



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
DO RIO GRANDE DO NORTE  
CAMPUS NATAL – ZONA NORTE  
CURSO TÉCNICO EM COMÉRCIO**

**ANA MARIA DAS GRAÇAS BARBOSA DO VALE**

**RELATÓRIO DE PRÁTICA PROFISSIONAL: WT DISTRIBUIÇÃO E SERVIÇOS**

**NATAL/RN  
DEZEMBRO/2018**

**ANA MARIA DAS GRAÇAS BARBOSA DO VALE**

**RELATÓRIO DE PRÁTICA PROFISSIONAL: WT DISTRIBUIÇÃO E SERVIÇOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a Coordenação do Curso Técnico em Comércio, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, Campus Natal – Zona Norte, como requisito para obtenção do título de Técnico Integrado em Comércio.

Orientação: Prof. MSc Paulo Roberto Pimentel Duavy

**NATAL/RN**  
**DEZEMBRO/2018**

## TERMO DE APROVAÇÃO

**Aluna:** Ana Maria das Graças Barbosa do Vale.

**Curso:** Técnico em Comércio

**Período/Ano:** 2018.2

**Tipo de Documento:** Relatório final de prática profissional (Aprendizagem)

**Título:** Relatório de prática profissional: WT Distribuição e serviços

### PARECER

O Relatório Final de Prática Profissional foi submetido à Direção Acadêmica do IFRN – Campus Natal Zona Norte – para análise e aprovado como requisito para conclusão do Curso Técnico Integrado em Comércio.

**PAULO ROBERTO PIMENTEL DUAVY**

**Professor Orientador**

**ALINNE POMPEU CUNHA DE QUEIROS**

**Professora Avaliadora**

**AGRADECIMENTOS**

Agradeço aos familiares, que sempre me apoiam e incentivam na minha trajetória, bem como me motiva a seguir em frente. Ao Instituto Federal de Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, Campus Natal - Zona Norte, por proporcionar aprendizado e a oportunidade de ingressar no mercado de trabalho. Ao meu orientador Paulo Duavy e, também, coordenador do curso de comércio, e a Fábio Alexandre, coordenador de Extensão do campus, que sempre tiveram paciência e dedicação para me auxiliar. A empresa W.T, que me recebeu com tanta atenção, dando a oportunidade de colocar em prática os conhecimentos adquiridos nas aulas teóricas. A todos os colaboradores da empresa, que desempenham um ótimo papel, auxiliando e motivando. Agradeço principalmente, a paciência, extrema dedicação e aos ensinamentos dos meus supervisores, Cleymison de Jesus, Elder Silva, Jessica Rodrigues, Roberto Cabral, Rodrigo Paiva e Victor Erick (Serviços).

## **RESUMO**

Esse trabalho tem por objetivo descrever as atividades desenvolvidas na empresa WT distribuição e serviços, tais práticas proporcionam a integração de conhecimentos de disciplinas teóricas com a prática profissional. A prática foi desenvolvida no setor de Serviços. O desenvolvimento do presente relatório aborda a caracterização da empresa e as atividades e práticas do setor, bem como traz o embasamento teórico de cada um deles.

**Palavras-chave:** WT Distribuição e Serviços; Estágio, Setor de Serviços; Prática Profissional.

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	1
2. CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO.....	2
2.1 <i>Histórico</i> .....	2
3. REFERENCIAL TEÓRICO .....	4
4. PRÁTICA PROFISSIONAL DESENVOLVIDA NO SETOR DE SERVIÇOS.....	7
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	9
REFERÊNCIAS .....	10
ANEXO A – ORGANOGRAMA WT DISTRIBUIDORA .....	11
ANEXO B - ORGANOGRAMA WT DISTRIBUIDORA EM SEGMENTOS.....	12

## 1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho refere-se a prática profissional, por intermédio do programa Jovem Aprendiz, desenvolvida na empresa WT Distribuição e Serviços, com a aluna Ana Maria das Graças Barbosa do Vale, do curso de Comércio, a qual atuou no setor de Serviços, como forma de cumprir a carga horária extra curricular exigida pelo curso.

