



**UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA – UNEB
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO
COLEGIADO DE ADMINISTRAÇÃO**

KATHIA FLÁVIA SANTIAGO VIEIRA

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**Serrinha
2025**

KATHIA FLÁVIA SANTIAGO VIEIRA

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**Trabalho de conclusão de curso apresentado
ao Curso de Administração da Universidade
do Estado da Bahia – Campus XI.**

**Orientador(a): Prof^a. Dra. Morjane
Armstrong Santos de Miranda**

**Serrinha
2025**

GOVERNADOR DO ESTADO DA BAHIA

JERÔNIMO RODRIGUES SOUZA

REITOR DA UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA

ADRIANA DOS SANTOS MARMORI

DIRETOR DO DEPARTAMENTO UNEB

ISABELLE SANCHES PEREIRA

COORDENADOR DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DA UNEB

JOCELY SANTOS CALDAS ALMEIDA

UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA CAMPUS XI

ASSUNTO: TCC

EMPRESA: SANTIAGO FINANCEIRA CNPJ: 43.029.002/0001-16

INSCRIÇÃO MUNICIPAL: NÃO POSSUI

ENDEREÇO: RUA MANOEL NOVAIS, Nº 1247 - RODAGEM BA / CEP:
48700-000

CARGA HORÁRIA DO ESTÁGIO: 168 HORAS

SUPERVISOR DO ESTÁGIO: HAILLA QUEIROZ SANTIAGO

KATHIA FLÁVIA SANTIAGO VIEIRA

**Serrinha
2025**

APRESENTAÇÃO

Apresento a seguir o meu Relatório de Estágio Supervisionado realizado na Santiago Financeira, uma empresa especializada em crédito consignado. No presente relatório, intento informar as atividades realizadas durante o estágio na área de administração geral.

Durante os 28 dias de estágio, contei com o apoio norteador da minha supervisora no desenvolvimento das minhas funções. Descrevo aqui a história da Santiago Financeira, bem como a sua estrutura organizacional e seu organograma, além das atribuições de cada membro da equipe. Minhas atividades envolveram a análise de contratos, a atualização de bases de dados de clientes, a coordenação de operações financeiras e o suporte administrativo geral.

Ademais, tive a oportunidade de participar de um treinamento e capacitação, o que me proporcionou um aprimoramento significativo das minhas habilidades profissionais e um maior entendimento dos processos e práticas da área de empréstimo consignado. Este período de estágio foi extremamente enriquecedor e contribuiu significativamente para o meu desenvolvimento acadêmico e profissional na área de administração.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	06
2	O ESTÁGIO SUPERVISIONADO	06
2.1	CONCEITO (definição legal).	06
2.2	IMPORTÂNCIA	07
3	A EMPRESA	07
3.1	HISTÓRIA	07
3.2	ESTRUTURA (departamentos)	08
3.3	ORGANOGRAMA.	09
3.4	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS (listagem).	09
3.5	SÍNTESE DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	09
3.6	APRECIÇÃO GERAL SOBRE A EMPRESA	11
3.7	RECOMENDAÇÕES A EMPRESA	12
4	REFERENCIAL TEÓRICO	12
4.1	ADMINISTRAÇÃO GERAL	12
4.2	RELACIONAMENTO COM O CLIENTE	15
4.3	GESTÃO DA INFORMAÇÃO	15
4.4	CULTURA ORGANIZACIONAL	16
4.5	PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA	18
5	COMPARATIVO ANALÍTICO ENTRE PLANEJAMENTO E AÇÕES IMPLEMENTADAS DURANTE O ESTÁGIO	18
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	19
7	REFERÊNCIAS	20

1 INTRODUÇÃO

O estágio obrigatório supervisionado foi desenvolvido na área de Administração Geral, uma área que abrange o planejamento, organização, direção e controle das atividades organizacionais e constitui a base para o alcance dos objetivos estratégicos da empresa. Chiavenato (2014) acredita que a administração é crucial para coordenar eficazmente os recursos humanos, materiais e financeiros e promover a sustentabilidade e a competitividade organizacional. Drucker (2002) também enfatizou que uma gestão bem-sucedida é essencial para a inovação e adaptação num mercado global em constante mudança. A administração geral é, portanto, crucial para a estrutura e o sucesso das empresas num ambiente dinâmico.

O estágio curricular obrigatório desempenha um papel crucial no crescimento profissional dos estudantes, proporcionando uma valiosa oportunidade de aplicar os conhecimentos teóricos em um ambiente de trabalho real. Além disso, promove o desenvolvimento de competências essenciais para o amadurecimento profissional, tornando a formação mais significativa e prática. Ademais, o estágio pode abrir portas para futuras oportunidades de emprego, ampliando a rede de contatos e aumentando as chances de inserção no mercado de trabalho. O meu objetivo foi alcançar metas que contribuíssem tanto para meu desenvolvimento profissional quanto acadêmico.

