



RODOLFO CÉSAR FONSECA FERNANDES

**ATENDIMENTO AO PÚBLICO EM UMA INSTITUIÇÃO
COOPERATIVA DE CRÉDITO**

LAVRAS – MG

2021

RODOLFO CÉSAR FONSECA FERNANDES

**ATENDIMENTO AO PÚBLICO EM UMA INSTITUIÇÃO COOPERATIVA DE
CRÉDITO**

Relatório de estágio supervisionado
apresentado à Universidade Federal de Lavras,
como parte das exigências do Curso de
Administração, para obtenção do título de
Bacharel.

Prof.º Dr. André Luis Ribeiro Lima

Orientador

Prof.º Dr. José Willer do Prado

Coorientador

LAVRAS - MG

2021

RODOLFO CÉSAR FONSECA FERNANDES

**ATENDIMENTO AO PÚBLICO EM UMA INSTITUIÇÃO COOPERATIVA DE
CRÉDITO**

Relatório de estágio supervisionado apresentado à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Curso de Administração, para obtenção do título de Bacharel.

APROVADA em 23 de novembro de 2021.

Dr. André Luís Ribeiro Lima - UFLA

Dr. José Willer do Prado - UFLA

Prof.º Dr. André Luís Ribeiro Lima
Orientador

LAVRAS - MG

2021

AGRADECIMENTOS

Começo esta seção agradecendo a Deus, pelas bênçãos durante a caminhada, pela oportunidade de estar em um lugar onde muitas pessoas não imaginam sequer poder pisar um dia e também pela conclusão do curso de Administração. Um grande desafio e uma grande vitória.

Às pessoas mais importantes e que sempre foram pilares fundamentais durante minha vida e na conclusão desta etapa, minha família. Especialmente meu pai Valdeci Fernandes da Silva e minha mãe Sílvia de Paula Fonseca Fernandes, que me apoiaram desde a decisão de ingressar em uma universidade federal, no enfrentamento das dificuldades e desafios encontrados no caminho e de inúmeras outras formas possíveis. E meu irmão Marco Antônio, que sempre me aconselhou e apoiou nos momentos mais necessários. O apoio deles foi imprescindível para a conquista desse objetivo.

Aos meus companheiros das repúblicas, Sobe' Desce e Viveiro, famílias que tive a oportunidade de construir na cidade de Lavras, que serviram de inspiração e apoio durante a graduação. Agradecimento especial a Thiago José e Fernando Ferreira que me receberam nessa nova família. Agradeço aos meus companheiros do período 2016/1, Júlio, Júlia e Lury, com os quais construí algumas das minhas melhores amizades. Através do convívio com eles pude aprender e continuo aprendendo muito tanto no aspecto pessoal quanto no aspecto profissional.

À Universidade Federal de Lavras e principalmente o Departamento de Administração e Economia, por oferecer a oportunidade de um ensino de qualidade e ambientes nos quais tive minhas maiores experiências de aprendizado e que se tornaram extremamente especiais.

Ao corpo docente do DAE, em especial os professores: André Lima e Paulo Henrique Leme verdadeiras referências na área de administração e mentores que contribuíram imensamente no aprendizado durante a graduação, justamente por me proporcionarem tanto apoio e conhecimentos muito importante no meu desenvolvimento pessoal e profissional.

Por fim, aos núcleos UFLA Jr. e Falcone e aos colegas e amigos que construí dentro através deles. Pessoas com as quais pude trabalhar em diversas atividades extracurriculares e trocar conhecimentos fundamentais para me tornar o profissional que sou hoje.

Muito obrigado!

RESUMO

O presente trabalho tem o objetivo de descrever as atividades desenvolvidas no setor de atendimento ao público em uma cooperativa de crédito do sistema Sicoob na cidade de Arcos, MG. As principais atividades desenvolvidas durante o período de estágio supervisionado consistiram principalmente em auxiliar nos processos referentes ao do setor de atendimentos gerais da cooperativa. Sobretudo no atendimento interno e externo dos associados nas mesas de atendimento interno e no hall de entrada. Tanto o período de estágio quanto a vivência no ambiente de trabalho em uma cooperativa de crédito se mostraram experiências muito interessantes e engrandecedoras. Entretanto, à medida com que as atividades eram desempenhadas, foram identificados também alguns problemas nos processos de atendimento e no processo de estágio de forma geral. Para tais problemas foram sugeridas medidas de melhoria específicas, como forma de influenciar positivamente na efetividade da realização dos processos internos e externos. Por fim, todo o processo do estágio supervisionado proporcionou não só a formação técnica e profissional que são necessárias para a formação do aluno, como também ofereceu diversas experiências de extrema importância para a aquisição de habilidade e formação profissional. Além de proporcionar uma visão realista do mercado de trabalho e das relações estabelecidas no ambiente corporativo de uma cooperativa.

