

TEORIA E PRÁTICA EM  
CONVERGÊNCIA NA  
ADMINISTRAÇÃO  
(2020.1)

**TEORIA E PRÁTICA EM CONVERGÊNCIA NA  
ADMINISTRAÇÃO:  
TRABALHOS DE CONCLUSÃO DE ESTÁGIO  
DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO  
(2020.1)**

**ORGANIZAÇÃO DA COLETÂNEA**

Prof. Dr. Tauã Lima Verdán Rangel  
Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

**EDITORAÇÃO E PADRONIZAÇÃO DA COLETÂNEA**

Prof. Dr. Tauã Lima Verdán Rangel  
Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

**ISBN: 979-86-844-8214-4**

**FACULDADE METROPOLITANA SÃO CARLOS**

Avenida Governador Roberto Silveira, nº 910  
Bom Jesus do Itabapoana-RJ  
CEP: 28.360-000  
Site: [www.famescbji.edu.br](http://www.famescbji.edu.br)  
Telefone: (22) 3831-5001

**Projeto Gráfico da Capa: Tauã Lima Verdán Rangel**



O conteúdo de cada trabalho é de responsabilidade exclusiva dos autores.

A reprodução dos textos é autorizada mediante citação da fonte.

## FICHA CATALOGRÁFICA

Preparada pela Biblioteca Marlene Henriques Alves – Famesc

F143t Faculdade Metropolitana São Carlos.

Teoria e prática em convergência na administração : trabalhos de conclusão de estágio do curso de administração : 1. semestre de 2020 / Faculdade Metropolitana São Carlos ; organização Tauã Lima Verdán Rangel e Carla Maria de Almeida Moraes Bastos. – Bom Jesus do Itabapoana, RJ : [s.n.], 2020.

51 p. il.

Inclui bibliografia.

ISBN 979-86-844-8214-4

Modo de acesso: World Wide Web: <http://www.famesc.edu.br/biblioteca/>

1. FACULDADE METROPOLITANA SÃO CARLOS – CURSO DE ADMINISTRAÇÃO - TRABALHOS ACADÊMICOS 2. ADMINISTRAÇÃO – TRABALHOS ACADÊMICOS 3. ADMINISTRAÇÃO – PESQUISA I.Faculdade Metropolitana São Carlos II. RANGÊL, Tauã Lima Verdán (org.) III. BASTOS, Carla Maria de Almeida Moraes (org.) IV. Título

CDD 658

## PREFÁCIO

Prezado Leitor!

Com imensa alegria, prefaciamos o conjunto de produções oriundos do projeto *Teoria e Prática em Convergência na Administração: Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração*, capitaneado pela professora Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos em suas práticas e técnicas de ensinagem cotidianas, desenvolvidas no ambiente da Faculdade Metropolitana São Carlos, campus de Bom Jesus do Itabapoana-RJ.

Pensar, contemporaneamente, no processo de ensino-aprendizagem perpassa, de maneira obrigatória, pela capacidade dos docentes se reinventarem e mediarem o conhecimento como algo dinâmico, multifacetado, fluído e com interações diretas com a realidade em que os discentes estão inseridos. Inclusive, neste aspecto, sobleva mencionar a missão da Faculdade Metropolitana São Carlos como agente de desenvolvimento local, direcionando sua atenção para os matizes e as peculiaridades existentes na região do noroeste fluminense, em especial o Município de Bom Jesus do Itabapoana-RJ.

Assim, o ambiente acadêmico deve ser um espaço democrático de contribuições recíprocas, reflexões crítico-científicas e heterogêneo, a fim de compreender dinâmicas e temáticas dotadas de relevância no contexto atual. A partir

de tal ótica, o projeto supramencionado se apresenta como instrumento capaz de promover a inclusão dos discentes como protagonistas do processo de ensino-aprendizagem; atores centrais responsáveis por conferir materialidade e pensamento crítico-reflexivo ao conteúdo ministrado.

Desta feita, o projeto *Teoria e Prática em Convergência na Administração: Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração* perpetuam a apresentação de resultados robustos e frutíferos, o que, em grande parte, se deve ao envolvimento dos discentes na dinamicidade do processo de ensino-aprendizagem, abandonando o cômodo *status* de sujeitos passivos da apreensão do conhecimento e passando, de maneira direta, influenciar na construção, na reflexão e na propagação do saber científico.

Convidamos todos à leitura!

**Prof. Dr. Carlos Oliveira de Abreu**  
*Diretor Geral da Faculdade Metropolitana São Carlos*

## S U M Á R I O

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>7</b>
Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	
<b>Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Copil Auto Center.....</b>	<b>9</b>
Discente: Afonso Proveti Vidal	
Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	
<b>Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Cooperativa de Crédito de Livre Admissão Sul do Espírito Santo.....</b>	<b>16</b>
Discente: Cyntia da Rocha Abreu	
Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	
<b>Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Fábrica de Laticínios Monte Azul Ltda.. .....</b>	<b>25</b>
Discente: Lucas Dantas Nunes Rosa	
Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	
<b>Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Banestes S/A – Banco do Estado do Espírito Santo. ....</b>	<b>35</b>
Discente: Pâmela Ribeiro de Mello	
Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	
<b>Análise da Empresa Concedente ao Estágio: Creche Escola Professor Paulo Freire .....</b>	<b>43</b>
Discente: Poliana Maciel dos Santos	
Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos	

## **A P R E S E N T A Ç ã O**

A Faculdade Metropolitana São Carlos (FAMESC), ciente da necessidade de formar profissionais que atendam as demandas da região, idealizou e programou cursos com o objetivo de inovar na concepção do perfil dos seus egressos: conscientes de seu papel e de suas responsabilidades na contribuição para o crescimento da região e para o fortalecimento de suas raízes históricas. No que concerne à missão institucional, tem-se: “A FAMESC tem como missão formar profissionais de nível superior, garantindo qualidade, solidez, segurança e modernidade, visando ao desenvolvimento socioeconômico e cultural da região na qual está inserida”.

Com o objetivo de consolidar e praticar os conceitos e estudos desenvolvidos ao longo do curso, o Estágio Supervisionado prevê que o aluno desenvolva um acompanhamento em um ou mais processos administrativos contemplados dentro das áreas temáticas do Curso de Administração em uma organização legalmente constituída de qualquer natureza, sendo realizado sob a orientação direta da Professora Orientadora e Coordenadora do Estágio.

O trabalho de conclusão de Estágio Supervisionado, fruto das atividades parciais executadas pelo discente e fundamentado pela teoria dialogada em docência durante três etapas - Estágios Supervisionados I, II e III, configura-se em um Projeto elaborado conforme as normas de apresentação de trabalho científico, apresentando um diferencial significativo, com reflexos positivos para a empresa, comunidade em geral, discente e para Instituição de Ensino Superior.

**Teoria e Prática em Convergência na Administração**  
**Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração**  
**Período: 2020.1**

---

As atividades de Estágio foram desenvolvidas e orientadas de acordo com os resultados teórico-práticos, resguardando, como padrão de qualidade, os domínios indispensáveis ao exercício da profissão.

Desejamos uma boa leitura a todos!

**Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos**  
*Professora do Colegiado do Curso de Administração*

## ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO: COPIIL AUTO CENTER

**Discente:** Afonso Proveti Vidal

**Orientadora:** Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

### 1 INTRODUÇÃO

O Estágio Supervisionado tem como objetivo agregar o conhecimento adquirido pelo estudante durante sua formação na graduação, dando uma experiência na prática no mercado de trabalho. No primeiro semestre do ano de 2020 foi realizado o Estágio Supervisionado III, disciplina que integra a grade curricular do curso de Bacharel em Administração, oferecido pela Faculdade Metropolitana São Carlos - FAMESC.

Este estágio foi realizado na empresa Copil Auto Center, que fica localizada à Avenida Governador Roberto Silveira, 1584, Bairro Lia Márcia, em Bom Jesus do Itabapoana – RJ, na área de atendimento ao cliente e controle de estoque. As experiências estão principalmente ligadas ao setor de atendimento, tendo proximidade com cliente e fornecedores, e ao setor de estoque, exercendo análise e conferência do mesmo.

Para tais práticas, fez-se necessário analisar o ambiente identificando os principais clientes, produtos e serviços produzidos e/ou vendidos, observar suas oportunidades e ameaças bem como conhecer a história da empresa para melhor compreensão da missão, visão, objetivos e metas da mesma.

Sendo de grande importância para a formação acadêmica, o Estágio Supervisionado garante proximidade com a realidade que o acadêmico irá enfrentar no fim do curso.

## **2 OBJETIVOS**

O estágio tem como objetivos integrar teoria e prática, demonstrar domínio sobre os conhecimentos técnicos assimilados no decorrer do curso, sistematizar o conhecimento adquirido em contraste com a observação personalizada na empresa e desenvolver o perfil profissional.