A prática só foi possível graças ao programa de aprendizagem, essencial para preparação profissional, garantido na lei n. 10.097 de 2000. O programa é de extrema importância pois contribui para a formação da cidadania plena a partir do acesso ao conhecimento, do aprendizado de uma profissão e do desenvolvimento da carreira em uma empresa.

Durante a prática profissional, que se dá por meio de supervisão, a integração de conhecimentos das disciplinas do curso Técnico em Comércio, foram fundamentais para contribuir com o aprendizado, a saber: Gestão da qualidade e Técnicas de Vendas. Com isso, os conteúdos das disciplinas foram amplamente utilizados durante as práticas realizadas na empresa supracitada.

Este trabalho está estruturado da seguinte forma: na primeira seção é realizada uma introdução, a segunda seção traz a caracterização da empresa WT, a terceira seção apresenta o referencial teórico, a quarta as práticas desenvolvidas e a última seção as considerações finais.

## 2. CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

### 2.1 Histórico

Razão Social	WT Distribuidora
Nome Fantasia	WT Distribuição e Serviços
Endereço	R. José Aginaldo de Barros, 2874 - Candelária - Natal/RN Av. José Amora de Sá, 1080 - Distrito Industrial II - Eusébio/CE
Área geográfica de atuação	Rio Grande do Norte, Ceará e Paraíba
Produtos e serviços oferecidos	Distribuidor das marcas: 3M, Alfa Tennant, Diversey, Hobart, Ruhof, Santher, Nestlé Nutrition e Health Science e Conexão - Implantes Orais; conta com os serviços de comodato, treinamento, logística, assistência técnica e locação de máquinas e equipamentos.
Quantidade de colaboradores	150
Logomarca:	

### 2.2 Perfil

A WT Distribuição e Serviços, criada em 1990 por Werneck Lima de Carvalho e Tatiana Souza de Carvalho, é uma empresa de origem potiguar com atuação no Rio Grande do Norte, Ceará e Paraíba, nos segmentos de soluções de higiene e limpeza profissional, nutrição clínica e implante oral. A WT é um grupo composto pelas empresas, 3A Locadora, 3A Seminovos, Nutrir e Saccaro. Sua matriz está localizada na rua José Aginaldo de Barros, 2874 – Candelária, e conta com um quadro de aproximadamente 150 funcionários distribuídos em Natal e Ceará.

A WT é uma distribuidora de produtos e serviços que atua nos segmentos de educação e lazer, escritórios corporativos, *food service*, hospitais, clínicas e laboratórios, assim como, hotelaria e turismo, indústrias, lavanderias, supermercados, nutrição clínica e odontologia. Na área de Higiene e Limpeza Profissional, é distribuidora dos produtos *Diversey*, *FoodCare*,

Santher Professional, 3M, *Alfa Tennant*, *Horbat e Ruhof*. No que se refere ao setor de Nutrição Clínica, distribui soluções nutricionais da *Nestlé Health Science* e *Nestlé Nutrition*. Quanto a área de Odontologia, atua com Implantes Orais da Conexão Sistemas de Prótese.

É por meio de sua equipe técnica, que a WT orienta os clientes desde a aquisição do produto e/ou equipamento, implantação do processo, até o treinamento das equipes envolvidas. Sua estrutura organizacional se divide em RH/DP, controladoria, compras, logística, serviços, contratos, T.I, departamento comercial, televendas e o comercial público e privado. A empresa oferece os serviços de comodato, treinamento, locação de máquinas e equipamentos, logística e assistência técnica.

Em 2010, a empresa conquistou o selo ISO 9001 pela BSI e sendo uma empresa reconhecida por sua solidez e compromisso com os clientes, mantém parcerias com indústrias e empresas nacionais e internacionais. A WT Distribuidora possui como missão, ofertar os produtos e serviços de alta qualidade, com presteza e eficácia, superando as expectativas dos clientes. Estando sempre preocupada com os seus aspectos de qualidade, a empresa possui uma política de qualidade muito forte e apresenta preocupação em desenvolver os colaboradores, a fim de manter a excelência nos seus serviços e a qualidade de seus produtos.

