineiras era o agendamento de salas para reuniões tanto no prédio novo, quanto em outros locais da Usina, ainda nas salas de telepresença e videoconferência.

As reuniões presenciais eram agendadas pelo sistema disponível no *Outlook*, onde criava-se agendas para cada sala existente, permitindo-se compartilhá-las e convocar os participantes para reunião com hora, data e local. Portanto, como fiquei responsável pela mudança e organização do prédio da PH, organizei o calendário de reuniões da sala 04 e dos dois auditórios disponíveis no prédio, configurando a quantidade de pessoas que cabem em cada um. Assim, quando solicitada, também avaliava a disponibilidade das salas para agendamento de reuniões do setor, em que sob ordens diretas do Sr. Ricardo Batista, dava prioridade para reuniões da Laminação, principalmente aquelas das quais ele estava presente. Infelizmente, na VSB, o quesito espaço físico é um problema, como o foco é a produção e não a melhoria na área administrativa, tem-se dificuldades como conflito de horários e indisponibilidade de salas. Como os setores ficam muito distantes um dos outros, sendo necessário o uso do transporte interno oferecido pela usina, isso atrasa e dificulta o acesso a locais ideais para reuniões, visto que o transporte interno ainda é um problema na usina.

Devido a empresa ser uma multinacional, a sua ligação com a sede de Belo Horizonte, com o exterior, tanto com a sede da França e os fornecedores da Alemanha, França e Estados Unidos, o volume de reuniões é muito alto. Portanto, como uma forma de reduzir custos com viagens, é muito utilizada a sala de videoconferência e

telepresença, das quais simulam uma reunião presencial através de equipamentos de áudio e vídeo. Só que, o calendário de agendamento dessas salas ficavam somente com as secretárias da Diretoria, sendo assim, o processo de agendamento ficava mais longo, necessitando a antecipação de marcações e de possíveis soluções para conflito de datas e horários com outras reuniões. (Não é o ideal, pois prolonga o processo e pode causar conflito e demora no agendamento).

8.2. Organizar e-mails

O fluxo de *e-mails* era muito constante para o Superintendente, devido ao grande número de assuntos recorrentes e de importância para a empresa. O contato com a Diretoria do Brasil, da França e do Japão faz com que quase todos os e-mails da caixa precisam ser respondidos e arquivados. E em grande parte são escritos em inglês, há alguns casos em que o e-mail chega escrito em japonês, porém há intérpretes na empresa para suprir essa demanda.

Ainda não foi possível organizar o e-mail do Superintendente, apesar de já ter feito uma catalogação do que existe de fluxo corrente e rotineiro e daqueles menos usuais.

8.3. SAP System

O SAP system é um software usado em mais de 130 países do qual possui diversas funções. No caso de Usinas, ele é usado para controlar estoques e logística da produção a viagens e pagamentos da empresa. É um sistema complexo que contém diversos tipos de transações e formulários para serem preenchidos, muitos deles são bloqueados ou liberado de acordo com a sua função dentro da empresa. No meu caso tive acesso aos formulários relacionados à compra de materiais, pagamentos de notas fiscais, organização de viagens e solicitação de adiantamentos, ainda pude acessar registros de pessoal, o que me permitia ter todos os dados de cada funcionário do setor. As possibilidades de uso e de acesso do sistema são muitas, o que ajuda a organizar e controlar as atividades da empresa.

8.4. Fazer requisições e liberações- SAP

Para que o pagamento das notas emitidas por compras de materiais da empresa seja feito, é necessário ter acesso a esse sistema e realizar o passo a passo, só após a liberação e o envio da nota, com a folha de liberação assinada pelo superintendente, enviada para a contabilidade geral da empresa, é que será realizado o pagamento da nota. Portanto, logo após a assinatura do superintendente, tinha que acessar o SAP com o *login* dele para poder liberar a requisição de pagamento, sendo ele o responsável por liberar requisição de compra, principalmente de materiais de estoque para a Usina. Assim, tive o *login* e senha do Sr. Ricardo Batista para realizar esse trabalho, logicamente após a aprovação dele.

8.5. Atendimento Wings S.A.

O sistema Wings, da empresa Wings SA, proporciona um atendimento e suporte para realizar a programação de viagens nacionais e internacionais. Podem-se reservar: carro, passagem aérea e hotel. O sistema integrado à VSB é o V7, o mesmo usado na usina do Barreiro, a VBR. É interessante notar que muito da cultura da VBR foi trazida para a VSB, apesar de ter adaptado e melhorado muitos processos, como o caso da análise e mapeamento de Segurança no Trabalho, que não convém ser discutido nesse trabalho.

No sistema Wings segui o passo a passo na realização de reservas de hotel, passagens aéreas e carros alugados. Sendo assim, o agente de turismo pesquisará os melhores preços e locais de reserva para oferecer um custo baixo com serviço de qualidade. Caso o viajante já tenha alguma preferência, enviava por e-mail como sugestão e via a disponibilidade de atendimento daquela empresa.

No caso do Sr. Ricardo Batista, a reserva de hotel ocorre semanalmente, pois devido ao acordo contratual realizado, durante as segundas, terças e quintas feiras, ele pode ficar em um hotel. Na quarta e final de semana ele volta para Belo Horizonte, onde sua família se encontra atualmente. Era um processo rotineiro, porém não deve ser

esquecido, pois como há poucos hotéis na região, é importante reservar com antecedência e garantir o local de hospedagem.

8.6. Organizar e acompanhar visitas nacionais e internacionais para o setor da Laminação

Devido sua grande importância no Brasil, por ser a empresa de inovação da mineração, após 30 anos de estagnação, além de sua tecnologia avançada na laminação de tubos, a VSB recebe muitas visitas nacionais e internacionais. É da responsabilidade da Coordenadora de visitas organizar toda a logística envolvida, porém as secretárias das áreas devem confirmar com seus chefes quem é o visitante, quando ele visitará o setor, e a importância da visita. Quando havia visitas específicas do setor, a secretária da área é a responsável pela organização de todos esses fatores.