O presente relatório objetiva descrever minha trajetória e as atividades desenvolvidas durante minha permanência na Santiago Financeira como estagiária, que está localizada na Rua Manoel Novais, nº 1247, no bairro da Rodagem, em Serrinha/BA. O estágio ocorreu no período de 12 de Agosto de 2024 a 19 de Setembro de 2024. Meu propósito foi aplicar os conceitos e teorias aprendidos em sala de aula na resolução de problemas reais no ambiente de trabalho; construir uma rede de relacionamentos profissionais; aprimorar habilidades como comunicação, liderança, tomada de decisão, gestão de processos e projetos, e resolução de problemas; adquirir experiência prática nas atividades do dia a dia de uma empresa; aprender a lidar com situações desafiadoras, gerenciar conflitos de forma ética e trabalhar em equipe.

2 O ESTÁGIO SUPERVISIONADO

2.1 CONCEITO

O estágio curricular obrigatório é uma importante prática educativa que integra a teoria aprendida em sala de aula com a prática profissional. De acordo com o Ministério da Educação (MEC) e a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), nº 9394/96, esses estágios constituem componente obrigatório de diversos cursos superiores que exigem formação prática

específica.

A Lei nº 11.788/2008, conhecida como Lei do Estágio, regulamenta as condições para a realização do estágio, definindo-o como uma atividade que oferece ao aluno a oportunidade de vivenciar situações reais de trabalho. Esta lei estabelece que o estágio obrigatório é condição para a obtenção do diploma, sendo essencial para o desenvolvimento de competências práticas e para a consolidação dos conhecimentos teóricos obtidos ao longo do curso.

Além de cumprir exigências legais, os estágios proporcionam aos alunos a oportunidade de se habituarem ao ambiente profissional, de desenvolverem competências a fim de enfrentem desafios reais, resolvam conflitos e trabalhem em equipe, preparando-os para o mercado de trabalho de forma abrangente e eficaz.

2.2 IMPORTÂNCIA

O estágio é um elemento essencial no percurso acadêmico e profissional dos estudantes, proporcionando uma valiosa oportunidade de aplicação dos conhecimentos teóricos adquiridos em sala de aula em contextos reais de trabalho. Esta experiência permite uma compreensão mais profunda das práticas e problemáticas das suas áreas de estudo, favorecendo o desenvolvimento de competências essenciais na vida profissional. Além de representar uma porta para o mercado de trabalho, oferece aos estudantes uma vantagem competitiva ao final dos estudos. Também ajuda os alunos a explorarem diferentes áreas de especialização, refinando assim seus interesses e objetivos profissionais.

Para a sociedade, os estágios contribuem para uma força de trabalho mais qualificada e inovadora. Os estagiários trazem novas perspectivas e ideias para as organizações em que trabalham, o que pode levar a melhorias de processos e soluções criativas para desafios existentes. Isso beneficia tanto a organização quanto a comunidade em geral. No âmbito acadêmico, os estágios fortalecem a qualidade do ensino ao estabelecer um vínculo entre teoria e prática. Além disso, possibilitam parcerias entre instituições acadêmicas e organizações externas, criando oportunidades de colaboração e troca de conhecimento que beneficiam estudantes e instituições parceiras.

3 A EMPRESA

3.1 HISTÓRIA

A Santiago Financeira foi idealizada por Hailla Santiago, Kathia Flávia Santiago e Munique Santiago, três irmãs que buscavam um ambiente de trabalho mais flexível para

conciliar suas responsabilidades familiares e domésticas. Com filhos pequenos e a necessidade de um horário mais adaptável, elas enfrentavam dificuldades em empregos formais, o que as levou a buscar alternativas viáveis. Em dezembro de 2018, a Santiago Financeira nasceu como uma empresa especializada em empréstimos consignados.

Inicialmente, as atividades começaram informalmente como corretoras autônomas, trabalhando a partir de suas residências. Devido ao crescente volume de negócios, perceberam a necessidade de formalizar a empresa. Assim, a Santiago Financeira passou a operar em um endereço comercial. Primeiramente, estabeleceram-se em uma pequena sala numa galeria conhecida como Shopping Luciana. Mas, com o tempo e o crescimento da empresa, surgiu a necessidade de um espaço maior e hoje está localizada na Rua Manoel Novais, nº 1247, no bairro da Rodagem, em Serrinha/BA.

Desta feita, a empresa passou por mudanças e atualizações, passou a se especializar, dividindo-se em setores e distribuindo competências de maneira mais eficaz. Ao longo de seis anos, a Santiago Financeira evoluiu, incorporando novos serviços para se manter competitiva em um mercado com grande concorrência e superar períodos turbulentos, a fim de continuar crescendo e se adaptando às demandas do mercado.

3.2 ESTRUTURA

Por se tratar de uma empresa pequena e familiar, a Santiago Financeira não possui uma divisão física de departamentos. No entanto, há uma divisão superficial de setores e tarefas entre as irmãs. Os setores são: vendas, financeiro, administração geral, telecomunicações. Hailla é responsável pelas vendas e pelos **cálculos financeiros**. Sua função nas vendas envolve captar clientes, ofertar produtos, superar objeções, fechar negócios com esses clientes e acompanhar a formalização dos contratos. No que se refere aos cálculos financeiros, Hailla é encarregada de definir os valores das comissões junto aos parceiros, verificar e calcular as comissões recebidas, a receber e a pagar, além de definir o valor a ser pago a cada colaborador.