## **3 JUSTIFICATIVA**

A realização do estágio é importante, porque nele desenvolvemos atividades relacionados à Administração de empresas, e é onde possam ser aplicados os conhecimentos das disciplinas profissionalizantes que compõem o currículo do Curso de Graduação em Administração. Assim, ajudando no conhecimento prático do aluno e no desenvolvimento da empresa.

## **4 METODOLOGIA**

Foram desenvolvidas pelo estagiário, diversas atividades dentro da empresa, a fim de aperfeiçoar o aprendizado, colocando a teoria em prática. Logo após, foram feitas análises da empresa concedente ao estágio, a fim de propiciar um estudo em busca de um diagnóstico da mesma, possibilitando ao estagiário a elaboração de uma proposta como solução dos problemas identificados na empresa, caracterizando este trabalho como uma avaliação formativa.

## 5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

### Histórico da Empresa:

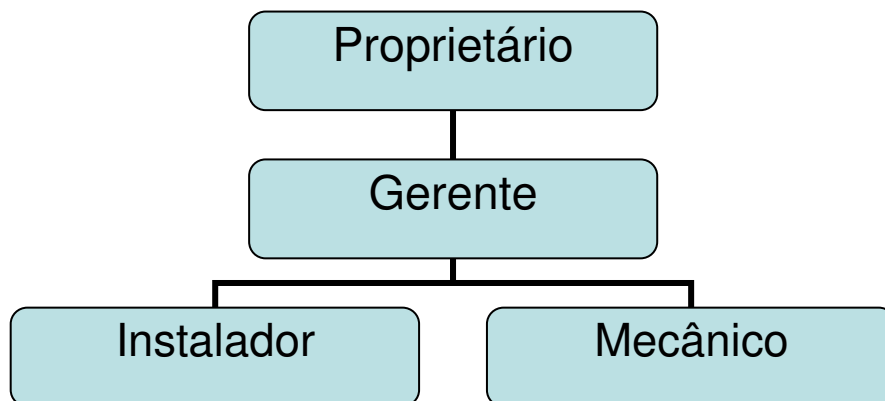
Empresa fundada em 1985 por João Sobreira. Em 1990 foi passada para Haroldo Figueiredo de Assis. Nesta data ela era em um espaço muito pequeno, onde os carros eram mantidos na calçada. Desde 2003 o proprietário é Everton Ribeiro de Assis, e a loja maior e muito bem estruturada.

### Infraestrutura:

Loja com:

- 450m<sup>2</sup> sendo 15m de frente e 30m de fundos.
- 02 Balanceadores.
- 01 Máquina pneumática de desmontar pneus.
- 02 Macacos pneumáticos.
- 01 Elevador.

### Estrutura Organizacional:



### Produtos e Serviços produzidos e/ou vendidos:

- Empresa voltada a veículos (Auto Center): Mecânica.
- Venda de pneus (novos e recapados), som e acessórios.

**Principais clientes:**

- Moradores da cidade.
- Leleco Veículos.
- Renovacar.
- Prefeitura BJI/BJN.

**5.1 Análise do ambiente**

**Oportunidades:**

A empresa visualiza a crise econômica como oportunidade de crescimento, pois os clientes ao invés de comprarem pneus novos mais caros optam por pneus recapados mais em conta.

**Ameaças:**

Deslealdade dos concorrentes em oferecer preços extremamente baixos para que o cliente opte por sua empresa.

**Pontos Fortes:**

A empresa tem uma grande estrutura, onde os clientes chegam e tem lugar para estacionar. Os funcionários muito bem capacitados e educados, maquinários de ponta e os melhores produtos.

**Pontos Fracos:**

Ponto fraco da empresa é a parte mecânica, onde é mais difícil achar o real problema, e existirem mecânicos antigos muito bons na cidade.

**Missão da Empresa:**

Atender bem nossos clientes em produtos e serviços automotivos.

**Visão da Empresa:**

Permanecer sendo a empresa destaque na cidade.

**Objetivos e Metas da Empresa:**

Montar uma filial em Itaperuna até 2021.

**6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

1- Setor de Atendimento

- Atendimento ao cliente
- Serviços de banco/Cobranças

2- Setor de estoque

- Serviços de conferência

**6.1 Diagnóstico Situacional**

No setor de estoque de pneus e peças automotivas, encontra-se problemas para identificação dos mesmos, pois há vários tipos e modelos, tanto de peças, tanto de pneus. As peças estão sem identificação na estante e os pneus estão guardados de maneira desorganizada, com as numerações misturadas. Isso atrapalha bastante quando o funcionário procurar a peça ou pneu específico para o carro do cliente, fazendo o mesmo esperar mais que o necessário, quando seria um serviço rápido, podendo até perder o cliente. Além disso, tem a perda de tempo, perda de serviços e má impressão da empresa.

## **6.2 Proposições**

Para a solução dos problemas relacionados, o estoque deveria ser todo organizado. Parte de peças: separar as peças automotivas por ordem alfabética. Desta forma, o funcionário tem mais praticidade para encontrar a peça determinada.

Parte de pneus: os mesmos deveriam ser separados em ordem modelo/marca. Todos pneus de um mesmo modelo numérico juntos e sequenciados pelas marcas. Assim, quando um cliente chegar para efetuar a troca, o funcionário rapidamente achará o modelo específico do carro do cliente, podendo mostrar ao cliente as opções de marca disponíveis. Agilizando o trabalho e troca dos pneus.

A solução dos problemas, anteriormente relacionados, foi baseada em matérias estudadas no decorrer do curso de Administração, como Gestão de Materiais, Gestão de Projetos e Gestão de Micro e Pequenas Empresas.

## **7 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Apesar da crise e momento extremamente difícil que o Brasil e todo o mundo está passando, a prestação de serviços de Auto Center segue em constante crescimento, visto que se trata de serviços indispensáveis de manutenção para os veículos, pois os mesmos vão se desgastando no decorrer do tempo e necessita de troca.

Pode-se perceber pela empresa analisada, que mesmo sendo consolidada e de destaque na cidade, ela também apresenta falhas. Porém, a mesma segue em constante evolução para solução dos problemas e seguir sendo destaque na cidade.

Em suma, o estágio foi de extrema importância, permitindo a realização de atividades relevantes que ajudarão na carreira profissional, como administrador de empresas. Tal experiência resultou em um conhecimento que será aproveitado por toda a vida profissional.

## 8 REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6023**. Informação e documentação: referências: elaboração. Rio de Janeiro, 2002. Disponível em: <https://www.usjt.br/arq.urb/arquivos/abntnbr6023.pdf> Acesso em: 12 jun. 2020.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520**: informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002. Disponível em: <https://www.usjt.br/arq.urb/arquivos/nbr10520-original.pdf> Acesso em: 12 jun. 2020.

MANUAL de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC. 2018. Disponível em: <http://www.famescbji.edu.br/famescbji/arquivos/manuais/Manual%20de%20Trabalhos%20Acad%C3%Aamicos%20-%20P%C3%B3s-Gradua%C3%A7%C3%A3o%20.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2020.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral**. Disponível em: [http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva\\_Solicitacao.asp](http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp) Acesso em: 12 jun. 2020.

**ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:**  
**COOPERATIVA DE CRÉDITO DE LIVRE ADMISSÃO SUL DO ESPIRITO SANTO**

**Discente: Cyntia da Rocha Abreu**

**Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos**

## **1 INTRODUÇÃO**

A administração é fundamental para o crescimento do negócio, contribuindo assim para alcançar os objetivos com mais estabilidade e segurança, aplicando estratégias para que, desde o planejamento até o controle, possa estar respaldada em seu contorno, para que não haja imprevistos.

Sendo assim, o presente trabalho tem por finalidade descrever como funcionam as rotinas administrativas na prática, em que foi possível encontrar vários pontos a serem melhorados para que a organização alcance a efetividade e traga para os clientes um serviço de excelência.

Expõe-se, no decorrer do mesmo, o quão importante é o estágio para uma formação profissional futura, favorecendo a aplicação dos conhecimentos aprendidos teoricamente nas aulas do curso de graduação.

Apresenta-se, ainda, um breve histórico da instituição em questão, sua estrutura, produtos e serviços produzidos ou vendidos, bem como a análise do ambiente da mesma.

## **2 OBJETIVOS**

O objetivo deste estágio é aumentar meus conhecimentos, através das práticas do dia a dia juntamente com os aprendizados da faculdade, agindo e trazendo soluções criativas, sendo dinâmica e tendo comprometimento no ambiente de trabalho.

### **3 JUSTIFICATIVA**

O estágio é importante, pois vivencia-se no cotidiano o verdadeiro espírito da administração, com os desafios de cada dia, podendo, ao mesmo tempo, usar técnicas aprendidas na instituição de ensino, que melhor se adequem ao problema em questão.

### **4 METODOLOGIA**

Para a elaboração do presente trabalho, utilizou-se a pesquisa de natureza aplicada que, conforme GIL (2002), objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos.

Contudo, foi repassado no presente trabalho a experiência obtida no decorrer dos estágios, em identificados na mesma, a fim de aperfeiçoar o aprendizado, colocando a teoria em prática.