Sendo assim, quando o visitante cabe à secretária da área receber, são observadas as seguintes atividades:

- **Liberar portaria**, utilizando o sistema Ronda, do qual controla a entrada e saída de pessoas, mercadorias, carros e caminhões e ainda é utilizado para solicitar Ordens de Serviços de manutenção dentro da empresa.

- **Transporte (Taxi)**, dentro da Usina existem muitas empresas terceirizadas, uma delas é a Transcop, a empresa que realiza o transporte interno e externo de táxi e ainda o transporte interno de van, das quais circulam diariamente e a cada 15 minutos se deslocam abrangendo todas as áreas da empresa. Portanto, cabia a mim reservar o táxi para o local desejado, no caso de transporte interno podia ligar no ramal e solicitar o carro, para transporte externo enviava um *e-mail* com o nome do passageiro, local de origem e destino, horário e data.

- **Alimentação** ocorre dentro da Usina, onde temos os restaurantes, porém pode ser que o visitante queira ir para outro restaurante nas cidades próximas à VSB, o que pode ser feito sem qualquer problema.

- **Uso de Equipamento de Proteção Individual – EPI** era essencial dentro da Usina nas áreas obrigatórias e de risco. Como se trata de equipamentos grandes e pesados o risco de acidentes é maior. Portanto, sempre que o visitante queria conhecer a

planta da área tinha que fornecer os EPI's, por isso mantinha um estoque de botinas, capacetes, óculos de proteção e protetores auriculares nos armários do setor.

8.7. Viagens Nacionais e Internacionais

Toda vez que havia uma viagem nacional ou internacional do setor, daqueles ligados diretamente ao meu superior, eu era a responsável por organizar e depois prestar contas. Portanto, como são duas atividades parecidas na nomeação, mas distintas na prática, separarei a explicação:

8.7.1. Nacionais

As viagens nacionais são organizadas e solicitadas de acordo com a demanda do setor. Podem ser realizadas por vários motivos, de visitas a fornecedores como treinamentos e *workshop*. Elas serão aprovadas e acordadas, primeiramente, com o superior direto, assim que acordadas realizava o procedimento junto ao *site* da Wings, o TMS. Então eram reservados passagem aérea, hotel e carro, tudo dentro da demanda necessária, ainda, solicitava o adiantamento, seguindo a Norma Administrativa para viagens nacionais, assim o colaborador recebe o valor calculado por mim, dentro da norma, e usa para alimentação e transporte.

Esse procedimento de solicitação de viagem nacional acontece no SAP, na transação PR05.

A prestação de contas, também, era pelo SAP, na mesma transação. Porém, para realizá-la o colaborador devia entregar as notas fiscais dos gastos obtidos em transporte e alimentação, exceto bebidas alcoólicas. Só assim era confirmado se o colaborador deveria devolver alguma quantia ou não.

8.7.2. Internacionais

As viagens internacionais usam os mesmos procedimentos da Wings. Porém, para que a viagem se realize é necessário a aprovação da Diretoria, somente. Assim, é

feito o procedimento onde se tem um *check list* (elaborado pela secretária Sra. Érica Zózimo, e modificado por mim), para conferir, como a validade do passaporte, o visto se necessário, o adiantamento em dinheiro e o *Visa Travel Money Card*, e o *Insurance Attestation Vallourec* atestando a empresa como responsável pela assistência ao colaborador no exterior em serviço. Ainda, todas as instruções ao viajante são passadas de acordo com a Norma Administrativa para Viagens Nacionais e Internacionais, na qual constam o valor que pode ser depositado, os gastos serão bancados pela empresa e a forma de realizar a prestação de contas.

A prestação de contas da viagem internacional era feita através do preenchimento de um formulário, onde deveria conter todos os gastos obtidos pelo viajante, e anexo ao formulário, era enviada ao setor financeiro, a nota fiscal de cada gasto. Por isso era importante orientar o funcionário quanto à solicitação de notas fiscais como comprovante dos gastos, já que o dinheiro recebido é da empresa. Fazendo toda essa análise e preenchimento do formulário tinha que verificar cada nota, pois não deveria conter bebidas alcoólicas ou produtos fora da norma de viagens, assim que conferido, enviava o relatório preenchido para o financeiro que analisava se estava tudo certo. Caso não estivesse o formulário era devolvido e corrigia o erro informado por eles.

8.8. Organizar os arquivos digitais e físicos

Como houve a mudança de Usina, de cidade e depois de prédios dentro da VSB, o Sr. Ricardo Batista acumulou muitos documentos, e vários foram trazidos da Usina do Barreiro. Portanto, o arquivo físico e digital é bastante grande e trabalhoso, uma vez que se têm muitas informações, desenhos, contratos e assuntos pessoais importantes, que não podem ser descartados. Por isso, demandaria mais tempo para serem selecionados e arquivados, dentro das normas do SIG, Sistema de Gestão Integrada da VSB, que padroniza os processos internos, apesar de ainda não ter um padrão para o arquivamento de cada setor, o que seria interessante.

8.9. Organizar a mudança para o novo prédio da PH

Quando cheguei a Usina estávamos em um prédio localizado próximo a *Finishing Line*, o acabamento final do produto, com o pessoal da Fábrica de Luvas, Qualidade, o Superintendente Geral etc. E como já era um plano da empresa foram feitos novos prédios, temporários, para cada setor, para ramificar e melhorar o ambiente de trabalho. Portanto, foi indicado a mim e à Sra. Natália Tolentino, *controller* da área, que organizássemos a mudança de todos da área da Laminação, sendo 13 pessoas, para o novo prédio. Então, tive que acompanhar as atividades finais de construção do prédio, cobrando por resultados e organizar a mudança, já que não podíamos ficar muito tempo sem contato com os outros setores e sem internet e telefone, a partir do momento que mudássemos.