Kathia Flávia também lida com **vendas, setor financeiro e administração geral da empresa**. Suas atividades de vendas são similares às das irmãs. Na administração geral, Kathia Flávia analisa e fecha contratos de parceria, garante o bom funcionamento dos equipamentos eletrônicos, chamando assistência técnica quando necessário; mantém a base de dados dos clientes sempre atualizada e assegura que os materiais de escritório de uso diário estejam em ordem. Na parte financeira, Kathia Flávia é responsável pelos pagamentos e transações bancárias.

Munique, por sua vez, é responsável pelas **vendas e pela telecomunicação**. Ela segue o mesmo protocolo no atendimento ao cliente. No setor de telecomunicações, Munique mantém as redes sociais da empresa ativas, responde aos clientes via WhatsApp, realiza vendas por telemarketing e cria cards e folhetins para serem enviados aos clientes em datas comemorativas.

A estrutura física do escritório é composta por uma sala com banheiro. O espaço conta com duas mesas de trabalho, cada uma equipada com um computador. Para melhor acomodar os clientes, há assentos e longarinas disponíveis. O escritório também dispõe de duas impressoras e estantes para armazenar objetos de uso diário. Além disso, há um bebedouro e uma estação de café.

3.3 ORGANOGRAMA

O organograma foi criado pela autora, especificamente para este relatório e será cedido à empresa como forma de contribuição.



Fonte: Desenvolvido pela autora, 2024

3.4 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Durante a realização do meu estágio supervisionado, executei as seguintes atividades relacionadas ao campo de estudo administração geral, e às necessidades específicas da empresa:

- Apoio na Gestão Administrativa Cotidiana;
- Atendimento ao cliente;
- Organização de Arquivos Físicos e Eletrônicos;
- Auxílio na Preparação de Documentos e Relatórios;
- Atualização de Bases de Dados e Sistemas de Gerenciamento;
- Participação em Atividades de Treinamento e Desenvolvimento Profissional;
- Pagamentos e Transações Bancárias;

3.5 SÍNTESE DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Apoio na Gestão Administrativa Cotidiana:

- Garantir o bom funcionamento das operações administrativas, dando suporte necessário nas atividades cotidianas;
- Monitorar o funcionamento dos aparelhos eletrônicos;
- Assegurar o abastecimento dos materiais de escritório, limpeza e coffee break.

Atendimento ao Cliente:

- Realizar vendas de empréstimo consignado;
- Prestar suporte e informações aos clientes, tanto presencialmente quanto por telefone;

Organização de Arquivos Físicos e Eletrônicos:

- Manter arquivos físicos e digitais organizados e atualizados, a fim de facilitar o acesso rápido às informações necessárias.
- Classificar e arquivar documentos importantes seguindo as regras da empresa, garantindo a segurança e a integridade dos dados.

Auxílio na Preparação de Documentos e Relatórios:

- Elaborar documentos diversos, como relatórios financeiros e correspondências oficiais, e-mails, contribuindo para uma boa comunicação interna e externa.
- Auxiliar na coleta de dados e informações para a criação de relatórios gerenciais.

Atualização de Bases de Dados e Sistemas de Gerenciamento:

- Inserir e atualizar informações nas planilhas de gerenciamento da empresa, garantindo a fidelidade e integridade dos dados registrados.
- Monitorar e revisar os dados para que todas as informações estivessem corretas e atualizadas.

Participação em Atividades de Treinamento e Desenvolvimento Profissional:

- Participar de sessões de treinamento para aprimorar meus conhecimentos e habilidades acadêmicas e profissionais.

Pagamentos e Transações Bancárias:

- Manter um registro detalhado de todos os pagamentos efetuados, atualizando as planilhas de gestão financeira da empresa.
- Executar transferências bancárias, tanto internas quanto externas, de maneira segura e

eficiente.

- Preparar relatórios financeiros detalhados sobre os pagamentos e transações bancárias realizadas, fornecendo uma visão clara e transparente das atividades financeiras da empresa.

3.6 APRECIACÃO GERAL SOBRE A EMPRESA

Desde 2018, a Santiago Financeira tem se destacado no setor de crédito consignado, contribuindo de maneira significativa para que pessoas com rendimentos fixos, como aposentados, pensionistas e funcionários públicos, possam acessar financiamentos. Essa forma de empréstimo, cuja parcela é descontada diretamente da folha de pagamento ou dos benefícios do cliente, diminui consideravelmente os riscos operacionais. Essa dinâmica permite à Santiago apresentar taxas de juros mais competitivas, tornando-se uma opção mais favorável para aqueles que desejam um empréstimo seguro e com melhores condições econômicas e financeiras.

Além de satisfazer a demanda individual por crédito, o impacto positivo da Santiago Financeira se expande para a economia de maneira mais abrangente. Para muitas famílias, o crédito consignado possibilita a cobertura de despesas emergenciais, como gastos com saúde, educação e moradia, além de favorecer a reestruturação das finanças.