### **5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO**

#### **Apresentação da empresa:**

A Cooperativa de Crédito de Livre Admissão Sul do Espírito Santo - Sicoob Sul, CNPJ nº 32.467.086/0011-25, constituída em 12 de setembro de 1989, no Estatuto Social designada simplesmente de Cooperativa, é instituição financeira não bancária, sociedade cooperativa de responsabilidade limitada, de pessoas, de natureza simples e sem fins lucrativos, regida pelo estatuto social e pela legislação vigente, tendo sede, administração e foro jurídico na Av. Dr. Aristides Campos, 355, Basileia, na cidade de Cachoeiro de Itapemirim-ES. Área de ação limitada ao município sede e aos seguintes: Vargem Alta, Castelo, Alegre, São José do Calçado, Rio Novo do Sul, Atílio Vivacqua, Jerônimo Monteiro, Presidente Kennedy, Muqui, Marataízes, Mimoso do Sul, Apiacá, Bom Jesus do Norte e Guaçuí, todos no Estado do Espírito Santo e; área de ação limitada aos municípios de São

**Teoria e Prática em Convergência na Administração**  
**Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração**  
**Período: 2020.1**

---

Francisco de Itabapoana, Campos dos Goytacazes, Macaé, Bom Jesus do Itabapoana, Itaperuna, Rio das Ostras, Miracema, Cabo Frio Araruama, Quissamã, Armação dos Búzios, Saquarema, Maricá, São Pedro da Aldeia, Itaocara, Iguaba Grande e Casimiro de Abreu, todos no Estado do Rio de Janeiro.

**Infraestrutura:**

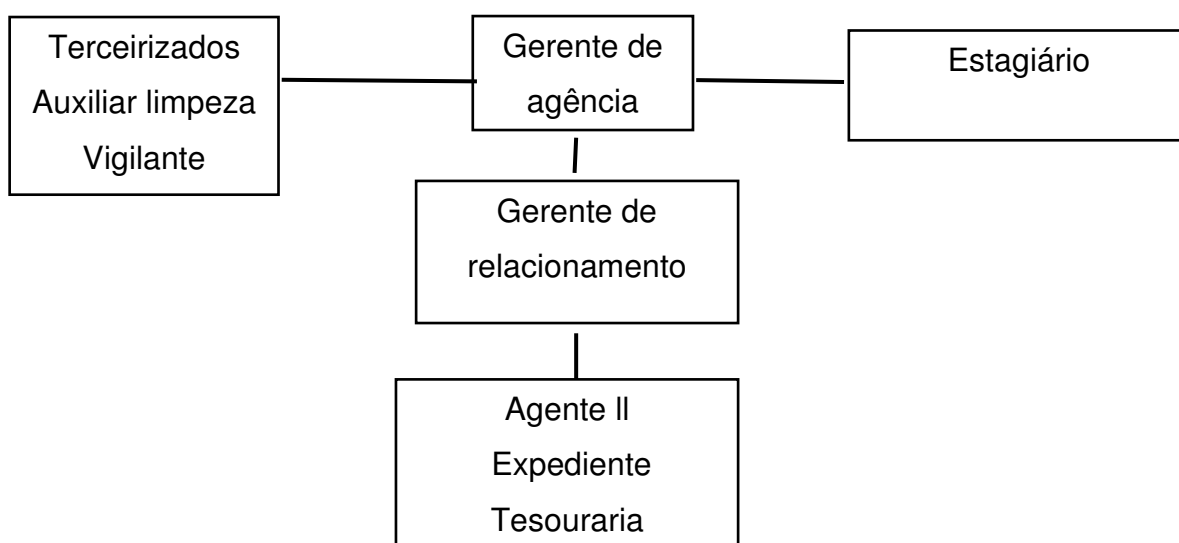
Imóvel plano, com repartições de determinados departamentos, oferece uma boa fonte tecnológica aos seus associados.

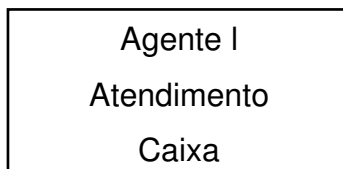
**Produtos e Serviços produzidos ou vendidos:**

Seguros gerais, Previdência privada, Capitalização, Crédito Rural, Domicílio Bancário, Consórcio, Investimentos (Poupança e RDC) Financiamentos (Imobiliário, Bens e Serviços, veículos), cobrança bancária, cartões, antecipação de recebíveis, crédito pessoal, capital de giro.

**Principais clientes:** Protegido pelo sigilo bancário (sigilo profissional).

**Estrutura organizacional:**





## 5.1 Análise do ambiente

### Oportunidades:

No cenário de crise global, o cooperativismo de crédito se reafirma como uma alternativa para as pessoas que buscam uma opção segura e mais acessível aos serviços financeiros maioria das recentes medidas econômicas anunciadas pelo governo provocou restrição de crédito nos bancos. Os resultados dessas decisões para o modelo cooperativista são positivos já que a maior parte das alterações no regime tributário e de compulsórios não atinge o segmento.

Mesmo diante de uma crise global, o cooperativismo de crédito é um setor que se desenvolve em ritmo constante, hoje 4% da população brasileira utiliza o sistema de cooperativismo de crédito.

### Ameaças:

A tendência de estabilização econômica com conseqüente controle do câmbio, redução da inflação e taxas de juros mais baixas impõe as cooperativas a necessidade de investir em ações e políticas que favoreçam o aumento da eficiência, da eficácia e da efetividade na condução dos negócios. A meu ver, isso importará na implementação de boas práticas de governança (estrutura e poder), na disseminação da cultura do planejamento (estratégia e inovação) e no desenvolvimento sistemático da gestão (pessoas e processos).

Somente a partir de investimentos consistentes nesse tripé as cooperativas poderão se manter competitivas e serão capazes de enfrentar adequadamente as intempéries do mercado global em que vivemos

**Pontos Fortes:**

O cooperativismo representa um importante instrumento de desenvolvimento e transformação. Pesquisas mostram que regiões com a presença efetiva de cooperativas apresentam Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) melhor que as demais localidades. Em setores como o agronegócio, que representa mais de 20% do PIB do país, quase 50% de toda a produção do campo passa pelas cooperativas. Na saúde suplementar o cooperativismo representa mais de 35% do *market share* do setor e, no crédito experimentamos um crescimento virtuoso, com um aumento do número de cooperados próximo de 200% nos últimos 10 anos e um saldo de mais de 92 bilhões em operações de crédito.

Portanto, considerando a expressividade já apresentada, a velocidade de crescimento da participação de mercado das cooperativas nos seus diversos setores e as perspectivas de recuperação da confiança internacional e economia local, acredito que as cooperativas brasileiras terão grandes oportunidades nos próximos anos.

**Pontos Fracos:**

O principal ponto fraco no sistema de cooperativismo de crédito são as inovações tecnológicas, em virtude dos altos custos, porém o sistema vem se aperfeiçoando na criação de aplicativos para melhor atender seus associados. No ano de 2015 o SICOOB foi vencedor na categoria excelência em autoatendimento com case “Mobile Banking do SICOOB” e no ano de 2019 foi vencedor da categoria no prêmio *efinance* da Revista Executivos Financeiros.

**Missão da Empresa:**

Gerar soluções financeiras adequadas e sustentáveis, por meio do cooperativismo, aos associados e as suas comunidades.

**Visão da Empresa:**

Ser reconhecido como a principal instituição financeira propulsora do desenvolvimento econômico e social dos associados.

**Objetivos e Metas da Empresa:**

Organização em comum e em maior escala do Capital dos serviços econômico-financeiros e assistenciais de interesse das filiadas (associadas singulares).

- Pela mutualidade, proporcionar assistência financeira as filiais, através de atividades típicas de sua modalidade social.
- Formação educacional dos quadros sociais e funcionais de suas filiais, no sentido de fomentar o cooperativismo através da ajuda mútua, da economia sistemática e do uso adequado do crédito.
- Representar as cooperativas filiadas junto ao Órgão Oficial Competente e qualquer outra instituição.

**6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

- Prestar atendimento aos demais usuários na sala de autoatendimento das agências do banco.
- Auxiliar na triagem e direcionamento dos clientes e usuários, primando para qualidade, eficácia e eficiência.
- Separação de documentação, organização de arquivos da empresa e circulação interna de documentos.
- Atender solicitações de pastas e envelopes, fazer lançamentos em planilhas, catalogar.

### **6.1 Diagnóstico Situacional**

No mundo atual, as pessoas querem seus problemas sempre resolvidos o mais rápido possível. O aumento de pessoas que não vão a agência, cria uma demanda muito grande de atendimento telefônico, comprometendo o colaborador com o acúmulo de múltiplas funções, pois além de ter que dar atenção a quem está ali pessoalmente também terá que atender o telefone.