8.10. Manter o prédio da PH organizado

Para tanto, manter o prédio organizado era uma responsabilidade de todos, mas que devia ser lembrado e zelado por mim e pela faxineira, que vem de uma empresa terceirizada. Por tanto, todos eram informados da importância dos 5S e de cuidar de seu espaço para que mantivéssemos um prédio organizado e limpo, sem sobrecarregar ninguém.

8.11. Realizar compras dos materiais necessários para atender ao setor

Dentro dessas solicitações e atendimento ao pessoal da PH, também, era importante atender as demandas de materiais de escritório. Assim, controlava a quantidade e fazia um levantamento, a partir de solicitações do pessoal, do que era necessário para comprar de acordo com os equipamentos codificados de estabelecimentos conveniados à VSB.

8.12. Traduções e interpretações

Como a diversidade cultural é muito grande na usina, muitos documentos eram feitos em inglês, ou se não havia aquele conhecimento técnico por parte do colaborador de minha área, eu deveria suprir. Assim, realizava versões de documentos e apresentações português-inglês e vice-versa, ainda, tinha o relatório semanal, chamado *weekly report* do qual continha informações sobre todo o setor em inglês, sendo que era a responsável por juntar as informações enviadas pelos Gerentes para colocar no relatório e enviar para a controladoria geral. Existiam trechos dos quais necessitava corrigir e completar frases e comentários em inglês, e tinha um gráfico que ficava sob minha responsabilidade analisar, onde calculava as porcentagens do que foi realizado ou não; lógico sob a supervisão do Superintendente e dos Gerentes, confirmando as informações colocadas. E, o *Executive Committee* e o *Management Committee*, o primeiro acontecia todo mês para falar dos resultados alcançados do mês anterior, o segundo se realizava-se a cada início de ano e encerramento de trimestre para falar dos acontecimentos do ano ou trimestre anterior, isso contendo metas atualizadas, comentários e metas alcançadas. Esse relatório e essas apresentações eram muito importantes porque eram apresentadas para o *On Board*, que são os Diretores do Grupo Vallourec que ficam na França, e da Sumitomo no Japão. Então, qualquer informação errada poderia prejudicar o andamento das atividades e as pessoas envolvidas na construção desses dados, sendo de extrema importância a revisão contínua do que estava sendo feito. Ainda, o *Monthly report* que buscava de uma maneira descritiva, compreender em um texto o que foi falado no *Executive Committee*.

Ainda não tenho as habilidades necessárias para traduzir japonês e alemão, mas devido a realidade vivida pela Usina, acredito que seria um adicional fundamental para qualificar o meu estágio desempenhado, facilitando a comunicação, sendo que sempre foi de meu interesse estudar e entender esses dois idiomas.

8.13. Auxiliar a realizar treinamentos e palestras para o pessoal da área da Laminação

Logo no segundo mês de estágio, ajudei a realizar palestras sobre o programa do Value. Um programa da Vallourec onde os funcionários compram cotas das ações da Usina recebendo dentro de 5 anos o rendimento de seu investimento. É um programa, que em minha opinião, é importante para o trabalhador, onde aproxima-o mais da participação nos lucros da empresa, e é algo mais rentável do que uma poupança, aumentando o poder aquisitivo do colaborador. Só acredito que a forma de ser explicado o programa deveria ser mais simplificada, a comunicação pode ser mais eficaz, pois existiam muitos termos técnicos que eram desconhecidos pelo chão de fábrica e isso pode afastá-los do programa.

8.14. Participar de treinamentos realizados pelo pessoal da VSB

Por fazer parte do Grupo de Melhorias Administrativas e do Grupo dos Facilitadores de RH (Recursos Humanos), existem algumas reuniões e treinamentos que aconteciam para discutirmos assuntos comuns e de importância para a empresa. Um deles foi sobre o novo processo de prestação de contas de viagens internacionais, onde por exigência do Governo Federal, instalou-se um novo sistema o SISCOSERV, que não convém detalhar nesse trabalho, em que as prestações deveriam ser mais detalhadas e cautelosas, entrando no padrão exigido. E havia reuniões de *feedback* com o RH e com o pessoal da Tecnologia de Informação, pois como lidávamos com muitos equipamentos eletrônicos no dia a dia e na solicitação de permissão de pastas, de ramais, de contas de Outlook, de senha de telefones, etc. podíamos falar o que estava bom ou não. Uma de minhas contribuições foi sobre a linguagem utilizada pelos assistentes do *HelpDesk*, em que os *e-mails* recebidos eram difíceis de serem entendidos, e, depois dessa sugestão, a melhoria foi significativa.

8.15. Admissão, demissão, alteração de cadastro, solicitação de vaga e atualização de dados.

Atuei como facilitadora de Recursos Humanos-RH- pois devido à grande quantidade de funcionários por setor, o RH contava com a colaboração do grupo GMA e de supervisores das áreas para realizar algumas atividades como acerto de ponto, admissão, demissão, solicitação de vaga, alteração de cadastro, etc.. Era um fluxo não muito intenso, porém de assunto sigiloso que compete somente às partes envolvidas. O que mais era demandado eram as fichas de alteração de cadastro, pois sempre havia remanejamentos entre os setores para suprir as necessidades. Ainda, tinha que coletar os dados e realizar a marcação de férias do pessoal do setor, controlá-las e autorizá-las no sistema, depois da autorização do Sr. Ricardo Batista. Infelizmente por ser estagiária, não tinha muito acesso a todas as informações do RH, porém a Sra. Natália Tolentino, *controller*, ficava responsável por essas atividades, para suprir a demanda. Mesmo assim, nos reuníamos e participávamos de reuniões para entender e aplicar as atividades, portanto tinha uma participação ativa nessa parte.