O Banco Central ressalta que essa modalidade de crédito ajuda "na organização financeira de quem, por meio dessa modalidade, consegue juros mais baixos e, assim, reorganiza seu orçamento" (Banco Central do Brasil, 2023). Essa característica aprimora a capacidade de consumo e cria uma rede de impactos econômicos positivos em toda a sociedade. A Santiago também funciona como uma ferramenta de inclusão financeira, especialmente para grupos que poderiam ter dificuldades em acessar crédito, como aposentados e pensionistas. Essa disponibilidade de acesso favorece uma maior autonomia e melhora o bem-estar financeiro dessas pessoas.

A Santiago Financeira se dedica a conduzir suas operações de maneira ética e responsável, reconhecendo a relevância de manter práticas justas e transparentes. O segmento de crédito consignado, em particular, demanda uma regulação rigorosa para prevenir o endividamento excessivo e resguardar os clientes mais vulneráveis. Nesse cenário, a Santiago busca implementar políticas de crédito transparentes, com o objetivo de trazer vantagens à sociedade e fomentar um mercado financeiro seguro e equilibrado (Conselho Monetário Nacional, 2023).

3.7 RECOMENDAÇÕES A EMPRESA

Para que a Santiago Financeira possa seguir evoluindo em suas operações e aprimorando a experiência de seus clientes, é fundamental implementar melhorias estratégicas nas áreas de comunicação, processos internos e ética no atendimento. Com os conhecimentos adquiridos durante o curso de Administração, foi possível aprender que uma comunicação clara e acessível é crucial para que os clientes, especialmente aposentados e pensionistas, entendam os termos do crédito consignado. Neste sentido, é imprescindível a utilização de uma linguagem simples e direta em todas as suas comunicações, evitando o uso de termos técnicos. Além disso, é essencial que a equipe esteja sempre treinada e atenta às mudanças regulatórias, garantindo que possam explicar os detalhes de forma clara e responder às perguntas de maneira compreensível.

Investir recursos em tecnologia é uma sugestão que pode aperfeiçoar os processos internos da Santiago e melhorar a comunicação com os clientes. A implementação de sistemas de automação da análise de dados pode auxiliar a Santiago a compreender mais profundamente o perfil de seus consumidores, permitindo a personalização de produtos e serviços conforme as necessidades individuais, o que resultará em um atendimento mais preciso e eficaz.

Reforçar a transparência nos contratos e nas taxas é uma ação imprescindível para consolidar a confiança dos clientes. Ao apresentar uma proposta financeira deve-se deixar claro todas as taxas de juros, CET e despesas relacionadas aos empréstimos, evitando informações ocultas e utilizando uma linguagem de fácil compreensão. Além disso, revisar os contratos para assegurar sua clareza e objetividade, encorajando o cliente a ler e entender todos os termos antes da assinatura, é um fator que fortalece a relação de confiança.

Por fim, implementar um sistema de feedback ajudaria a Santiago a monitorar a satisfação dos clientes e detectar áreas passíveis de aprimoramento. A realização de pesquisas de satisfação oferece dados significativos sobre as experiências e expectativas dos clientes, possibilitando que a empresa modifique seus processos e serviços conforme as demandas identificadas.

4 REFERENCIAL TEÓRICO

4.1 ADMINISTRAÇÃO GERAL

A administração é um campo do conhecimento focado na gestão de recursos humanos, financeiros e materiais, tendo como meta alcançar os objetivos das organizações de maneira

eficaz e eficiente. No ambiente corporativo, uma administração eficaz é crucial para o sucesso e a sustentabilidade das empresas. Segundo Chiavenato (2003), a administração envolve um conjunto de processos que inclui o planejamento, a organização, a direção e o controle dos recursos disponíveis, com o objetivo de alcançar metas estabelecidas.

Administração Geral é uma área que abrange tanto o aprendizado quanto a aplicação de práticas de gestão em organizações, visando eficiência e eficácia. Isso inclui desde a organização estrutural até a formulação de estratégias e a administração dos recursos, possibilitando que as instituições os empreguem de forma adequada para alcançar suas metas por meio de decisões bem fundamentadas. Nesse sentido, Drucker (2001) é incisivo ao declarar que a melhor forma de prevê o futuro é criá-lo.

É importante destacar que a Teoria Geral da Administração (TGA) emergiu como um conjunto de ideias, práticas e princípios com o objetivo de estabelecer bases para a gestão das organizações. Essa teoria abrange as principais vertentes da administração ao longo da história, que se desenvolveram desde o modelo científico apresentado por Frederick Taylor até as abordagens atuais focadas na inovação tecnológica e no desenvolvimento humano.

Taylor concentrou sua análise no estudo do tempo e dos movimentos envolvidos nas tarefas, buscando elevar a produtividade dos funcionários. Ele defendia que “o desenvolvimento de métodos científicos poderia ser aplicado para organizar o trabalho de maneira mais racional” (MAXIMIANO, 2007, p. 45). Taylor sugeriu a divisão do trabalho em tarefas especializadas e a remuneração por produção, visando assim aprimorar a eficácia operacional.