Sendo assim, por diversas vezes o cliente fica insatisfeito por ter que dividir o seu tempo de atendimento com aquele que está na linha telefônica.

### **6.2 Proposições**

Como solução do problema apresentado, deve-se contratar terceirizados para apenas atender ao telefone, diminuindo, assim, a grande demanda de clientes em ligações, durante o atendimento ao público.

Visto que o problema é de fácil resolução. Deve-se criar estratégias dentro da organização para juntamente com todos os colaboradores alinhar um objetivo para a solução do mesmo conforme apresentado em recursos humanos e gestão estratégica.

Pode-se, através dessa mudança, prestar um melhor atendimento aos clientes, mantendo-se competitivo frente aos seus concorrentes.

Sabe-se da importância da satisfação dos clientes para se manterem no mercado de trabalho, conforme vimos na disciplina em gestão da qualidade.

## **7 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O estágio supervisionado foi muito importante para a obtenção da prática profissional. Adquirindo, assim, durante esse período, um vasto conhecimento fundamental para o profissionalismo futuro.

Como aspecto positivo durante o período do estágio, pode-se destacar, além da análise do ambiente da empresa, a qual expôs os pontos fortes e os pontos fracos da mesma, a análise feita no setor onde ocorreu o estágio com a finalidade de detectar a situação problema ali existente e apresentar uma proposta de aprimoramento para tal problema.

Após a realização do estágio concluiu-se que os conhecimentos adquiridos são de suma importância para um futuro administrador, pois a vivência e a prática da administração dentro da organização proporcionam a uma constante busca de aprimoramento no feito.

## **8 REFERÊNCIAS**

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6023**. Informação e documentação: referências: elaboração. Rio de Janeiro, 2002. Disponível em: <https://www.usjt.br/arq.urb/arquivos/abntnbr6023.pdf> Acesso em: 19 jun. 2020.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520**: informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002. Disponível em: <https://www.usjt.br/arq.urb/arquivos/nbr10520-original.pdf> Acesso em: 19 jun. 2020.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. Disponível em: <file:///C:/Users/calme/Desktop/Downloads/GIL-%202002-%20Como%20Elaborar%20Projeto%20de%20Pesquisa.PDF>. Acesso em: 12 mai. 2020.

FACULDADE METROPOLITANA SÃO CARLOS. **Manual de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC**, 2018. Disponível em: <http://www.famescbji.edu.br/famescbji/arquivos/manuais/Manual%20de%20Trabalhos%20Acad%C3%AAmicos%20-%20P%C3%B3s-Gradua%C3%A7%C3%A3o%20.pdf>. Acesso em: 12 mai. 2020.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral**. Disponível em: [http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva\\_Solicitacao.asp](http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp) Acesso em: 05 jun. 2020.

9 ANEXO

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL			
CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA			
NÚMERO DE INSCRIÇÃO 32.467.086/0011-25 FILIAL	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL		DATA DE ABERTURA 28/08/2008
NOME EMPRESARIAL COOPERATIVA DE CREDITO SUL DO ESPIRITO SANTO - SICOOB SUL			
TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) SICOOB SUL			PORTE DEMAIS
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL 64.24-7-03 - Cooperativas de crédito mútuo			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS Não Informada			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA 214-3 - Cooperativa			
LOGRADOURO PC A STOLPHO LOBO	NÚMERO 24	COMPLEMENTO *****	
CEP 29.460-000	BAIRRO/DISTRITO CENTRO	MUNICÍPIO BOM JESUS DO NORTE	UF ES
ENDEREÇO ELETRÔNICO sul@sicoobes.com.br		TELEFONE (28) 3522-8155	
ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR) *****			
SITUAÇÃO CADASTRAL ATIVA		DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL 28/08/2008	
MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL			
SITUAÇÃO ESPECIAL *****		DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL *****	

## ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO: FÁBRICA DE LATICÍNIOS MONTE AZUL LTDA

Discente: Lucas Dantas Nunes Rosa

Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

### 1 INTRODUÇÃO

O Presente trabalho de conclusão de estágio tem o objetivo de mostrar a importância do estágio e a sua contribuição para com o trabalho administrativo da organização por meio do conhecimento acadêmico adquirido ao longo dos 04 anos.

Através do estágio, foi possível diagnosticar problemas e solucioná-los de maneira eficaz, desenvolvendo estratégias administrativas com o objetivo alavancar o crescimento da organização.

### 2 OBJETIVOS

O objetivo do estágio é colaborar com o trabalho administrativo da organização, dar apoio aos serviços de logística e comercial referente à organização e desenvolvimento do trabalho administrativo que envolve a mesma.

### 3 JUSTIFICATIVA

É importante realizar o estágio para vivenciar o ambiente de trabalho, praticar as atividades e poder desenvolver e aperfeiçoar habilidades na área administrativa. Justifica-se, também, pelo fato de poder acompanhar os problemas cotidianos dentro da organização e ter a oportunidade de pôr em prática as técnicas aprendidas durante o curso, para contribuir na identificação dos problemas e trazer soluções para a organização.

#### **4 METODOLOGIA**

A presente pesquisa tem caráter qualitativo e foram utilizados como referência os formulários de análise da empresa concedente ao estágio durante os ESI e ESII.

A pesquisa também foi exploratória, descritiva, que possibilitou elaborar um diagnóstico da organização e propor uma solução para os problemas encontrados, contribuindo para o crescimento da mesma (GIL, 2002).

#### **5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO**

##### **Histórico da Empresa**

A empresa iniciou suas atividades em 1957, em Bom Jesus do Itabapoana – RJ, no bairro Lia Marcia. Com o crescimento da empresa, transferiram suas instalações para o distrito USINA SANTA IZABEL, com ótima estrutura e maior capacidade de produção, nos tornamos uma empresa sólida no mercado de recheios e coberturas.

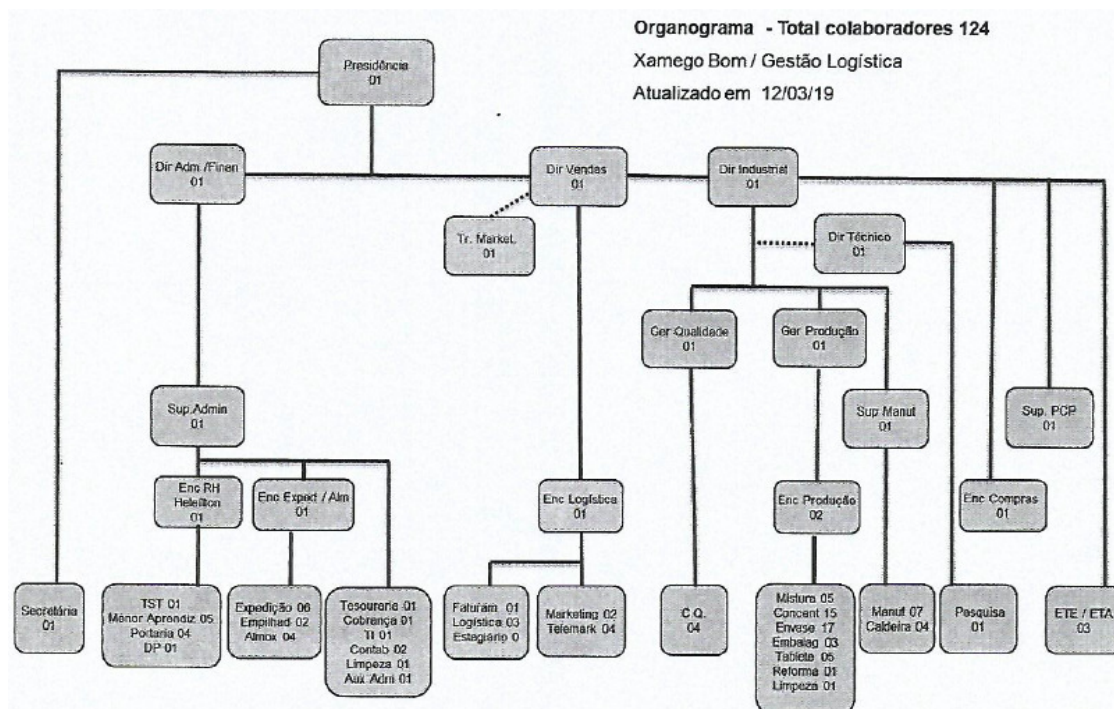
##### **Infraestrutura**

A Empresa conta com um parque industrial localizado no distrito USINA SANTA IZABEL, com um galpão para armazenamento (almoxarifado, expedição), caldeira, laboratório, bloco social (setor administrativo), restaurante, estacionamento, pátio.

##### **Principais Clientes**

Atacadão, Sendas, Esdel, Makro, Guanabara, Unilever, Vó Auzira.