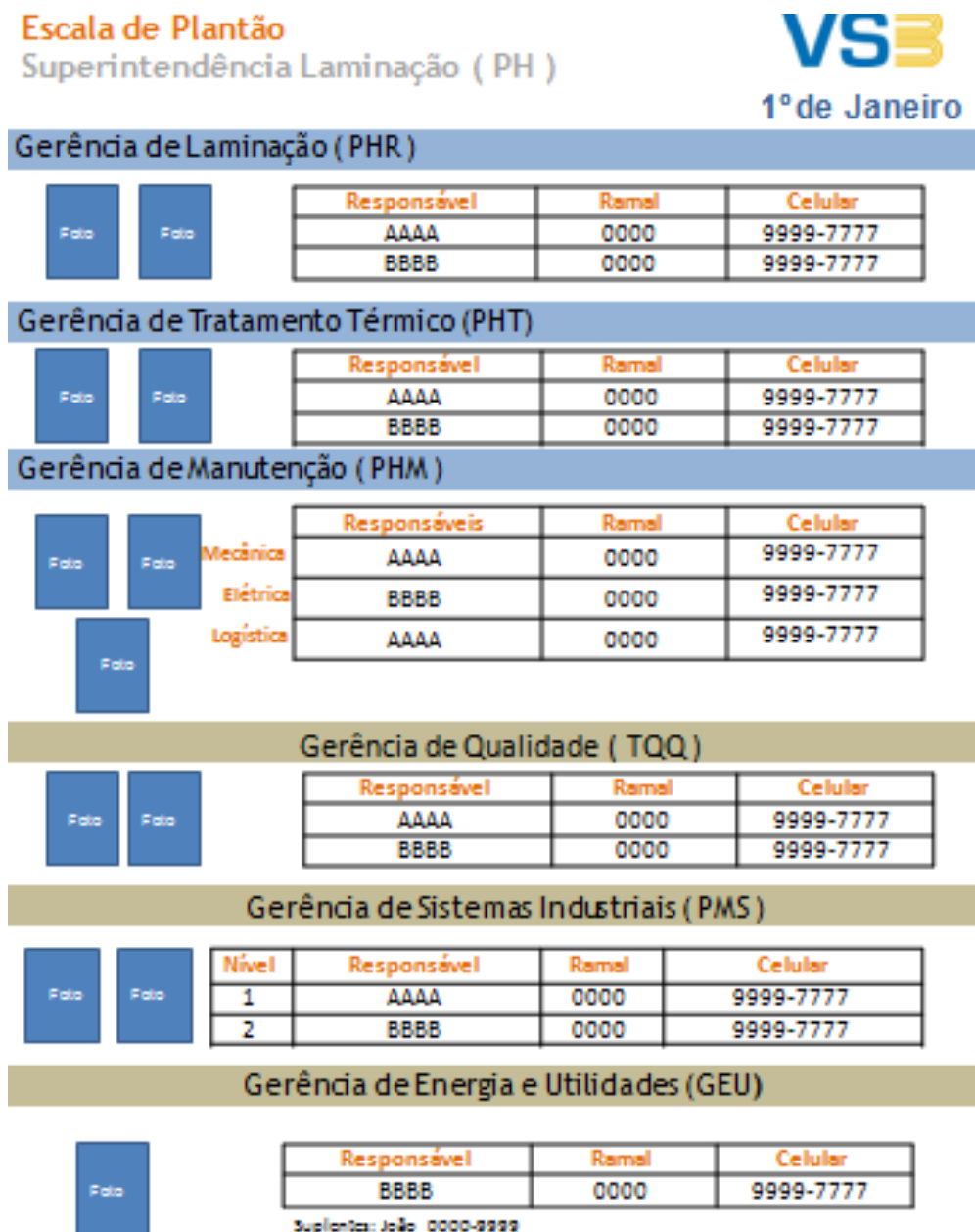
8.16. Escala de Plantão

A Escala de Plantão era uma atividade realizada recentemente dentro do setor. Anteriormente a Sra. Gisele Gonçalves, secretária da Superintendência Geral, fazia e enviava a escala de plantão das superintendências subordinadas, porém, por ordens do Sr. Denis Husson, ela descentralizou a atividade separando-a para cada secretária de cada superintendência ficar responsável por realizar a escala de plantão.

A Escala de Plantão refere-se aos trabalhos realizados durante os finais de semana e feriados do ano, onde o responsável por escalar cada integrante de cada final de semana e feriado é o Gerente da área ou Engenheiro delegado. Assim, depois de conversados, eles me enviavam a planilha de escala com as datas e os nomes para cada dia, com telefone e ramal, para que depois, toda quinta feira, ou um dia anterior ao feriado, divulgasse para a Usina quem seria o plantonista daquela data. Isso era feito em uma planilha padrão, desenvolvida pelas Secretárias a Sra. Gisele Gonçalves, da GP, e a

Sra. Érica Zózimo, da PS. A planilha de divulgação e de controle segue como demonstração:

Figura 10 - Escala de Plantão divulgada por e-mail para a usina



Fonte: arquivo digital do setor da Laminação da VSB;

Figura 11 - Modelo de Referência para organizar as escalas de plantão ao longo do ano. Os quadrados em vermelho são feriados, em rosa são recessos e em cinza são os sábados e domingos.