Neste contexto, Henri Fayol elaborou a Teoria Clássica da Administração, que organizou as funções gerenciais em cinco componentes principais: planejar, organizar, dirigir, coordenar e controlar. Fayol defendia que organizar é dividir o trabalho alocando recursos para que as atividades sejam realizadas eficazmente. Seus 14 princípios de administração, amplamente difundidos em sua obra "Administração Industrial e Geral" publicada em 1916, como a unidade de comando e a especialização do trabalho, oferecem diretrizes fundamentais que ainda influenciam as práticas de gestão contemporâneas. Esses princípios formam a base para a criação de estruturas organizacionais que promovem a fluidez das operações e a divisão lógica das tarefas, permitindo que cada membro da equipe compreenda suas responsabilidades e a forma como sua função contribui para o conjunto.

Outro pensador que teve um papel significativo na evolução da administração foi Max Weber, que apresentou a teoria burocrática. Segundo Weber, a burocracia representava a maneira mais lógica de estruturar uma empresa, pois eliminava a subjetividade e assegurava a

aplicação de regras e normas padronizadas. “A burocracia é um meio eficiente de organização porque elimina a influência pessoal e impõe a autoridade da posição” (WEBER, 2001, p. 35). Ele argumentava que essa hierarquia, com funções e responsabilidades claramente delineadas, possibilitava que as organizações atingissem altos graus de eficiência e previsibilidade. Contudo, a burocracia também enfrentou críticas ao longo do tempo, principalmente por ser considerada um sistema rígido e inflexível que, em alguns casos, poderia comprometer a inovação.

Na área de administração, a eficácia dos processos é relevante, mas a consideração dos elementos humanos também é crucial. Elton Mayo, que foi um dos pioneiros da Teoria das Relações Humanas, introduziu uma visão diferente ao afirmar que o bem-estar dos empregados, assim como os fatores sociais, têm um impacto direto na produtividade.

Peter Drucker, reconhecido como o pai da administração moderna, ressaltou a importância de uma gestão voltada para resultados e inovação contínua. Ele afirmava que “o principal objetivo da administração é fazer as coisas acontecerem” (DRUCKER, 2002, p. 112), argumentando que os líderes devem se concentrar no desenvolvimento das pessoas e na promoção de uma cultura de inovação e responsabilidade social. Em suas análises, Drucker elucidou que a eficiência e a eficácia são elementos interdependentes da administração. Ele esclarece que “eficiência é fazer as coisas da maneira correta; eficácia é fazer as coisas certas” (DRUCKER, 2002, p. 33). Essa diferença é crucial, pois, enquanto a eficiência se preocupa em utilizar os recursos da melhor forma possível, a eficácia assegura que esses esforços estejam sendo aplicados para alcançar as metas estratégicas.

As funções administrativas propostas por esses teóricos são fundamentais para a boa gestão de qualquer organização. Planejar, por exemplo, determina as metas e os métodos necessários para atingi-las, funcionando como uma ferramenta que antecipa dificuldades e organiza o futuro. Conforme Chiavenato (2014), o planejamento determina as metas e organiza as estratégias para atingi-las. Organizar diz respeito à distribuição de recursos e atividades entre os integrantes da equipe, criando uma estrutura que proporciona clareza em relação às responsabilidades de cada um. Dirigir envolve aspectos de liderança e motivação, que estimulam os colaboradores a trabalharem alinhados com os objetivos da organização. Por fim, controlar é a função responsável por monitorar e ajustar as ações, assegurando que a empresa esteja progredindo em direção às suas metas. Maximiano (2007) destaca que o controle vai permitir que as atividades sejam acompanhadas e corrigidas.

Com o progresso das teorias de administração, surgem componentes que incluem flexibilidade, inovação e tecnologia. A perspectiva atual enfatiza a gestão por competências, o

aprimoramento do capital humano e a utilização de recursos tecnológicos para tornar a tomada de decisões mais eficiente e fundamentada. Autores como Peter Drucker defendem que a administração dos tempos atuais deve priorizar a inovação e o compromisso com a responsabilidade social, enquanto abordagens recentes, como o Design Thinking e a Gestão Ágil, dão prioridade à rápida adaptação e à inovação constante para se ajustar às mudanças velozes do mercado.

4.2 RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

O relacionamento com o cliente é uma das áreas mais sensíveis e estratégicas da administração moderna, sendo considerado um dos principais diferenciais competitivos. Uma boa relação com os clientes é fundamental para o sucesso de qualquer organização, especialmente aquelas que lidam diretamente com o público. Mais importante do que “apenas realizar vendas” é a capacidade de escutar, compreender e atender às necessidades das pessoas com empatia e respeito. Quando a empresa se dedica a criar laços duradouros com seus clientes, ela conquista confiança e lealdade. (VAVRA, 1993)

De acordo com Kotler e Keller (2012), o marketing de relacionamento objetiva construir fortes conexões com os consumidores, estabelecendo uma base de confiança e fidelidade. Isso significa estar disponível, saber se comunicar de forma clara e tratar cada atendimento como uma oportunidade de fortalecer a imagem da empresa.

Grönroos (2004) enfatiza que um bom relacionamento é baseado na consistência do atendimento, no respeito à singularidade do cliente e na transparência das informações. Usar uma linguagem simples, especialmente em áreas que lidam com produtos financeiros, é crucial para que o cliente se sinta seguro em suas escolhas.