## Estrutura Organizacional



## Produtos e Serviços produzidos e/ou vendidos

### - Doces Pastosos com Leite c/ outros sabores

- Doces Pastosos com Leite - Xamego Bom – Pouch 200gr
- Doces Pastosos com Leite e Chocolate - Xamego Bom – Pouch 200gr
- Doces Pastosos com Leite - Xamego Bom – Pote 400gr
- Doces Pastosos com Leite e Chocolate - Xamego Bom – Pote 400gr
- Doces Pastosos com Leite e Coco - Xamego Bom – Pote 400gr
- Doces Pastosos com Leite - Xamego Bom – Manga 1.05kg
- Doces Pastosos com Leite e Chocolate - Xamego Bom – Manga 1.05kg
- Doces Pastosos com Leite - Xamego Bom – Pouch 2kg
- Doces Pastosos com Leite e Chocolate - Xamego Bom – Pouch 2kg
- Doces Pastosos com Leite - Xamego Bom – Balde 5.0kg
- Doces Pastosos com Leite e Chocolate - Xamego Bom – Balde 5.0kg
- Doces Pastosos com Leite - Xamego Bom – Balde 9.8kg
- Doces Pastosos com Leite e Chocolate - Xamego Bom – Balde 9.8kg
- Doces Pastosos com Leite - Xamego Bom – Lata 10kg
- Doces Pastosos com Leite e Chocolate - Xamego Bom – Lata 10kg
- Doces Pastosos com Leite e Coco - Xamego Bom – Lata 10kg

### - Doces Cremosos com Leite Forneável

- Doce Cremoso com Leite Pizzaiolo Forneável – Xamego Bom – Manga 1.05kg

**Teoria e Prática em Convergência na Administração**  
**Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração**  
**Período: 2020.1**

---

Doce Cremoso com Leite Forneável – Xamego Bom – Balde 9.8kg

**- Doces de Leite (Premium)**

Doce de Leite Reserva – Xamego Bom – Pouch 200gr

Doce de Leite Reserva – Xamego Bom – Manga 1.01kg

Doce de Leite Reserva – Xamego Bom – Pouch 1.01kg

Doce de Leite para Confeitaria Reserva – Xamego Bom – Manga 1.01kg

Doce de Leite Reserva – Xamego Bom – Pouch 2.0kg

Doce de Leite para Confeitaria Reserva – Xamego Bom – Baldes 5kg

Doce de Leite – Xamego Bom – Balde 9.8kg

Doce de Leite com Chocolate – Xamego Bom – Balde 9.8kg

**- Doces de Leite – Caixetas**

Doce de Leite – Xamego Bom – Caixeta 7kg

Doce de Leite com Ameixa – Xamego Bom – Caixeta 7kg

Doce de Leite com Coco – Xamego Bom – Caixeta 7kg

Doce de Leite com Chocolate – Xamego Bom – Caixeta 7kg

**- Doces de Leite – Tabletes**

Doce de Leite – Xamego Bom Pacote c/20 – Tabletes de 12g

Doce de Leite com Chocolate – Xamego Bom Pacote c/20 – Tabletes de 12g

Doce de Leite com Coco – Xamego Bom Pacote c/20 – Tabletes de 12g

Doce de Leite com Amendoim – Xamego Bom Pacote c/20 – Tabletes de 12g

**- Linha Festa**

Brigadeiro de Colher – Xamego Bom – Pouch 200gr

Beijinho de Colher – Xamego Bom – Pouch 200gr

Brigadeiro – Xamego Bom – Pote 400gr

Beijinho – Xamego Bom – Pote 400gr

Brigadeiro – Xamego Bom – Pote 1kg

Beijinho – Xamego Bom – Pote 1kg

Brigadeiro – Xamego Bom – Pote 2.1kg

Beijinho – Xamego Bom – Pote 2.1kg

Brigadeiro – Xamego Bom – Pouch 2kg

Beijinho – Xamego Bom – Pouch 2kg

Brigadeiro de Colher – Xamego Bom – Manga 1.01kg

Brigadeiro – Xamego Bom – Manga 1.01kg

Beijinho – Xamego Bom – Manga 1.01kg

Moranginho – Xamego Bom – Manga 1.01kg

**- Linha Festa Forneável**

Brigadeiro Forneável Pizzaiolo – Xamego Bom – Manga 1.05kg

**- Sobremesas Lácteas**

Recheio e Cobertura Chocolate – Xamego Bom – Pouch 200gr  
Recheio e Cobertura de Chocolate Intenso Forneável – Xamego Bom – Pouch 1.01kg  
Sobremesa Láctea Sabor Leite Condensado – Xamego Bom – Manga 1.01kg  
Sobremesa Láctea Sabor Chocolate – Xamego Bom – Manga 1.01kg  
Recheio e Cobertura de Coco Cremoso – Xamego Bom – Manga 1.01kg  
Sobremesa Láctea Sabor Chocolate – Xamego Bom – Pouch 1.01kg  
Sobremesa Láctea Sabor Leite Condensado – Xamego Bom – Pouch 1.01kg  
Creme Confeiteiro Sobremesa Láctea Sabor Baunilha – Xamego Bom – Manga 1.01kg  
Sobremesa Láctea Sabor Chocolate – Xamego Bom – Pote 2.0kg  
Sobremesa Láctea Sabor Leite Condensado – Xamego Bom – Pote 2.0kg  
Sobremesa Láctea Sabor Chocolate – Xamego Bom – Balde 9.8kg  
Recheio e Cobertura de Chocolate Intenso Fornoável – Xamego Bom – Pouch 2kg  
Recheio e Cobertura de Chocolate Sabor Brigadeiro – Xamego Bom – Pouch 2kg  
Sobremesa Láctea Sabor Chocolate – Xamego Bom – Pouch 2kg  
Sobremesa Láctea Sabor Leite Condensado – Xamego Bom – Pouch 2kg

**- Sobremesas Lácteas Condensado Confeiteiro**

Condensado Confeiteiro – Xamego Bom – Pouch 200gr  
Condensado Confeiteiro – Xamego Bom – Pouch 1.01kg  
Condensado Confeiteiro – Xamego Bom – Bag 2.5kg  
Condensado Confeiteiro – Xamego Bom – Bag 5kg

**- Doces em Frutas**

Recheio e Cobertura de Goiaba Forneável – Xamego Bom – Manga 1.01kg  
Recheio e Cobertura de Morango Forneável – Xamego Bom – Manga 1.01kg  
Recheio e Cobertura de Maracujá Forneável – Xamego Bom – Manga 1.01kg

**5.1 Análise do ambiente**

**Oportunidades:**

- Crescimento Tecnológico.
- Automatização.
- Novas Tendências de Mercado (*Food Trucks*).

**Ameaças:**

- Concorrência desleal.
- Aumento do preço dos insumos.

- Dificuldades entre o ponto de equilíbrio X planejamento de produção e vendas.

**Pontos Fortes:**

- Comunicação interna e externa (marketing).
- Diversificação de produtos (mix).
- Qualidade.
- Empresa sólida no mercado.

**Pontos Fracos:**

- Dificuldades Logísticas.
- Preço elevado, devido ao padrão de qualidade que a empresa oferece em comparação a outras empresas que visam apenas o lucro, oferecendo produtos com qualidade inferior.

**Missão da Empresa:**

Contribuir através do fornecimento de produtos alimentícios de qualidade, para a melhoria da competitividade de nossos clientes, em harmonia com interesses dos sócios, colaboradores, clientes e fornecedores.

**Visão da Empresa:**

Ser reconhecida como empresa de qualidade, que cumpre seu papel social.

**Objetivos e Metas da Empresa:**

Ser líder no mercado de atuação.

## **6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

- Processamento de pedidos, faturamento. Entrada de devoluções. Atendimento e acompanhamento de mercadoria até o cliente. Suporte e atendimento aos representantes. Cadastro de clientes. Lançamentos de notas fiscais (CTE).
- Cadastro de motoristas, fechamento de fretes, contratos de motoristas.

### **6.1 Diagnóstico Situacional**

Problemas logísticos: dificuldade na contratação de motoristas e tabela de preço de fretes abaixo da ANTT. Problemas com transportadoras que demoram entregar a mercadoria ao cliente. Falta de análise de desempenho das transportadoras. Problemas no abastecimento dos itens que entram na empresa (matéria-prima). A consequência para a empresa resultante dos problemas logísticos é a perda de clientes para novos parceiros.

Problemas administrativos: falta de liderança, ruído na comunicação, ambiente de trabalho cansativo. Salário abaixo do mercado.

As consequências para a empresa resultante dos problemas administrativos na empresa são colaboradores desmotivados, clima organizacional ruim e falta de dedicação dos colaboradores no ambiente de trabalho.

### **6.2 Proposições**

As propostas para solucionar os problemas logísticos identificados na empresa são: tentar igualar os valores dos fretes com o da tabela da ANTT e evitar dificuldade nas contratações. Treinamentos para a análise de desempenho das transportadoras e procurar no mercado novos parceiros para aumentar o desempenho logístico da empresa. Acompanhar as entregas de mercadoria até os clientes. Otimizar os investimentos em estoque para diminuir os custos.