Mês	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom	Seg	Ter	Nome	n° dias
Jan	1	2	3	4	5	6	7		3
Jan	8	9	10	11	12	13	14		2
Jan	15	16	17	18	19	20	21		2
Jan	22	23	24	25	26	27	28		2
Jan/Fev	29	30	31	1	2	3	4		2
Fev	5	6	7	8	9	10	11		2
Fev	12	13	14	15	16	17	18		2
Fev	19	20	21	22	23	24	25		2
Fev/Mar	26	27	28	1	2	3	4		4
Março	5	6	7	8	9	10	11		2
Março	12	13	14	15	16	17	18		2
Março	19	20	21	22	23	24	25		2
Mar/Abril	26	27	28	29	30	31	1		2
Abril	2	3	4	5	6	7	8		2
Abril	9	10	11	12	13	14	15		2
Abril	16	17	18	19	20	21	22		4
Abril	23	24	25	26	27	28	29		2
Abr/Maio	30	1	2	3	4	5	6		4
Maio	7	8	9	10	11	12	13		2
Maio	14	15	16	17	18	19	20		2
Maio	21	22	23	24	25	26	27		2
Mai/Junho	28	29	30	31	1	2	3		2
Junho	4	5	6	7	8	9	10		2
Junho	11	12	13	14	15	16	17		2
Junho	18	19	20	21	22	23	24		4
Jun/Julho	25	26	27	28	29	30	1		2
Julho	2	3	4	5	6	7	8		2
Julho	9	10	11	12	13	14	15		2
Julho	16	17	18	19	20	21	22		2
Julho	23	24	25	26	27	28	29		2
Jul/Ago	30	31	1	2	3	4	5		2
Agosto	6	7	8	9	10	11	12		2
Agosto	13	14	15	16	17	18	19		3
Agosto	20	21	22	23	24	25	26		2
Ago/Set	27	28	29	30	31	1	2		2
Setembro	3	4	5	6	7	8	9		2
Setembro	10	11	12	13	14	15	16		2
Setembro	17	18	19	20	21	22	23		2
Setembro	24	25	26	27	28	29	30		2
Outubro	1	2	3	4	5	6	7		2
Outubro	8	9	10	11	12	13	14		2
Outubro	15	16	17	18	19	20	21		2
Outubro	22	23	24	25	26	27	28		2
Out/Nov	29	30	31	1	2	3	4		2
Novembro	5	6	7	8	9	10	11		2
Novembro	12	13	14	15	16	17	18		2
Novembro	19	20	21	22	23	24	25		2
Nov/Dez	26	27	28	29	30	1	2		2
Dezembro	3	4	5	6	7	8	9		3
Dezembro	10	11	12	13	14	15	16		3
Dezembro	17	18	19	20	21	22	23		2
Dezembro	24	25	26	27	28	29	30		4
Dez/Jan	31	1	2	3	4	5	6		4

Fonte: arquivo digital do setor da Laminação da VSB.

8.16.1. HelpDesk

O *HelpDesk* oferece suporte à Usina no quesito Tecnologia da Informação-TI. Hoje, a empresa possui sua própria área de TI, porém é apoiada por empresas terceirizadas, como a ATOS e a SONDA. A ATOS é responsável pela parte de conexão em rede e formulários da intranet, assim como pela boa gestão da rede *online* da Usina que deve ser restrita quanto ao acesso, uma vez que o risco cibernético de perda de dados é alto e deve ser evitado constantemente. Já a SONDA é responsável pelo contrato com a Dell e por oferecer os equipamentos eletrônicos utilizados na Usina, como computadores, telefones, notebooks, celulares, câmeras, entre outros. É interessante esse tipo de serviço e suporte, principalmente, para o administrativo, onde lidávamos diariamente com assuntos relacionados à TI e acesso à sistemas de liberação de formulários, e-mails entre outros, o que facilitava nosso entendimento em relação aos equipamentos e ao conteúdo eletrônico.

8.16.2. Solicitação no sistema de informação da vallourec para liberação do acesso aos arquivos digitais da VSB, acesso ao Outlook e acesso à internet, pela intranet.

O acesso às informações pelo computador, conectado à internet, na Usina é amplo, porém com restrições devido ser uma rede fechada. Os conteúdos dos sites podem ser visualizados, alguns deles, dentro de cotas de 180 minutos, por causa de seu conteúdo transmitido. O site mais acessado é a intranet da Usina, que continha todos os documentos de uso comum e formulários necessários para liberação de arquivos digitais, pastas, acesso ao Outlook, telefone, entre outros.

O meio de comunicação mais utilizado era o correio eletrônico, o Outlook, e por ele tinha acesso às agendas das salas de reuniões e do Sr. Ricardo Batista.

Vsboffice é uma plataforma de arquivos da Usina, em que se encontra todos os arquivos disponibilizados de qualquer setor, porém, era necessária uma requisição de liberação e aprovação por parte do responsável da pasta..

9. SUGESTÕES E ATIVIDADES REALIZADAS

9.1. Reuniões de 15 a 15 dias para dividir tarefas, levantar necessidades e usar da melhoria contínua.

Dentro das necessidades apresentada pela empresa, e pelo setor, que passou por fases de preocupação e desenvolvimento e melhoria de processo, chegou-se ao corte de custos e foco na produção. Portanto, como nossas atribuições requeriam gastos tanto em materiais, viagens, transporte interno e externo, entre outros, a Sra. Ana Beatriz (PHM) e eu (PH) sugerimos no setor da PH que eu, ela, a Sra. Priscila Lopes (PHR) e a Sra. Isabel Coelho (PHT), nos reuníssemos a cada 15 dias para discutir sobre as tarefas realizadas, levantar as necessidades de cada uma, tanto em treinamentos e dificuldades, e usar sempre a melhoria contínua de nossas atividades para facilitar o trabalho. Ainda dentro dessas reuniões foram convocadas as pessoas importantes para sanar dúvidas e nos auxiliar na melhoria de algum processo, já que nossas atividades precisavam estar alinhadas com os custos do setor, favorecendo a todos.