Além disso, o relacionamento com os consumidores deve ser visto como um processo contínuo, envolvendo todos os pontos de contato — desde o primeiro atendimento até a conclusão do serviço. Esse cuidado com o cliente tem o poder de diferenciar a empresa no mercado, em especial nos tempos atuais, onde novos canais e estratégias de comunicação trazem um cenário de estímulo a necessidades humanas ilimitadas e obsolescência programada. (KOTLER, 2024)

4.3 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Os conceitos relacionados à gestão da informação são amplos e se complementam, envolvendo os campos da Gestão e da Informação. Do ponto de vista etimológico, o termo gestão – ou administração, equivalente ao inglês *management* – está associado à ideia de controle e direção de determinadas atividades. (COLTRO, 2009)

Para Wilson (2002), gestão da informação refere-se à aplicação de princípios administrativos no processo de obtenção, organização, controle, disseminação e utilização de informações essenciais para o funcionamento eficiente de qualquer tipo de organização.

Segundo Detlor (2010), a gestão da informação refere-se à administração dos processos e sistemas responsáveis por viabilizar a criação, o compartilhamento, o aproveitamento e a disseminação das informações. Esse conjunto de ações tem como objetivo auxiliar indivíduos e organizações a utilizarem as informações de maneira eficaz.

Choo (2006) ressalta que a informação deve ser considerada um ativo estratégico, já que impacta de maneira direta o desempenho das organizações. Isso abrange não apenas o armazenamento adequado dos dados, mas também a necessidade de mantê-los atualizados, bem organizados e seguros.

Marchand (2000) explica que empresas que manuseiam suas informações de forma eficaz se tornam mais rápidas, tomam decisões mais precisas e minimizam falhas que poderiam ser prevenidas com um controle de dados eficiente. Mesmo com o uso de ferramentas simples, como planilhas eletrônicas, quando há método e organização, os resultados aparecem.

Também é importante destacar a abordagem integrativa da gestão da informação que, segundo Bergeron (1996), tem como objetivo estabelecer os mecanismos necessários para a organização criar, adquirir, processar e resguardar informações e dados de forma adequada, qualificada e em tempo útil aos objetivos estratégicos da organização.

Segundo esta perspectiva integrativa, a informação deve ser considerada um recurso estratégico, cuja gestão eficaz envolve quatro elementos fundamentais. O primeiro é o tratamento da informação como recurso, com foco na origem, nos serviços de processamento e nos sistemas utilizados para sua manipulação. O segundo elemento é a abordagem integrada da gestão da informação, que busca alinhar recursos informacionais aos objetivos organizacionais por meio da integração entre diferentes áreas e níveis. O terceiro é o gerenciamento do ciclo de vida da informação, que abrange as fases de uso ativo, armazenamento por necessidade legal ou administrativa, e eventual descarte ou preservação por valor histórico. Por fim, a gestão da informação deve estar diretamente ligada ao planejamento estratégico, contribuindo para o desenvolvimento e a eficiência da organização como um todo. (BERGERON, 1996)

4.4 CULTURA ORGANIZACIONAL

De acordo com Schein (2004), a cultura organizacional é formada por um conjunto de pressupostos desenvolvidos por um grupo ao lidar com problemas de adaptação e integração, e que funcionam bem o suficiente para serem ensinados aos novos membros como a maneira

correta de perceber, pensar e sentir. Trata-se de algo que se consolida ao longo do tempo e molda o cotidiano da empresa.

A cultura organizacional pode, na visão de Magaldi e Neto (2019), ser comparada a um iceberg, composto por três camadas distintas. A primeira delas é a mais visível e corresponde aos artefatos, que representam tudo aquilo que é perceptível externamente na empresa. Esses elementos incluem a disposição física do ambiente, como escritórios e pontos de atendimento, os rituais adotados, tanto formais quanto informais — como o estilo de vestimenta dos funcionários e a dinâmica das reuniões —, bem como a forma como a organização comunica sua missão.

A segunda camada é formada pelos valores e normas da empresa, que abrangem tanto regras explícitas quanto implícitas. Esses princípios orientam os comportamentos considerados adequados no contexto organizacional, funcionando como diretrizes para o que é aceito ou não no dia a dia da instituição.

Por fim, o terceiro e mais profundo nível diz respeito às crenças e pressupostos fundamentais, que constituem a base da cultura da organização. Esses aspectos são, em sua maioria, inconscientes e dificilmente verbalizados, pois refletem a essência e os princípios mais enraizados que moldam a identidade da empresa.

Chiavenato (2009) pontua que a cultura não apenas afeta o clima organizacional, mas também a maneira como as pessoas trabalham, se desenvolvem e interagem. Quando uma empresa valoriza o trabalho em equipe, escuta seus colaboradores e promove o crescimento conjunto, cria um ambiente mais saudável e produtivo.

É perceptível que a cultura organizacional desempenha um papel essencial na definição da identidade de uma empresa, sendo formada por valores, hábitos, padrões de comunicação e formas de relacionamento dentro do ambiente de trabalho. (COSTA, 2014).