As soluções para resolver os problemas administrativos detectados na empresa são: treinamentos para a gestão da liderança na organização, salário compatível com a função e mercado.

A proposta de igualar os valores dos fretes com o da tabela da ANTT para evitar dificuldades nas contratações, a análise de desempenho das transportadoras, o acompanhamento das entregas de mercadoria até o cliente e a busca por novos parceiros está correlacionada com a disciplina Gestão Logística e Distribuição. Os treinamentos para gestão de liderança, a modernização dos processos, e salários compatíveis com a função e mercado, estão correlacionados com a disciplina administração estratégica. A otimização dos investimentos em estoques para diminuir os custos da empresa está correlacionada com a disciplina Gestão de Materiais.

## **7 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O estágio supervisionado permite ter uma visão ampla de todos os processos organizacionais da organização, é também a oportunidade de vivenciar diversas situações e colocar em prática todo o aprendizado acadêmico adquirido ao longo do curso. Servindo, também, de um período de experiência para o crescimento profissional.

## **8 REFERÊNCIAS**

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6023**. informação e documentação: referências: elaboração. Rio de Janeiro, 2002. Disponível em: <https://www.usjt.br/arq.urb/arquivos/abntnbr6023.pdf> Acesso em: 20 jun. 2020.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520**: informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002. Disponível em: <https://www.usjt.br/arq.urb/arquivos/nbr10520-original.pdf> Acesso em: 20 jun. 2020.

MANUAL de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC. 2018. Disponível em: <http://www.famescbji.edu.br/famescbji/arquivos/manuais/Manual%20de%20Trabalhos%2>

**Teoria e Prática em Convergência na Administração**  
**Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração**  
**Período: 2020.1**

---

0Acad%C3%AAmicos%20-%20P%C3%B3s-Gradua%C3%A7%C3%A3o%20.pdf. Acesso em: 14 abr. 2020.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral**. Disponível em:  
[http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva\\_Solicitacao.asp](http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp)  
p Acesso em: 05 jun. 2020.

9 ANEXO

 REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA				
NÚMERO DE INSCRIÇÃO 28.811.123/0001-21 MATRIZ		COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL		DATA DE ABERTURA 25/07/1967
NOME EMPRESARIAL FABRICA DE LATICINIOS MONTE AZUL LTDA				
TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) DOCE XAMEGO BOM			PORTE DEMAIS	
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL 10.52-0-00 - Fabricação de laticínios				
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS 10.31-7-00 - Fabricação de conservas de frutas 10.32-9-00 - Fabricação de biscoitos e bolachas 10.33-7-01 - Fabricação de produtos derivados do cacau e de chocolates 10.33-7-02 - Fabricação de frutas cristalizadas, balas e semelhantes 64.62-0-00 - Holdings de instituições não-financeiras				
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA 206-2 - Sociedade Empresária Limitada				
LOGRADOURO ROD RJ 230 KM 40		NÚMERO SN	COMPLEMENTO *****	
CEP 28.360-000	BAIRRO/DISTRITO USINA SANTA ISABEL	MUNICÍPIO BOM JESUS DO ITABAPOANA	UF RJ	
ENDEREÇO ELETRÔNICO XAMEGO@XAMEGOBOM.COM.BR		TELEFONE (22) 3833-9750/ (22) 3833-9755		
ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR) *****				
SITUAÇÃO CADASTRAL ATIVA		DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL 03/11/2005		
MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL				
SITUAÇÃO ESPECIAL *****		DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL *****		

## ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO: BANESTES S/A BANCO DO ESTADO DO ESPIRITO SANTO

Discente: Pâmela Ribeiro de Mello

Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos

### 1 INTRODUÇÃO

A Administração é fundamental no âmbito de uma empresa, ela é basicamente todo o gerenciamento em volta de um cotidiano empresarial e responsável por todo planejamento.

O estágio por si é uma grande oportunidade para que se possa desenvolver algumas estratégias administrativas e aprender muitas técnicas para que se possa entrar no mercado de trabalho com uma melhor preparação e desenvolvimento.

Este trabalho tem como objetivo demonstrar a importância do estágio, para uma formação futura de maior qualificação.

Diante da experiência no ambiente de trabalho, somados ao conhecimento acadêmico, foram utilizados na prática os temas abordados nos estudos. Portanto, na utilização deste método se tornou possível uma melhor preparação para inserção no mercado de trabalho, pois a experiência no estágio proporcionou a execução das práticas no que foi estudado em sala de aula, trazendo maior contribuição na formação acadêmica.

### 2 OBJETIVO

O objetivo do estágio é proporcionar os instrumentos de melhor preparação e práticas, auxiliando com soluções fundamentais para os alunos no mercado de trabalho.

### **3 JUSTIFICATIVA**

O estágio tem por objetivo proporcionar o melhor conhecimento da realidade organizacional, através das análises administrativas. E, o conhecimento de seu campo de trabalho e o relacionamento teórico-prático da realidade com os conhecimentos adquiridos nas diversas disciplinas estudadas durante o Curso de Bacharelado, interessa o futuro administrador.

### **4 METODOLOGIA**

Foram desenvolvidas análises dentro da Empresa concedente ao estágio -Banestes S/A, onde foi realizado um diagnóstico do setor em que foi desenvolvido o estágio, através de formulários pré-estabelecidos, durante o Estágio Supervisionado I e II. O conteúdo necessário para efetivar a referida análise, foi adquirido nas disciplinas cursadas durante o Curso, através das quais pude coletar informações para construir este TCE.

### **5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO**

O Banco do Estado do Espírito Santo nasceu como instituto de crédito agrícola do espírito santo João Punaro Bley, durante o seu primeiro governo como interventor de 1930 a 1935, não deu ao estado um banco que pudesse somar ao Banco do Brasil na assistência de crédito às atividades econômicas da época, sobretudo às novas lavouras de café e à pecuária de corte e leite, consolidadas como as maiores fontes de receita do estado. Além disso, o governo Estadual se ressentia da falta de um estabelecimento bancário, sobre seu controle, que servisse como depositário de suas disponibilidades financeiras.

Durante o governo obtido por votação indireta na Assembleia Legislativa, Bley, criou o instituto de Crédito Agrícola do Espírito Santo, que seria o embrião do Banco de

Crédito Agrícola do Espírito Santo (Ruralbank) e posteriormente se transformaria no Banco do Estado do Espírito Santo (BANESTES).

O objetivo do Instituto era realizar operações de crédito agrícola e crédito fundiário, depósitos, descontos e cobranças, entre outros. Ou seja, o instituto tinha objetivos e funções idênticas aos de um Banco, cuja já estava prevista nos planos políticos daquela época.

De acordo com a lei 68, de 17 de junho de 1936, as dotações direcionadas ao Instituto de Crédito Agrícola seriam de preferência aplicadas a formação do capital de uma sociedade ou banco que fundado no Estado mantivesse uma Carteira Agrícola a juros razoáveis, destinados a promover o desenvolvimento rural e das culturas, auxiliar o custeio das safras e proporcionar convenientes recursos à produção.

**Infraestrutura:**

Prédio novo com computadores de última geração, caixas eletrônicos bem conservados.

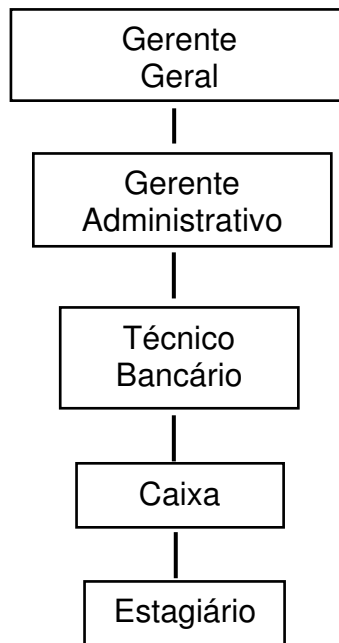
**Produtos e Serviços produzidos ou vendidos:**

Poupança, Crédito Pessoal, Previdência, Microcrédito, Seguro de vida e automóvel, visa, Banescard, Consignado, Banestes SMS, Banestes Celular e etc.

**Principais clientes:**

Não poderão ser citados por sigilo bancário.

Estrutura organizacional:



### 5.1 Análise do ambiente

#### Oportunidades:

- Queda da taxa básica de juros.
- Crescimento Econômico.

#### Ameaças:

- Correspondente de outros Bancos (correios, Lotérica).
- Aumento na inadimplência.
- Aspectos Políticos.
- Política Restrita de Crédito.

#### Pontos Fortes:

- Único Banco do Município.
- Conhecimento dos clientes - relacionamento.

- Agilidade no atendimento- de acordo com a demanda.
- Produtos diferenciados.
- Funcionários capacitados.

**Pontos Fracos:**

- Equipe reduzida.
- Algumas tarifas/taxas altas.
- Conhecimento reduzido a respeito de alguns produtos/operações.
- Cultura do município (não costumam comprar alguns tipos de produtos).
- Clientes com dificuldades de aceitar mudanças.