Palavras-chave: Atendimento ao público. Cooperativa de crédito. Estágio supervisionado.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – A agência de Arcos.....	13
Figura 2 – PAGI.....	23
Figura 3 – Quadro de metas do PAGI 2021.....	24
Figura 4 – Quadro de produtos obrigatórios PAGI 2021.....	25
Figura 5 – Dia de Cooperar.....	26
Quadro 1 – Atividades realizadas.....	18

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO	10
2.1. O sistema Sicoob	10
2.2. A história da cooperativa	11
2.2. A agência de Arcos	11
2.3. Setores de Atendimentos Gerais	14
2.4. Atendimento ao associado	15
3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	17
4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS	19
4.1. Ligações aos associados.....	19
4.2. Atendimento externo.....	19
4.3. Atendimento interno	20
4.4. Cadastro de borderôs de descontos	21
4.5. Programa Avançado de Gestão Integrada.....	23
4.6. Dia de Cooperar	25
5 SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS.....	27
6 CONCLUSÃO.....	29
REFERÊNCIAS	31

1 INTRODUÇÃO

A administração é uma área de estudos que oferece aos profissionais uma ampla diversidade de informações e conhecimentos em sua formação acadêmica, por meio do aprendizado obtido através da graduação, das atividades extracurriculares e das experiências no próprio ambiente acadêmico. Desse modo, até o término da graduação, o profissional conta com grande parte do conhecimento necessário para aproveitar a variedade de possibilidades disponíveis em relação às áreas de atuação no mercado de trabalho ou até mesmo de empreender e criar sua própria organização.

Segundo Chiavenato (2007, p. 4) “administração é o processo de alcançar objetivos pelo trabalho com e por intermédio de pessoas e outros recursos organizacionais”. Em concordância com tal afirmação, a seguinte definição complementa sobre a área da administração:

A administração é uma arte, no sentido de profissão ou área de ação humana. Toda arte depende de habilidades. O desempenho dos gerentes depende de suas competências gerenciais, que incluem diversas habilidades gerenciais. As habilidades assim como as competências podem ser adquiridas ou aprimoradas por meio de experiência e estudo (MAXIMIANO, 2000, p. 28).

Muitas das habilidades demandadas para a atuação no mercado de trabalho como profissional formado em administração começam a ser lapidadas durante o estágio supervisionado, que tem papel fundamental na formação do aluno. No curso de administração da Universidade Federal de Lavras - (UFLA) a prática do estágio supervisionado é obrigatória para a formação do aluno. Além disso a prática no Brasil é regida por lei federal e dispõe sobre o ato educativo supervisionado em seu artigo primeiro:

Estágio é ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos que estejam frequentando o ensino regular em instituições de educação superior, de educação profissional, de ensino médio, da educação especial e dos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional da educação de jovens e adultos. (BRASIL, 2008, p. 1)

Tendo em vista a importância da prática na formação do aluno e na sua inserção e adaptação ao mercado de trabalho, o presente relatório possui o objetivo de descrever as atividades realizadas durante o período do estágio supervisionado. A prática foi desenvolvida em uma cooperativa de crédito do sistema Sicoob localizada na cidade de Arcos, especificamente no setor de atendimento de uma de suas agências. Levando em consideração

os conhecimentos e habilidades adquiridos no estágio e nas atividades realizadas durante esse período, como também toda a formação teórica oferecida pelo curso de Administração ofertado pela UFLA durante a graduação e as atividades desenvolvidas através de núcleos da instituição.