Para Costa (2014), cada organização desenvolve uma cultura própria, que influencia diretamente o comportamento dos colaboradores e os resultados obtidos. Para que essa cultura seja efetiva, é necessário que esteja alinhada às estratégias, políticas e procedimentos da empresa, sendo reforçada pelo exemplo dos líderes, que devem incorporar e transmitir os novos valores. A consistência na aplicação dessa cultura é fundamental, pois mudanças constantes podem comprometer sua consolidação.

Segundo o autor supracitado, o treinamento contínuo contribui para fortalecer os princípios culturais, enquanto a transparência é indispensável para manter a confiança entre os membros da organização. Além disso, uma estrutura organizacional flexível e aberta à inovação é essencial para sustentar uma cultura sólida e eficaz ao longo do tempo.

Marras (2011) corrobora com as afirmações acima ao trazer a necessidade de investimento na capacitação, que alinha as competências dos colaboradores aos objetivos da organização, gerando maior engajamento e melhores resultados. Para ele, ao disseminar os conhecimentos obtidos, os erros diminuem, a produtividade aumenta e o ambiente de trabalho se torna mais confiante e colaborativo.

4.5 PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA

A administração financeira é responsável por garantir a saúde econômica da empresa. É através dela que se planeja, organiza e controla todos os aspectos relacionados ao dinheiro, como entradas, saídas, investimentos, pagamentos e resultados. Um controle financeiro eficaz oferece à empresa a segurança necessária para tomar decisões e lidar com imprevistos de forma mais tranquila. (GITMAN, 2010).

De acordo com Gitman (2010), o principal objetivo da administração financeira é maximizar o valor da empresa, utilizando análises, projeções e um controle responsável dos recursos. Isso vai além de simplesmente registrar entradas e saídas; trata-se de compreender o significado desses números e como podem ser usados para impulsionar o crescimento do negócio.

Assaf Neto (2011) afirma que entre os princípios fundamentais dessa área estão o equilíbrio entre receitas e despesas, cuidado com o fluxo de caixa e análise contínua da rentabilidade. É crucial também considerar as decisões de financiamento e a melhor maneira de aplicar os recursos da empresa.

Além disso, a administração financeira exige disciplina, organização e visão de futuro. Quando bem feita, ela permite não só que a empresa sobreviva, mas que cresça de maneira sustentável, aproveitando as oportunidades e evitando riscos desnecessários. (ASSAF NETO, 2011).

5 COMPARATIVO ANALÍTICO ENTRE PLANEJAMENTO E AÇÕES IMPLEMENTADAS DURANTE O ESTÁGIO

Ao examinar as metas que tracei no plano de atividades e confrontá-las com as ações executadas por mim durante o estágio supervisionado, é possível perceber uma significativa sinergia entre os dois. O planejamento teve como objetivo a aplicação de teorias e conceitos de Administração Geral em contextos práticos, além de desenvolver competências específicas e estabelecer uma rede de contatos estratégica. De maneira consistente, as tarefas executadas durante o estágio demonstram que alcancei efetivamente esses objetivos, especialmente nas

tarefas ligadas ao atendimento ao cliente, à organização de arquivos e bancos de dados, e à execução de atividades administrativas cotidianas.

Ademais, as atividades que mencionei no cronograma, como o auxílio na gestão diária e a sistematização de registros, foram realizadas de acordo com o planejamento original, evidenciando uma sólida conformidade com o que foi proposto. A explicação que forneci no plano acerca da relevância da experiência prática para o avanço profissional também se manifesta na execução das tarefas, destacando-se claramente o aprendizado que consegui através das interações com clientes e da rotina administrativa.

Um outro aspecto importante é a atenção voltada ao aprimoramento de habilidades como liderança, comunicação e capacidade de decisão. Apesar de o estágio ocorrer em uma empresa de pequeno porte e que não possui uma organização formal de departamentos, as atividades relacionadas às vendas e as interações com os clientes proporcionaram uma oportunidade contínua para praticar essas competências, conforme o esperado.

Ao concluir o estágio, apresentei algumas sugestões de melhoria, incluindo a adoção de um sistema de feedback e a utilização de uma linguagem mais acessível nos contratos, visando facilitar a compreensão do público-alvo. Essas propostas evidenciam uma análise crítica do local de trabalho e mostram minha habilidade de avaliação e autocrítica, que foram desenvolvidas ao longo do aprendizado teórico e prático durante minha trajetória acadêmica.

De maneira concisa, penso que o estágio supervisionado fez uma excelente conexão entre a teoria e a prática. As tarefas que realizei estiveram alinhadas com as metas que defini no planejamento e proporcionaram percepções importantes para aperfeiçoamentos futuros nas atividades da empresa.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estágio supervisionado na Santiago Financeira foi um momento significativo para minha formação acadêmica, oferecendo uma experiência prática enriquecedora e um conhecimento mais aprofundado dos princípios estudados ao longo do curso. Durante o estágio, tive a oportunidade de colocar a teoria em prática em um ambiente real, o que fortaleceu minha compreensão de como a administração se desenrola no cotidiano de uma empresa e ampliou minha perspectiva sobre a importância das operações administrativas dentro do contexto organizacional.