### 3. REFERENCIAL TEÓRICO

Segundo Gronroos (2004), serviços são performances, ações ou atividades que a empresa desempenha para satisfazer um mercado consumidor. Servir uma refeição, consertar um aparelho eletrodoméstico, dedetizar uma residência, seja qual for a natureza do serviço, entretanto, raramente deixa de existir a oportunidade de interação direta entre os funcionários da companhia prestadora do serviço e os consumidores atendidos.

Para Kotler (1998), um serviço é qualquer ato ou desempenho que uma parte pode oferecer a outra e que seja essencialmente intangível e não resulta na propriedade de nada. Sua produção pode ou não estar vinculada a um produto físico. Ele classifica o serviço em quatro particularidades que são:

- A intangibilidade: Os serviços são intangíveis. Ao contrário dos produtos físicos, não podem ser vistos, sentidos, provados, ouvidos ou cheirados antes de serem comprados.
- A inseparabilidade: Diferentes dos produtos, os serviços são produzidos, entregues e consumidos simultaneamente. Em alguns casos no ato da prestação de serviço a presença do cliente é indispensável (como no caso do médico e seu paciente).
- A variabilidade: Os serviços são altamente variáveis, uma vez que dependem de quem os executa e de onde são prestados.
- A perecibilidade: Serviços não podem ser estocados.

Os serviços podem ser fundamentados em equipamentos ou pessoas, podem exigir ou não a presença do cliente, podem atender necessidades pessoais ou administrativas, podem ou não visar o lucro e podem ser de propriedade pública ou privada (KOTLER, 1988).

Na gestão empresarial, a gestão da qualidade é importante para assegurar a conformidade de produtos e serviços, aumentar a satisfação dos clientes e promover o sucesso sustentável de uma organização. Estruturar um sistema de gestão da qualidade pautado de acordo com os requisitos das normas internacionais ISO é o melhor caminho para obter êxito na conquista de excelentes resultados. As normas ISO 9000 consistem de modelos que definem os requisitos mínimos específicos para fornecedores externos e diretrizes para o desenvolvimento de programas internos de qualidade (RODRIGUES e LEMOS, 2001).

Para Mainieri (1998), as normas da série ISO 9000 são um conjunto genérico de normas de sistema da qualidade, aplicáveis a uma vasta extensão de indústrias e setores

econômicos. Coletivamente elas fornecem diretrizes para a gestão da qualidade e estabelecem os requisitos gerais para a garantia da qualidade.

De acordo com a ISO 9000:2000 (2000, p.10), a gestão da qualidade compreende as “atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização no que diz respeito à qualidade”. A definição é estendida a sistema de gestão da qualidade, definida como “sistema de gestão para dirigir e controlar uma organização no que diz respeito à qualidade” ISO 9000:2000 (2000, p.9).

Segundo Santos (2001) as empresas podem adotar os conceitos de gestão de qualidade que propagam os requisitos para sistema da qualidade da norma ISO 9000 e, deste modo, fortalecer sua competitividade atendendo melhor a seus clientes e reduzindo seus custos.

Em acréscimo, Cansi et. al. (2010), reforça de forma simplificada, que demonstrar o compromisso com a Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho permite melhorar significativamente a eficácia das operações internas e, por conseguinte, reduzir acidentes, riscos e períodos de paragem. O que contribui para um bom funcionamento da empresa e para segurança e qualidade do trabalho dos empregados.

No tocante às concepções dos direitos fundamentais do trabalhador em possuir uma boa e saudável qualidade de vida, na medida em que não é possível desassociar os direitos humanos e a qualidade de vida, é perceptível a preocupação com as condições do trabalho.