**Missão da Empresa:**

Garantir a satisfação de clientes e acionistas, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do Estado do Espírito Santo.

**Visão da Empresa:**

Ser o melhor Banco Regional do Varejo.

**Objetivos e Metas da Empresa:**

O Banestes, como um Banco Público, não deve ter como objetivo principal o lucro, e sim o compromisso de apoiar o desenvolvimento socioeconômico do Espírito Santo, gerando empregos e melhorando as condições de trabalho. Essa Política de reestruturação contraria esse papel e aproxima o Banestes de um Banco de Mercado. Por isso, mantemos viva luta em defesa do Banestes Público e Estadual para que o Banco permaneça como Patrimônio Público e que cumpra de fato o seu dever como Agente Social.

**6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

- Auxílio no autoatendimento.

- Atendimento aos clientes no balcão.
- Auxílio aos funcionários da empresa.
- Verificação dos materiais utilizados na empresa.

### **6.1 Diagnóstico Situacional**

Na atualidade, queremos tudo muito rápido, e no atendimento bancário tem certas adversidades como, por exemplo, os telefones que não param de tocar e que, às vezes, temos que parar com o atendimento presencial com um cliente para atendê-lo. Com isso, os clientes ficam muito insatisfeitos pela demora do atendimento.

### **6.2 Proposições**

Como Solução para esse “problema” o correto seria contratar mais funcionários, e colocar alguns só para esta função de atendimento pelo telefone.

## **7 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

As habilidades do administrador devem ser praticadas, antes mesmo de serem realmente aplicadas dentro de uma empresa. Portanto, o Estágio Supervisionado permite esse suposto “treinamento”, no qual os discentes têm como oportunidade um crescimento profissional.

Sendo assim, considera-se, o estágio uma oportunidade de desenvolvimento de competências, tanto no período de experiência como também depois de já concluído o curso.

## 8 REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6023**. informação e documentação: referências: elaboração. Rio de Janeiro, 2002. Disponível em: <https://www.usjt.br/arq.urb/arquivos/abntnbr6023.pdf> Acesso em: 12 jun. 2020.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520**: informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002. Disponível em: <https://www.usjt.br/arq.urb/arquivos/nbr10520-original.pdf> Acesso em: 12 jun. 2020.

MANUAL de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC. 2018. Disponível em: <http://www.famescbji.edu.br/famescbji/arquivos/manuais/Manual%20de%20Trabalhos%20Acad%C3%AAmicos%20-%20P%C3%B3s-Gradua%C3%A7%C3%A3o%20.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2020.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral**. Disponível em: [http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva\\_Solicitacao.asp](http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp) Acesso em: 05 jun. 2020.

9 ANEXO

REPUBLICA FEDERATIVA DO BRASIL			
CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA			
NÚMERO DE INSCRIÇÃO <b>28.127.603/0052-18</b> FILIAL	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL		DATA DE ABERTURA <b>31/05/1977</b>
NOME EMPRESARIAL <b>BANESTES SA BANCO DO ESTADO DO ESPIRITO SANTO</b>			
TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) *****			PORTE <b>DEMAIS</b>
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL <b>64.22-1-00 - Bancos múltiplos, com carteira comercial</b>			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS <b>Não informada</b>			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA <b>203-8 - Sociedade de Economia Mista</b>			
LOGRADOURO <b>PC ANTONIO CAETANO</b>	NÚMERO <b>14</b>	COMPLEMENTO *****	
CEP <b>29.450-000</b>	BAIRRO/DISTRITO <b>CENTRO</b>	MUNICÍPIO <b>APIACA</b>	UF <b>ES</b>
ENDEREÇO ELETRÔNICO	TELEFONE		
ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR)			
SITUAÇÃO CADASTRAL <b>ATIVA</b>			DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL <b>03/11/2005</b>
MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL			
SITUAÇÃO ESPECIAL *****			DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL *****

**ANÁLISE DA EMPRESA CONCEDENTE AO ESTÁGIO:**  
**CRECHE ESCOLA PROFESSOR PAULO FREIRE**

**Discente: Poliana Maciel dos Santos**

**Orientadora: Profa. Ma. Carla Maria de Almeida Moraes Bastos**

## **1 INTRODUÇÃO**

No mundo atual, onde diariamente há diversas mudanças tecnológicas e organizacionais, as organizações devem estar atentas a essas mudanças e continuar na busca do alcance de seus objetivos, através das pessoas, conhecimentos, administração do negócio etc. A administração é importante para contribuir no alcance desses objetivos de maneira eficiente e eficaz, solucionando problemas e mantendo ou modificando as estratégias diante os acontecimentos no cotidiano das empresas. Todas as empresas têm objetivos a serem alcançados e a administração contribui diretamente, desde o planejamento até o controle.

A experiência diária no ambiente de trabalho traduz as percepções com o processo da instituição e de como é o dia a dia de uma empresa. Portanto, o referido trabalho mostra a importância do estágio na formação profissional, onde se caracteriza pela complementação no processo de ensino para contribuir com a inserção do que foi aprendido no ambiente de trabalho. O trabalho traz o cotidiano de uma Instituição de Ensino, que tem o objetivo de levar a educação às pessoas e melhorar a vida dos envolvidos.

No estágio foram desenvolvidos alguns trabalhos de aprendizagem no processo administrativo e verificado algumas situações de engessamento do trabalho e na rotina dos profissionais. Dessa forma, o trabalho compreende em destaque a importância do estágio na vida acadêmica, de maneira que, os conhecimentos adquiridos no curso de administração se alinhem as práticas no ambiente de trabalho.

## **2 OBJETIVOS**

O objetivo do estágio é agregar mais conhecimento na minha formação, acrescentar ao meu aprendizado mais informações através de práticas desenvolvidas no ambiente de trabalho.

## **3 JUSTIFICATIVA**

É importante fazer o estágio para vivenciar o ambiente de trabalho, praticar as atividades e poder desenvolver e aperfeiçoar habilidades na área administrativa. E, ainda, vivenciar os problemas cotidianos dentro da organização e ter a oportunidade de pôr em prática as técnicas aprendidas no curso.

## **4 METODOLOGIA**

Na referida pesquisa, foi utilizada a abordagem qualitativa e descritiva, pois segundo Gil (2002), visou descrever as características de determinada população, utilizando de técnicas padronizadas de coleta de dados para a sua elaboração.

Diante da experiência no ambiente de trabalho, somados ao conhecimento acadêmico, foram utilizados dados coletados, através de formulários, na empresa concedente ao estágio, durante as horas de estágio referentes as disciplinas de ESI e ESII.

## **5 A ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO**

### **Apresentação da empresa:**

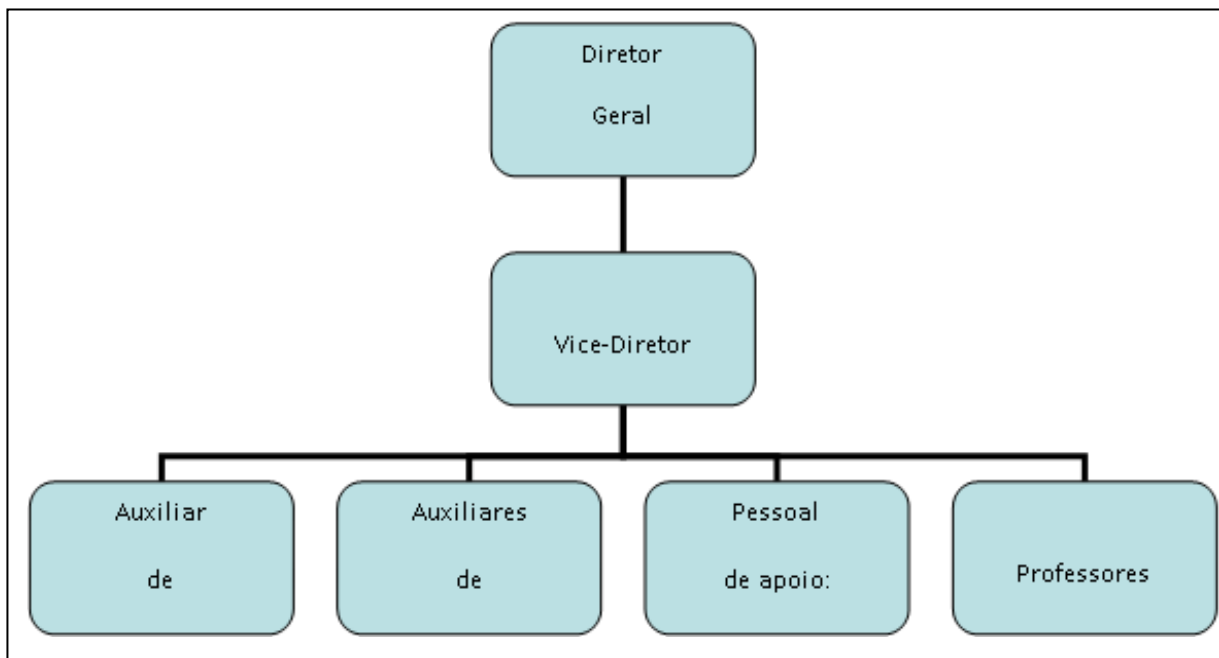
A creche iniciou suas atividades em 04 de dezembro de 1997. O nome escolhido foi para homenagear o grande educador Paulo Freire. Iniciou com apenas 3 turmas: Berçário, Maternal e Pré I.