Para esse controle sugeri algumas formas de organização, aprendidas na Empresa Júnior, como a rotatividade de atribuições rotineiras, a separação por trimestres, como aprendi nos relatórios, e controle de atividades e responsáveis por uma planilha, além da ata de cada reunião para definir e ter um segmento de atividades e resoluções. Ainda não sei o resultado porque foi aplicado recentemente, mas gerou mais interatividade, controle e organização em nosso trabalho.

9.2. GMA – Grupo de Melhoria Administrativa/ Facilitadora de RH

Acredito ser muito importante a constituição desse grupo para melhorar, como o próprio nome diz, continuamente, a Administração e seus processos. Sempre podemos aperfeiçoar nossas atividades e deixá-las mais fáceis de serem executadas.

Algo que senti falta foi um manual de atividades para o pessoal do GMA. As atividades realizadas eram transmitidas por pessoas que já tem mais tempo de trabalho na Usina e até mesmo por instruções de seu chefe. Lógico que, por mais que tivesse

documentos instrutivos sobre atividades a serem realizadas, a supervisão como forma de sanar dúvidas e promover mais confiança para o colaborador são essenciais. Vejo como importante ter o fluxograma e descrição de atividades, com processos mapeados e lista de contatos. Há muito essa dificuldade em saber quem é o responsável por cada setor e seu contato, portanto iniciei uma planilha de contato externo e interno, pois como fui responsável pela mudança do prédio tive que conversar com muitas pessoas e essa busca fez com que fosse criando e melhorando essa tabela. Ainda, foi criado no *vsboffice* uma pasta para o GMA da empresa como um todo, creio que seria importante colocar todos os documentos comuns ao uso do GMA, assim como normas atualizadas e planilhas de controle que ajudariam muito a melhorar e padronizar nossas atividades.

9.3. Grupo de Trabalho e Estudo de Comunicação Organizacional – melhorar os *gaps* internos

Um dos problemas enfrentados pela VSB é a comunicação interna. E nós, auxiliares administrativas e secretárias, como elo entre os funcionários e gerentes, precisávamos difundir as informações corretamente e de maneira mais eficiente. Era responsável por divulgar para o setor os acontecimentos da empresa, tanto recrutamento interno como doações, festas, comemorações, entre outros. E não são todos os funcionários que possuem acesso ao e-mail da empresa, sendo de responsabilidade de seu superior transmitir a informação enviada. Mas não era sempre que isso acontecia, nem sempre a informação chegava da maneira como deveria e isso poderia gerar ruídos e resultados não desejados.

Portanto, para solucionar e melhorar os problemas da comunicação interna da VSB, sugiro um Grupo de Trabalho e Estudo sobre Comunicação Organizacional, para que possam participar e desenvolver uma melhor forma de fazer as informações chegarem em seu devido interlocutor gerando os resultados esperados.

10. COMPORTAMENTO

É muito interessante perceber o quanto a exigência de nossos professores e a participação em empresa júnior (cito por ter feito parte) fez com que minha postura e linha de pensamento fossem diferenciadas. Há estereótipos de escritório como as “fococas” e os medos de pessoas de outro país, que são ações que devem ser evitadas em um ambiente de trabalho internacional.

Sobre os idiomas, como já havia feito intercâmbio e realizado eventos internacionais, não houve problema algum: atendia os estrangeiros da empresa tranquilamente, o que não acontece com a maioria das pessoas.

Em relação à postura, sempre me atento a ser profissional e manter uma postura discreta e amigável, já que estamos em um ambiente diversificado e diferenciado, preciso transmitir uma imagem de seriedade e comprometimento, ainda de empatia e amizade, para que não afaste as pessoas e provoque comentários ruins.

É interessante notar que a VSB quebrou um paradigma, muitas vezes abordado em sala de aula, a formalidade e impessoalidade no local de trabalho. Entenda impessoalidade no relacionamento com as outras pessoas, lógico que o seu trabalho e atividades diárias, como o seu rendimento, devem ser tratados profissionalmente. Na VSB foi algo que me surpreendeu e ajudou em meu processo de adaptação, pois todas as pessoas na usina são acessíveis, principalmente aquelas que possuem os cargos mais altos, como Diretores, Superintendentes e Gerentes, além do tratamento diário diferenciado, sendo amigáveis e preocupados com as pessoas. Isso facilita bastante para realizar as atividades e cobrar os resultados necessários, criando um ambiente mais agradável e favorável ao alcance dos objetivos do setor, cria mais liberdade para conversar e interagir com todas as pessoas na usina, até mesmo com Sr. Paulo Valadares, Diretor Geral e CEO da VSB, lógico que a postura profissional deve permanecer.

11. DISCIPLINAS E FACILIDADES

O curso de Secretariado Executivo da UFV oferece uma multidisciplinaridade muito grande, o que nos torna conhecedores de diversas áreas. Apesar de não ser aprofundado, podemos seguir a área de nosso maior interesse com futuras especializações. Portanto, para a posição que ocupamos ou ocuparemos como Secretários e Secretárias, acredito ser fundamental esse conhecimento, com pensamento crítico sobre cada assunto. Os idiomas nos tornam pessoas internacionalizadas, tornando a comunicação interna e externa da empresa mais fácil e adequada.

Destaco que um aspecto do qual tive muita dificuldade foi em relação à tecnologia. Como tenho que agendar reuniões em equipamentos de videoconferência e telepresença, ainda conferências, chamadas *conference call*, foi algo que demandou mais tempo para aprender e conseguir utilizá-los. Acredito que uma disciplina sobre tecnologia para Secretariado ajudaria muito a entender e utilizar melhor a tecnologia disponível nas empresas.