2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO

O Sicoob União Centro Oeste é uma cooperativa de crédito de livre admissão afiliada à cooperativa central Crediminas que tem sua sede na cidade de Belo Horizonte. Localizada no centro-oeste mineiro a cooperativa possui três agências, também conhecidas como pontos de atendimentos. Cada ponto de atendimento localiza-se em uma cidade da região: Arcos, Pains e Vila Costina. O ponto de atendimento da cidade de Arcos é a sede principal da cooperativa e foi onde tive a oportunidade de fazer meu estágio supervisionado. A seguir será apresentado um pouco da história da cooperativa, os setores do ponto de atendimento Sicoob União Centro Oeste e o quadro de funcionários da agência.

2.1. O sistema Sicoob

O Cooperativismo surgiu no Brasil ao final do século XIX, porém foi no século seguinte em que se deu seu crescimento expressivo. A partir do final da década de 1980 o sistema de cooperativismo nacional passou por uma série de mudanças que desencadearam na criação das cooperativas, e conseqüentemente no crescimento que o movimento tem obtido no Brasil. Desde o reconhecimento das cooperativas de crédito no país em 1988, a extinção do Banco Nacional de Crédito Cooperativo (BNCC) em 1990 e a criação do Banco Cooperativo do Brasil (Bancoob) em 1996, até que então foi criado no ano de 1997 o Sistema de Cooperativas Financeiras do Brasil (Sicoob). Atualmente o cooperativismo no país é regido por lei federal que afirma em seu artigo primeiro:

Compreende-se como Política Nacional de Cooperativismo a atividade decorrente das iniciativas ligadas ao sistema cooperativo, originárias de setor público ou privado, isoladas ou coordenadas entre si, desde que reconhecido seu interesse público. (BRASIL, 2009, p. 1)

Atualmente o sistema Sicoob possui mais de 360 cooperativas singulares localizadas em mais de 320 municípios com capacidade de atendimento a um total de 1952 municípios. O sistema Sicoob possui cooperativas localizadas em todos os estados brasileiros e Distrito Federal e possui atualmente mais de 5,3 milhões de cooperados. O sistema é dividido em três níveis organizacionais, o Centro Cooperativo Sicoob – CCS, as cooperativas centrais e as cooperativas singulares. O CCS é a entidade responsável por representar o sistema institucionalmente, ele é responsável também pelas normas, políticas, condutas, processos, produtos, tecnologias, serviços e pelas marcas do Sistema Sicoob. As cooperativas centrais são

as entidades que atuam a nível regional em diversos estados do Brasil. Elas buscam promover a integração com as cooperativas singulares afiliadas ao sistema e também são responsáveis pela coordenação e apoio às mesmas. E as cooperativas singulares são os pontos de atendimento responsáveis pelo relacionamento direto com o público, ou seja, o atendimento aos chamados cooperados ou associados da instituição.

2.2. A história da cooperativa

A história da cooperativa singular Sicoob União Centro Oeste começou no ano de 1989 quando houve a criação de uma das primeiras cooperativas de crédito rural na cidade de Arcos, chamada à época de Crediarcos. No ano seguinte na cidade vizinha Pains, também foi criada uma cooperativa de crédito rural, a Credipains. Ambas cooperativas desenvolviam suas atividades de forma individual e suas trajetórias permaneceram separadas até o ano de 2010. Foi nesse ano quando a Credipains enfrentava uma situação de possível fechamento por parte do Banco Central. Por esse motivo foi sugerido pelo então presidente da cooperativa central Crediminas que fosse realizada a incorporação da Credipains por uma cooperativa maior da região. No ano de 2013, o Sicoob União Centro Oeste incorporou também o Ponto de Atendimento Cooperativo (PAC) de Vila Costina, o qual pertence ao município de Pains e foi criado no ano de 2000.

A união de instituições cooperativas que compartilham dos mesmos valores e princípios tem sido uma forma de salvar a cooperativa e uma maneira de aumentar o número de sócios, o patrimônio líquido, a representatividade além de expandir a área de atuação nas comunidades, o que reflete positivamente na economia e em questões sociais. (MIRANDA, 2019, p. 105).

Fato que pode ser observado através do impacto social positivo causado pela cooperativa e os projetos sociais que ela realiza na cidade e região através de eventos com diferentes finalidades e públicos alvo.