A creche foi reformada e ampliada em fevereiro de 2014, abrindo assim novas turmas, Pré II e Pré III, além das que já funcionavam. Após a reforma a creche pôde contar com salas amplas e bem divididas, tornando-se uma creche modelo e trazendo mais conforto para as crianças e funcionários. Atualmente a creche atende 7 turmas e conta com um total de 73 alunos

**Infraestrutura:**

Salas arejadas e bem instaladas, 6 banheiros (sendo 1 para portadores de necessidades especiais), 1 refeitório, 1 lactário, 1 lavanderia, local para lazer e boa localização da secretaria para atendimento aos usuários.

**Estrutura Organizacional:**



**Produtos e Serviços produzidos e/ou vendidos:** Educação de qualidade.

**Principais clientes:** Comunidade Escolar.

## **5.1 Análise do ambiente**

### **Oportunidades:**

Comunidade pequena e familiar, onde todos se conhecem, transformam informações positivas em propagandas para o crescimento de usuários da Instituição.

### **Ameaças:**

Outras creches com melhor localização, que ofereçam uma melhor infraestrutura e melhor comodidade aos pais e conforto maior para as crianças.

### **Pontos fortes:**

Linha de transporte para locomoção das crianças, bom atendimento aos pais e filhos, educação de qualidade e boa estrutura.

### **Pontos Fracos:**

Engessamento de questões administrativas por ser longe da Secretaria de Educação onde problemas primordiais são resolvidos.

### **Missão da Empresa:**

Fornecer uma educação, atendimento e cuidado de melhor qualidade para os alunos.

### **Visão da Empresa:**

Melhorar a cada dia seu desempenho como conduta da educação e fornecer conceitos básicos para uma vida de qualidade aos usuários.

**Objetivo e Metas da Empresa:**

Melhoria no atendimento a comunidade para que valores sejam agregados à educação, melhoria na infraestrutura e nos procedimentos utilizados para que todos tenham acesso à educação de qualidade.

**6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

- Atendimento aos pais para cadastro da matrícula.
- Conferência e arquivamento dos pontos dos funcionários.
- Conferência dos materiais de escritório, pedagógico, cuidados com os alunos e limpeza.

**6.1 Diagnóstico Situacional**

Falta de espaço para estoque de material pedagógico, material de cuidados com os alunos e material de limpeza. A creche não conta com um depósito para armazenamento dos materiais pedagógicos, materiais de limpeza e cuidados com os alunos. Os materiais chegam e é feita a conferência de forma parcelada, pois tem que ir liberando espaço para colocar cada qual em um lugar diferente. Produtos de limpeza ficam armazenados na secretaria, e o material pedagógico junto com o material de cuidados com os alunos dificultando a localização para uso deste material. Os funcionários ficam aguardando um material que, algumas vezes, não é localizado ou é de difícil acesso, prejudicando o andamento da atividade feita em sala de aula.

Outro setor prejudicado é o da limpeza. Por diversas vezes observei que o funcionário tinha que aguardar a localização do produto de limpeza para poder cuidar do seu trabalho. Por este material ficar na secretaria, onde nem todos têm acesso, ficavam

aguardando um responsável do setor para entregar o produto, o que gerava o engessamento do trabalho do pessoal de apoio à limpeza do local.

## **6.2 Proposições**

Primeiramente, o recomendado é separar um espaço para esse armazenamento, depositar os materiais de uso diário em locais de fácil acesso por todos. O lugar deve se arejado, para que os produtos não sejam danificados. Os materiais devem se separados de acordo com sua utilidade, materiais pedagógicos, materiais de cuidados com os alunos e materiais de limpeza, contribuindo para fácil localização do produto para que não haja atrasos e engessamento do trabalho de qualquer setor, conforme estudado em Logística e Distribuição.

Produtos de uso diário já devem ser entregues a cada setor para que não precise desse deslocamento de funcionário para pegar material. À medida que for acabando, o material de cada setor deve ser repostado para que não necessite dessa procura diária. Assim sendo, de acordo com o conteúdo visto em Gestão de materiais, a conferência dos materiais deve ser feita regularmente e a reposição de acordo com as necessidades de cada setor, os produtos devem ser armazenados em seu devido local.

A disciplina Administração Estratégica me proporcionou criar estratégias para solucionar o problema relacionado à falta de organização do espaço para armazenar os materiais utilizados na instituição, visto que este é um conflito que atrapalha o andamento do trabalho geral.

## **7 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este trabalho teve grande importância diante as situações enfrentadas no dia a dia de uma Instituição de Ensino, onde pode ser visto todo o processo administrativo e ter contribuído para o alcance dos objetivos presentes. A realização do estágio demandou

dedicação de todos os envolvidos, o aprendizado no ambiente de trabalho foi de suma importância e, colaborar na prática os conhecimentos adquiridos fez com que houvesse uma maior satisfação e realização no que foi delegado no estágio.

Ter a experiência no ambiente de trabalho proporcionou maior aprendizado, interesse e confiança na inserção no mercado de trabalho. Ter contribuído com a empresa no controle e processos administrativos, mostrou a importância da administração em todo o processo nas organizações, desde seu planejamento até o controle. Todas as empresas buscam alcançar objetivos, e no que discerne o processo deste alcance é função do profissional de administração, o que traz maior satisfação no que se refere à escolha da profissão.

Conclui-se a importância do estágio na vida acadêmica, pois a experiência vivida, a satisfação da realização do trabalho e todas as perspectivas da prática no ambiente de trabalho alinham-se aos objetivos propostos na formação acadêmica, e participar de todo o processo de uma organização é satisfatório para o desempenho na vida profissional.

## **8 REFERÊNCIAS**

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6023**. Informação e documentação: referências: elaboração. Rio de Janeiro, 2002. Disponível em: <https://www.usjt.br/arq.urb/arquivos/abntnbr6023.pdf> Acesso em: 12 jun. 2020.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520**: informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002. Disponível em: <https://www.usjt.br/arq.urb/arquivos/nbr10520-original.pdf> Acesso em: 12 jun. 2020.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. Disponível em: <file:///C:/Users/calme/Desktop/Downloads/GIL-%202002-%20Como%20Elaborar%20Projeto%20de%20Pesquisa.PDF>. Acesso em: 14 abr. 2020.  
MANUAL de Normatização de Trabalhos Acadêmicos da FAMESC. 2018. Disponível em: <http://www.famescbji.edu.br/famescbji/arquivos/manuais/Manual%20de%20Trabalhos%20Acad%C3%AAmicos%20-%20P%C3%B3s-Gradua%C3%A7%C3%A3o%20.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2020.

**Teoria e Prática em Convergência na Administração**  
**Trabalhos de Conclusão de Estágio do Curso de Administração**  
**Período: 2020.1**

---

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral**. Disponível em:  
[http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva\\_Solicitacao.asp](http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp)  
p Acesso em: 12 jun. 2020.

9 ANEXO

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL			
CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA			
NÚMERO DE INSCRIÇÃO <b>15.177.700/0001-23</b> MATRIZ	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL		DATA DE ABERTURA <b>27/12/2011</b>
NOME EMPRESARIAL <b>ASSOCIACAO DE PAIS E MESTRES DA CRECHE ESCOLA PROFESSOR PAULO FREIRE</b>			
TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) <b>A.P.M.C.E.P.P.F.</b>			FORTE <b>DEMAIS</b>
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL <b>85.50-3-01 - Administração de caixas escolares</b>			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS <b>Não informada</b>			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA <b>399-9 - Associação Privada</b>			
LOGRADOURO <b>R SANTO AUGUSTO DE MELO</b>	NÚMERO SN	COMPLEMENTO <b>SANTO EDUARDO</b>	
CEP <b>28.160-000</b>	BARRIO/DISTRITO <b>13 DISTRITO</b>	MUNICÍPIO <b>CAMPOS DOS GOYTACAZES</b>	UF <b>RJ</b>
ENDEREÇO ELETRÔNICO		TELEFONE <b>(22) 2722-5066</b>	
ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR) *****			
SITUAÇÃO CADASTRAL <b>ATIVA</b>		DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL <b>27/12/2011</b>	
MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL			
SITUAÇÃO ESPECIAL *****		DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL *****	

Aprovado pela Instrução Normativa RFB nº 1.863, de 27 de dezembro de 2018.

Emitido no dia 12/06/2020 às 14:45:37 (data e hora de Brasília).

Página: 1/1