As disciplinas relacionadas à Leitura e Produção de Textos Empresariais, Redação Oficial, Redação Empresarial e Discurso Empresarial ajudaram muito na questão de melhorar a leitura e interpretação, gramática e sintaxe do português, análise de textos e melhor disposição de informações em e-mails e documentos. Facilitara, muito a produção de textos Empresariais ou não para diferentes interlocutores, o que me tornou mais rápida nessa tarefa sendo um referencial no setor para a produção de textos e e-mails bem escritos.

As disciplinas sobre Administração, Organização Sistemas e Métodos, Psicologia, Sociologia, Direito, Economia e Relações Internacionais me trouxeram uma visão muito ampla do que acontece no mundo, o que pode afetar a empresa, e como reagir a esses fatores. Ainda mais que, como nossa função fica escalada no setor Administrativo da empresa, as noções de administração obtidas no curso foram essenciais para que eu conseguisse organizar a minha rotina de trabalho, planejando, executando, controlando e agindo sobre cada atividade desempenhada, cumprindo com minhas principais e mais importantes tarefas do dia. Uma vez que o fluxo de informação e atividade é alto, precisamos escalar as prioridades e as urgências assim no final do dia saímos com nosso dever cumprido. Ainda, por se tratar de uma multinacional o conhecimento em Relações Internacionais, Direito e Economia são fundamentais para

entender o que acontece e saber a quem recorrer, desenvolvendo atividades com respaldo legal e adequadas à realidade mundial da indústria.

As disciplinas como Assessoria Executiva e Gestão Estratégica, Arquivística, Gestão Documental, Gestão Secretarial e Empreendedora, Assessoria Parlamentar e Gestão Pública, Técnicas e Tecnologias da Comunicação Oral e Metodologia de Pesquisa foram importantes, porém algumas delas ficaram defasadas pela troca de professores que tivemos. Portanto o conteúdo ficou prejudicado, mas o que foi aprendido foi aplicado. A Empresa Júnior me ajudou muito nesse quesito, pois suprimos a necessidade de aprendizado em organização de eventos, etiqueta, cerimonial, comunicação oral e até mesmo acrescentou sobre planejamento estratégico e administração, incentivando o empreendedorismo e a inovação na área de secretariado e em outras áreas.

Sobre os idiomas, para aqueles alunos que se dedicam e estudam, há condições favoráveis para formar fluente em Inglês, Francês e Espanhol. As disciplinas são cobradas e bem desenvolvidas pelos professores. Esse conhecimento foi um fator positivo para conseguir a vaga de estágio, sou umas das pouquíssimas pessoas que se comunica nesses três idiomas dentro da Usina. No setor da PH somente meu chefe, os gerentes e eu éramos fluentes em mais de um idioma, isso me tornava um referencial para receber visitantes, traduzir e redigir documentos, escrever e-mails entre outras atividades. Como tenho um grande interesse em ser fluente em mais idiomas, pretendo estudar japonês e alemão para ampliar minhas chances de ficar na empresa para adquirir experiência no mercado.

Para aquele aluno que se predispõe a estudar e desenvolver projetos além da graduação, o mercado dará boas oportunidades. O profissional de secretariado tem ganhado espaço e reconhecimento, principalmente em grandes empresas. Nossas habilidades interculturais e de adaptação nos colocam em um patamar ideal de internacionalização de empresa e desenvolvimento de novos mercados. Acredito que a tendência é crescer cada vez mais no Brasil.

12. RESULTADOS ATINGIDOS

O estágio é um trabalho desenvolvido dentro de uma teoria estudada. Porém, nem sempre aquilo que a teoria nos diz realmente acontece na prática. Foi interessante perceber o quanto o mercado é dinâmico e exigente, onde precisamos lidar com situações de pressão e desafios a todo o momento, além de gerar resultados eficazes.

Dentro dos objetivos esperados os resultados alcançaram todos, pude ampliar o *networking*, desenvolver as habilidades técnicas de secretariado, além de conviver com outras culturas e desenvolver mais o uso dos idiomas, aprendendo os vocabulários específicos utilizados.

Um aspecto do qual tive dificuldade foi em relação aos relatórios, nos quais a contagem de datas e análises dá-se da seguinte forma: para apresentar um relatório conta-se o ano em número de semanas, e isso me fazia ficar perdida algumas vezes, ainda a data para o número da semana era considerada da quarta feira anterior até a quinta feira em vigor, gerando o número da semana atual, de onde os dados seriam colhidos. Com isso tive que aprender a controlar o ano com essas peculiaridades. Ainda, a contagem dos trimestres para relatórios são Q1, Q2, Q3 e Q4. Em que cada um deles representa três meses, só entendi esses significados depois que meu supervisor me explicou como entendê-los e onde encontrá-los.

Acredito que as experiências tidas durante a graduação como participar da Empresa Júnior, organizar três eventos internacionais de grande porte e realizar dois intercâmbios para os Estados Unidos foram fatores importantes para que fosse escolhida para esse estágio e pudesse desenvolver um bom trabalho. Pude aplicar várias ferramentas que foram desenvolvidas ao longo dessas atividades realizadas e já estava um pouco mais preparada para o que o mercado exigia. Não houve um choque muito grande de realidade, apesar de nunca ter entrado em uma Usina anteriormente, porém foram meses de aprendizado e crescimento consegui desempenhar as atividades tranquilamente e adaptar às diferentes realidades e culturas da empresa.

Pude perceber que a realidade onde vivemos em Viçosa não nos dá uma real noção do que nos espera. Os estágios desenvolvidos dentro da Universidade podem gerar experiência sim, mas não nos exigem tanto quanto o mercado fará.

13. FRANÇA, ALEMANHA, JAPÃO, BRASIL - CULTURA

A VSB é uma empresa de outro país, parceira de outra cultura, que se desenvolve com uma cultura de outro local do mundo e tem vários desafios pela frente. Mas é impressionante como o grupo Vallourec se desenvolve de maneira conjunta com a Sumitomo e torna a VSB líder mundial na fabricação de tubos.