2.2. A agência de Arcos

A estrutura interna da cooperativa é planejada e conta com uma estrutura moderna e confortável, tanto em relação aos ambientes de atendimento e de espera destinados aos associados, quanto às instalações e os ambientes que a cooperativa disponibiliza aos seus

colaboradores para a realização de suas atividades. A seguir será detalhada a divisão dos setores da cooperativa dentro das instalações.

A cooperativa possui um andar subterrâneo onde está localizada a garagem, uma sala onde são guardados objetos e materiais da cooperativa, os vestiários com banheiros utilizados pelos segurados e o gerador do prédio.

No primeiro andar da cooperativa está localizado o setor de atendimentos gerais, que compreende os subsetores do hall de entrada, cadastro, atendimento, gerência, seguros e caixa, além de uma sala de reunião, banheiros e áreas de acesso restrito, como a tesouraria, a sala interna dos caixas eletrônicos e o cofre.

O segundo andar é composto pela sala da telefonista, a sala de reunião da diretoria de negócios, a sala de reuniões do gerente de negócios, setor de crédito e cobrança, setor de recursos humanos, setor de controle interno, além de banheiros e cozinha separados.

O terceiro andar é onde estão localizadas as salas da presidência e sua secretária, sala de reuniões principal, auditório, sala da diretoria administrativa e diretoria de relacionamento, as salas de arquivo, além de banheiros e cozinha separados. Neste andar também está situada a sala de inteligência competitiva que compreende os setores de gerência do ponto de atendimento digital, tecnologia da informação e contabilidade interna.

Por fim, o quarto e último andar é onde está localizada a cozinha principal da cooperativa, o refeitório, a dispensa de alimentos, a dispensa de produtos de limpeza, os banheiros e a área de lazer onde eram realizadas as confraternizações internas.

Atualmente a cooperativa de Arcos tem suas atividades realizadas em um prédio de quatro andares localizado na rua São Geraldo, número 679, no centro da cidade. A nova sede própria foi inaugurada no ano de 2019 e desde então tem atuado no mesmo local (FIGURA 1).

Figura 1 – Agência de Arcos



Fonte: Dados do Estágio (2021).

Com o início da pandemia e a adoção de medidas de saúde pública como o distanciamento social, a cooperativa teve que se adequar ao máximo às novas normas municipais, estaduais e federais para que pudesse continuar realizando suas atividades da forma mais eficiente possível e segura. Foram implementadas ações como o uso obrigatório de máscaras, disponibilidade de álcool em gel e demarcações de distanciamento nos setores de atendimento ao público na agência.

O Sicoob União Centro Oeste também passou a utilizar canais digitais como os aplicativos Zoom e Google Meets para a realização de assembleias e reuniões que necessitavam de votações dos associados ou funcionários, que normalmente eram realizadas no auditório.

Além disso, a necessidade de se adequar à nova realidade fez com que a cooperativa mudasse sua estratégia aumentando o foco e a divulgação de seus canais digitais de atendimento de forma que pudessem continuar solucionando as necessidades dos associados, através do aplicativo Sicoob para smartphones e a plataforma para empresas SicoobNet empresarial.

2.3. Setores de Atendimentos Gerais

No setor de atendimentos gerais o associado pode ter a maioria de suas necessidades atendidas, desde a abertura de sua conta, o contato com atendentes e gerentes, a movimentação e o acesso a informações referente à conta, acesso aos caixas eletrônicos e internos, e até mesmo o fechamento da conta. Nos parágrafos seguintes serão detalhadas as áreas componentes do setor.

Hall de entrada: o hall de entrada da cooperativa é onde estão localizados os caixas eletrônicos, alguns assentos de espera, mesa para utilização dos associados, o totem para retirada de senhas, além de armários para guardar pequenos objetos. Neste setor o associado consegue fazer pequenas movimentações financeiras e atender a grande parte de suas necessidades através do autoatendimento nos caixas eletrônicos. O setor conta com um menor aprendiz que é responsável pelo atendimento, solução de dúvidas, pelo direcionamento e pela retirada de senhas para os associados. No entanto em dias que existe um maior fluxo de pessoas na cooperativa, são realocados alguns estagiários para auxiliar no atendimento aos associados no hall de entrada.

Cadastro: o setor de cadastro é responsável pela coleta e gestão de informações dos associados, tais como informações pessoais e financeiras dos mesmos. O setor é responsável também pelo primeiro contato com os novos associados, pela atualização das informações e pelo contato com associados em processo de desligamento. O setor conta com um agente de atendimento e uma estagiária.