O embasamento legal é feito pela lei n.6.514/77 - alteradora dos arts. 154 a 201 (capítulo V do Título II) da CLT, pela lei n.3048/99 - Ministério da previdência e assistência social- MPAS, Regulamento da previdência social, acidentes e doenças do trabalho, benefícios, aposentadoria especial e comum, ainda pela portaria n.3214/78- Ministério do Trabalho e Emprego- Normas Regulamentadoras- NRs.

O Brasil possui 34 normas regulamentadoras relacionadas ao trabalho cujo objetivo é garantir e melhorar a segurança do trabalho por intermédio de medidas legais relativas à segurança e a saúde do trabalhador. Dentre elas, a NR-6- Equipamentos de Proteção Individual - EPI.

Os equipamentos de proteção individuais (EPI) devem proteger: cabeça, os membros superiores, os membros inferiores, a audição, a respiração, o tronco e a pele, além de proporcionar proteção contra quedas. O EPI utilizado deve possuir certificado de registro de fabricante (CRF) e certificado de aprovação (CA), caso seja de outro país deverá possuir o certificado de registro importação.

Além das normas reguladoras e leis trabalhistas que determinam medidas importantes em relação ao trabalho há a Organização Internacional do Trabalho (OIT) que introduz a

adoção de normas internacionais de trabalho sob aspecto de convenções ou recomendações. Estes instrumentos são adotados pela Conferência Internacional do Trabalho com a presença de representantes dos trabalhadores, empregados e dos governos.

#### **4. PRÁTICA PROFISSIONAL DESENVOLVIDA NO SETOR DE SERVIÇOS**

O setor de serviços possui os seguintes compromissos: o comodato, treinamento, locação de máquinas e equipamentos, o pós-venda, instalação de equipamentos e manutenções periódicas nas áreas de refrigeração, lavanderia, elétrica, marcenaria e assistência técnica. Tem uma atuação tanto nos segmentos privados como em públicos.

Uma das atividades atribuídas dentro do setor consiste na elaboração, no controle e no fechamento de ordem de serviços - OS (trata-se de um documento que tem a função de emitir comunicações internas em uma empresa a respeito de um trabalho que precisa ser efetuado. É necessário que a O.S tenha número e data, a qual é colocada antes do nome de quem assina, com indicação do cargo).

Durante a matéria de Técnicas de Vendas foi ensinado o modo ideal de tratamento para com os clientes o que foi crucial para estabelecer o contato com os clientes da WT da maneira correta. Afinal, ao realizar o contato direto com os clientes é mister que eles se sintam confortáveis. Junto com a matéria de gestão da qualidade, foi concebido o conceito do que é o pós-venda e sua importância para empresa e para a fidelização do cliente.

Também realizasse no setor a conferência de proposta de serviços, bem como, efetuasse o pós-venda (que consiste em um conjunto de atividades de marketing realizadas após a venda do produto ou a prestação do serviço e que abrange pesquisas de satisfação, serviços de manutenção, promoções especiais e outras formas de atendimento, tendo por objetivo a fidelização do cliente) dos serviços referentes aos estados do Rio Grande do Norte e Ceará; o arquivamento de documentos.

Para que o setor esteja sempre em ordem, é preciso que ocorra a alimentação dos sistemas, assim como, a elaboração e arquivamento de documentos. Também se faz necessário que se faça o acompanhamento de processos administrativos; que ocorra auxílio no atendimento aos clientes; envio de relatórios; fechamento de bônus; controle e solicitação de saída de mercadorias e produtos e que os sistemas estejam sempre alimentados.

Ademais é fundamental que aconteça o controle, quanto ao uso, e a elaboração do termo de responsabilidade de recebimento dos EPIs, Equipamento de Proteção Individual, para os colaboradores do setor, haja vista que a WT possui uma grande preocupação com o bem-estar e com a proteção dos seus colaboradores. Dessa forma, todos os funcionários precisam ter os equipamentos necessários para livrar-se de possíveis riscos durante a sua jornada de trabalho. Com isso, a realização do termo de responsabilidade se faz necessária,

pois o funcionário precisa atestar que recebeu os seus equipamentos e que irá utilizá-los de forma adequada.