Entre os desafios que enfrentei, resalto as rotinas operacionais intensas e a demanda contínua por organização em um ambiente de trabalho ágil. O atendimento ao cliente requer

adaptabilidade e flexibilidade, além de uma postura comunicativa e ética, o que me ajuda a cultivar valores como empatia, compromisso e responsabilidade. No gerenciamento de tarefas administrativas, percebi também a relevância do planejamento e da observação cuidadosa dos detalhes para assegurar a eficiência nas operações.

Esse período de experiência prática não apenas reforçou minha base teórica, mas também despertou em mim uma consciência de responsabilidade e ética indispensáveis no ambiente de trabalho. O principal benefício, sem dúvida, foi o desenvolvimento das minhas competências em comunicação e na resolução de problemas, que são cruciais para minha área de atuação.

Concluo que essa experiência prática foi importante para meu crescimento, tanto profissional quanto pessoal, proporcionando uma base sólida para futuras oportunidades e deixando-me mais bem preparada para enfrentar os desafios do mercado.

7 REFERÊNCIAS

ASSAF NETO, Alexandre. **Finanças corporativas** e valor. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Crédito Consignado**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br>. Acesso em: 4 nov. 2024.

BERGERON, P. Information resources management. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 31, p. 263-300, 1996.

BRASIL. **Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008**. Dispõe sobre o estágio de estudantes; altera a redação do art. 428 da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e a Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996; revoga as Leis nºs 6.494, de 7 de dezembro de 1977, e 8.859, de 23 de março de 1994; e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p. 1, 26 set. 2008. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11788.htm. Acesso em: 4 jun. 2024.

BRASIL. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p. 27833, 23 dez. 1996. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19394.htm. Acesso em: 25 maio. 2024.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: Teoria, Processo e Prática**. 3. ed. São Paulo: Elsevier, 2003

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 6. ed. Rio de

Janeiro: Elsevier, 2000.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: SENAC, 2006.

COLTRO, A. Seção de Pessoal, Departamento de Pessoal, Administração de Pessoal, Administração de Relações Industriais, Administração de Recursos Humanos, Gestão de Recursos Humanos, Gestão de Pessoas, ... ou o Multiforme Esforço do Constante Jogo. **Revista de Administração da UNIMEP**, São Paulo, v. 7, n. 1, jan./abr. 2009.

CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL. **Regulamentação do Crédito Consignado**. Disponível em: <https://www.cmn.gov.br>. Acesso em: 4 nov. 2024.

COSTA, Silvia Generali da. **Comportamento Organizacional - Cultura e Casos Brasileiros**. Rio de Janeiro: LTC, 2014. E-book. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/978-85-216-2582-7/>. Acesso em: 16 de maio de 2025.

DETLOR, B. **Information Management**. In: International Journal of Information Management, 30, p. 103–108, 2010.

DRUCKER, Peter F. **Desafios da administração no século XXI**. São Paulo: Pioneira, 2001.

DRUCKER, Peter F. **Desafios gerenciais para o século XXI**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

DRUCKER, Peter. **Administração: Tarefas, Responsabilidades e Práticas**. São Paulo: Pioneira, 2002.

FAYOL, Henri. **Administração Industrial e Geral**. São Paulo: Atlas, 1994.

GITMAN, Lawrence J. **Princípios de administração financeira**. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

GRÖNROOS, Christian. **Service management and marketing: customer management in service competition**. 3. ed. Chichester: Wiley, 2007.

KOTLER, Philip. **Marketing Para O Século XXI**. Rio de Janeiro: Editora Alta Books, 2021. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786555202458/>. Acesso em: 16 de maio de 2025.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2012.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. **Sistemas de informação gerenciais: administrando a empresa digital**. 8. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

MAGALDI, Sandro; NETO, José Salibi. **O novo código da cultura: vida ou morte na era exponencial**. São Paulo: Editora Gente, 2019.

MARCHAND, Donald A. **Information age: delivering business value through information technology**. Oxford: Wiley, 2000.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Teoria Geral da Administração: Da Revolução Urbana à Revolução Digital**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MICHAELIS. **Administração. Dicionário Michaelis Online**. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/administracao>. Acesso em: 4 nov. 2024

PARECER CNE/CP nº 28, de 02 de outubro de 2001. **Institui Diretrizes Curriculares Nacionais para a Formação de Professores da Educação Básica, em nível superior, curso de licenciatura, de graduação plena**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p. 31, 9 out. 2001. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/028.pdf>. Acesso em: 3 jun. 2024.

SCHEIN, Edgar H. **Organizational culture and leadership**. 4. ed. San Francisco: Jossey-Bass, 2010.

VAVRA, Terry G. **Marketing de relacionamento: como manter a fidelidade de clientes através do marketing de relacionamento**. São Paulo: Atlas, 1993.

WEBER, Max. **Economia e Sociedade: Fundamentos da Sociologia Compreensiva**. Brasília: UnB, 2001.

WIKIPÉDIA. **Teoria Clássica da Administração**. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Teoria_Cl%C3%A1ssica_da_Administra%C3%A7%C3%A3o. Acesso em: 5 nov. 2024.

WILSON, T. D. Information management. In: **International Encyclopedia of Information and Library Science**, 2nd. London: Routledge, 2002