Com várias peculiaridades e ferramentas diferentes, a predisposição de se envolver com outra cultura torna o trabalho muito mais fácil e menos doloroso. Nas entrevistas de emprego, em sua maioria, os candidatos são questionados quanto sua capacidade de adaptação e aceitação de novas culturas, para tentar minimizar esse choque cultural.

As diferenças existem por si só, já desde a adaptação dos franceses e japoneses ao Brasil, quanto a clima, comida e pessoas, assim como a nossa receptividade por um povo diferente em pensamento e comportamento. Assim como os japoneses e franceses são pontuais e organizados, os brasileiros já não apresentam essa característica, porém já é entendido por ambas as partes como cada um se desenvolve.

Esse aspecto de adaptação cultural me atrai para uma curiosidade de como o Secretário Executivo deve estar disposto a entender as outras culturas e ser um agente intermediador e conhecedor de comportamento e cultura, para trazer, de certa forma, uma adequação mais rápida e bem sucedida dentro da empresa.

Na VSB acredito que por me tornar uma agente de internacionalização, devido a fluência em três idiomas estrangeiros, pude contribuir para que as pessoas de outros países se sentissem bem recebidos, evitando qualquer conflito diplomático que pudesse prejudicar a relação com eles e vice versa.

É interessante perceber que, quando estudamos outro idioma, também estudamos a cultura, os hábitos e costumes daquela população e, por isso, além de outros fatores como receptividade e adaptação, fez com que o profissional de Secretariado Executivo se tornasse fundamental em empresas que são internacionais e que estão em processo de internacionalização. Portanto, precisamos mostrar ao mercado nossa importância e às empresas a vantagem de ter um profissional como esse em seu quadro de funcionários.

14. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CONFEDERAÇÃO BRASILEIRA DE CONSTRUÇÃO EM AÇO – CBCA.

Disponível em: <http://www.cbca-acobrasil.org.br/>. Acesso em: 10 jan. 2014.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS METALÚRGICOS – CNM/CUT. Perfil da

Empresa. Disponível em: <http://www.cnmcut.org.br/conteudo/perfil-da-empresa-15>

Acesso em: 09 jan 2014.

ILHA DE MANHATTAN. VSB- 2008. Disponível em:

<http://www.youtube.com/watch?v=NqWyYG2e5z8> Acesso em: 07 jan. 2014.

NIPPON STEEL & SUMITOMO METALS. *Executives*. Disponível em:

<http://www.nssmc.com/en/company/howeare/executives.html> Acesso em: 15 jan.

2014.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JECEABA. Disponível em:

<http://jeceaba.mg.gov.br/index.php?pg=pcp> Acesso em: 15 jan. 2014.

PUBLIMINAS. Filadelfia desenvolve campanha para reposicionamento de marca da

Vallourec. Disponível em: [http://www.publiminas.com/2013/07/filadelfia-desenvolve-](http://www.publiminas.com/2013/07/filadelfia-desenvolve-campanha-para-reposicionamento-de-marca-da-vallourec/)

[campanha-para-reposicionamento-de-marca-da-vallourec/](http://www.publiminas.com/2013/07/filadelfia-desenvolve-campanha-para-reposicionamento-de-marca-da-vallourec/) Acesso em: 10 jan 2014.

SEALT TELECOM. Diferenças entre telepresença, videoconferência, streaming e

webcast. Disponível em: [http://sealtelecom.com.br/site/artigos-](http://sealtelecom.com.br/site/artigos-relacionados/ver/10/diferenas-entre-telepresena-videoconferencia-streaming-e-webcast)

[relacionados/ver/10/diferenas-entre-telepresena-videoconferencia-streaming-e-webcast](http://sealtelecom.com.br/site/artigos-relacionados/ver/10/diferenas-entre-telepresena-videoconferencia-streaming-e-webcast)

Acesso em: 10 jan 2014.

SAP System. SAP Brazil. Disponível em: <http://www.sap.com/brazil/about.html> Acesso

em: 09 jan. 2014.

TVNBR. Presidenta Dilma fala da importância do complexo siderúrgico para o país. Disponível em:<http://www.youtube.com/watch?v=2Aji4e88cdE> Acesso em: 10 jan. 2014.

VALLOUREC. Vallourec & Sumitomo Tubos do Brasil (VSB). Disponível em: <http://www.youtube.com/watch?v=36jTI9gFEUc> Acesso em: 09 jan. 2014.

VALLOUREC. *Vallourec Retrospective from 2000 to 2012*. Disponível em:<http://www.youtube.com/watch?v=oD-RUQlh6eY> Acesso em: 08 jan. 2014.

VALLOUREC. Apresentação. Disponível em: <http://www.vmtubes.com.br/vmbInternet/calandra.nsf/0/BDEA9A83636DD284032572FA007DDDA5?OpenDocument&pub=T&proj=Internet> Acesso em: 10 jan. 2014.

VALLOUREC. *Histoire*. Disponível em: <http://www.vallourec.com/fr/groupe/histoire/> Acesso em: 12 jan 2014.

VALLOUREC. *Publications*. Disponível em:http://www.vallourec.com/fr/espace-medias/publications/Publications/V_Leaflet_AtGlance_FR_BD.pdf Acesso em: 10 jan 2014.

VALLOUREC E SUMITOMO TUBOS DO BRASIL LTDA. Produtos. Disponível em: <http://www.vstubs.com/produto.php> Acesso em: 12 jan 2014.

Viçosa, ____ de _____ de 2014.

Assinatura do(a) Estagiário(a)

Aprovação:

Supervisor na Organização

Data: ____/____/____

Coordenador de Estágio - UFV

Data: ____/____/____