Através da disciplina de Gestão da qualidade foi apresentado a segurança do trabalho e a importância do uso de equipamentos de proteção individuais (EPI), no setor de serviços da WT é obrigatório que todos os colaboradores utilizem este equipamento e por isso é de extrema importância o controle dos equipamentos para constatar se os funcionários estão recebendo e inclusive se o CA (certificado de aprovação) do equipamento está em sua devida validade.

O Certificado de Aprovação é um documento que o Ministério do Trabalho e Emprego destina para garantir a qualidade e funcionalidade de um determinado EPI. Qualquer equipamento de proteção individual, só pode ser utilizado e vendido com a aprovação do CA. Dessa forma, a disciplina do curso de Comércio foi fundamental para obter esses conhecimentos e poder colocá-los em prática na empresa.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Constata-se, através da experiência adquirida na empresa WT, como funciona um ambiente organizacional e como são as rotinas administrativas do setor de Serviços. Ademais, foi possível entender esses processos e aprender com as tarefas atribuídas, trazendo assim grandes experiências e contribuindo para a nossa formação acadêmica e profissional.

Considerando que a WT foi a primeira experiência dentro do mercado de trabalho, essa também foi outra aprendizagem.

Contudo, os conhecimentos adquiridos no curso e o apoio que obtive dos gestores foram fundamentais para aprimorar a prática profissional. Em síntese, o programa de aprendizagem desenvolvido na empresa foi muito proveitoso e enriquecedor, haja vista que aliar os conhecimentos à prática é extremamente importante e necessário para uma completa formação como Técnico em Comércio.

## REFERÊNCIAS

AVILA, Clovis Antunes, STEFENON, Stéfano Frizzo. **Aplicação dos 5S e das Ferramentas da Qualidade para Gestão de Riscos da Segurança e Saúde no Trabalho**. 2016

CAMISASSA, Mara Queiroga. **Segurança e Saúde no Trabalho**, Método. 2005.

EIGLIER, Pierre, LANGEARD, Eric, **SERVUCTION- A gestão de marketing de empresas de serviços**, McGraw-Hill, Portugal, 1991.

LTDA, WT Distribuidora. “WT Distribuição e Serviços”.2017. Disponível em: <<http://www.wtdistribuidora.com.br/>>. Acesso em: 04/11/2017.

MARKETING de serviços. 2017. Disponível em: <[https://pt.wikipedia.org/wiki/Marketing\\_de\\_serviços](https://pt.wikipedia.org/wiki/Marketing_de_serviços)>. Acesso em: 09/11/2017.

SLONGO, Luiz Antônio; MUSNNICH, Rafael. **Serviços ao Cliente e Marketing de Relacionamento no Setor Hoteleiro de Porto Alegre**. 2005.

## ANEXO A – ORGANOGRAMA WT DISTRIBUIDORA1



No referente à responsabilidade e autoridade a W.T, mantém descrições de cargos que identificam, para cada cargo da organização, quais são suas responsabilidades, autoridades e incluem uma descrição do perfil profissional desejado para o cargo. Suas descrições são disponibilizadas por meio do sistema IsoGestor.

No tocante a comunicação interna a organização, mantém mecanismos de comunicação interna de modo a facilitar o fluxo das informações necessárias à gestão da empresa. Além da comunicação informal, são utilizados os seguintes canais:

**Quadro 1** - Canais de comunicações utilizados

<b>Canal de comunicação</b>	<b>Responsável</b>
Quadros, e-mails, reuniões, sistema IsoGestor e eventos	Gestão da Qualidade
Reuniões de Análise Crítica	Diretoria

Fonte: Distribuidora, WT. Manual da Qualidade, 2017.

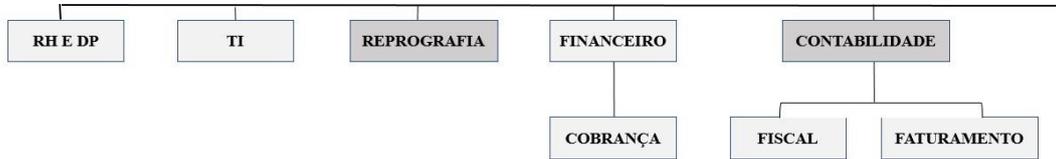
Como partes do conteúdo da comunicação são incluídas informações relativas à eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade, sob a forma de resultados qualitativos e quantitativos obtidos pela empresa. O Plano de Comunicação Interno e Externo está formalizado no item 24 do Manual de Qualidade da Empresa<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Imagens disponíveis em tamanho superior e individuais no anexo B.

<sup>2</sup>Software IsoGestor | Cópia controlada gerada em 30/10/2018. | Página 10/20

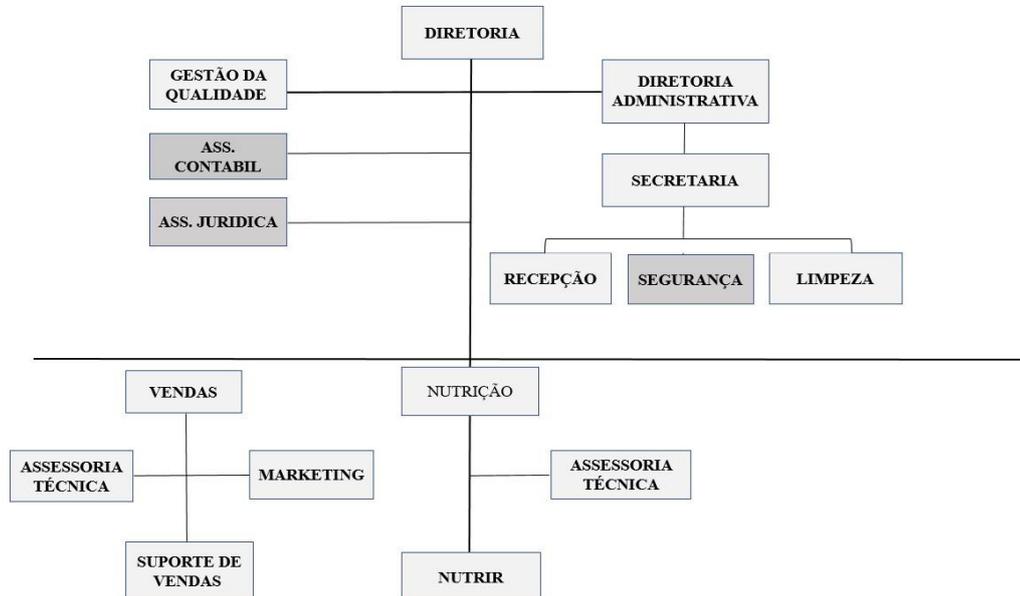
## ANEXO B - ORGANOGRAMA WT DISTRIBUIDORA EM SEGMENTOS

FIGURA 1 - PARTE ESQUERDA DO ORGANOGRAMA



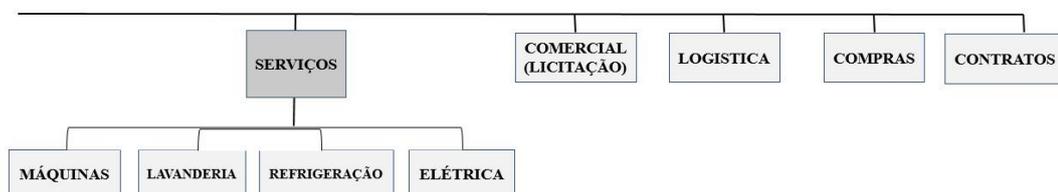
Fonte: Distribuidora, WT. Manual da Qualidade, 2017.

FIGURA 2 - PARTE CENTRAL DO ORGANOGRAMA



Fonte: Distribuidora, WT. Manual da Qualidade, 2017.

FIGURA 3 - PARTE DIREITA DO ORGANOGRAMA



Fonte: Distribuidora, WT. Manual da Qualidade, 2017.