Atendimento ao associado: o atendimento nesse caso se refere às mesas de atendimento ao associado localizadas no setor de atendimento geral. Esse setor é responsável pelo atendimento a necessidades mais específicas e solução referentes às contas dos associados, tais como consultas no sistema, cheques, faturas, extratos e outros. O setor conta com três cabines de atendimento ocupadas por uma agente de atendimento e dois estagiários, além de um menor aprendiz que exerce funções de auxílio no atendimento externo no Hall de Entrada e também no atendimento interno após o horário em que a cooperativa é aberta ao público.

Gerência: o setor é composto por três mesas de gerência separadas, uma para a gerente geral do atendimento e duas para as gerentes de atendimento ao público. O setor é responsável

por atender a necessidades mais específicas e sigilosas dos associados, e que dependam de maior alçada na cooperativa, como liberação de limites de cheques e cartões, liberação de propostas e contratos, liberação de empréstimos e financiamentos, entre outros.

Seguros: o setor de seguros conta com apenas uma mesa de atendimento que é ocupada pela agente de atendimento especializada em seguros, que é responsável pelo atendimento a todas as demandas relacionadas a seguros. O portfólio conta com várias modalidades de seguros, como seguros de vida, seguros empresariais, seguros veiculares, seguros imobiliários, além de planos de previdência.

Caixa: o setor interno de caixas é dividido em quatro cabines de atendimento e alguns assentos externos para os associados que aguardam atendimento. O setor é responsável pelo atendimento de demandas relacionadas às movimentações financeiras de valores superiores aos limites atendidos através do autoatendimento nos caixas eletrônicos. O setor conta com três agentes de atendimento externos, também conhecidos como caixas internos.

Tesouraria: o setor da tesouraria é um setor interno da cooperativa onde existe pouco relacionamento direto com os associados, tanto as funções quanto o próprio espaço físico estão diretamente ligados aos caixas. O setor conta com uma tesoureira e uma agente de caixa interno que somente atende ao público quando existem picos de demanda e que exerce também funções relacionadas à tesouraria e o auxílio à tesoureira e caixas. O setor é responsável pela liberação e autorização de saques e transferências de altos valores de dinheiro e dependem de alçadas de gerentes e diretores, abertura e fechamento de cofre, abastecimento e manutenção de caixas eletrônicos, e também a gestão e o descarte correto de documentos, cheques e movimentações financeiras ocorridas.

2.4. Atendimento ao associado

Em se falando especificamente do setor de atendimento ao associado, setor no qual foi desempenhada a maioria das atividades do estágio supervisionado, as quais serão detalhadas a seguir. Como foi mencionado anteriormente, o setor é responsável por atender a necessidades específicas e solução de dúvidas relacionadas às contas dos associados, sejam eles pessoas físicas ou pessoas jurídicas. As principais atividades são: consultas de extratos, faturas de cartões, cheques devolvidos e rerepresentados; ligações para informações referentes à chegada

de cartões de associados; desbloqueio, gestão e entrega dos cartões aos associados; ligações para conferência de emissão de cheques com valores superiores a R\$3.000,00; apoio no atendimento externo; aplicação de pesquisas de satisfação; coleta, entrega e gestão de documentos referentes a autorizações de movimentação nas contas; entrega de talões de cheques e o lançamento dos mesmos no sistema; além do cadastro de descontos de cheques e duplicatas.

Um ponto de destaque é a sazonalidade que acontece durante o mês e que impacta diretamente no planejamento e na realização das atividades da cooperativa. Em datas específicas como o primeiro e o quinto dia útil do mês normalmente o fluxo de associados na cooperativa aumenta expressivamente, uma vez que são nesses dias que acontecem a maioria dos recebimentos em contas salário dos trabalhadores de empresas associadas, o que aumenta expressivamente o fluxo de pessoas no atendimento.

O Sicoob União Centro Oeste também desenvolve em conjunto com a Unimed Arcos e um dentista autônomo da cidade, um projeto de parceria que visa oferecer descontos nos preços dos tratamentos de saúde dental e também na adesão ao plano de saúde aos associados da cooperativa e seus dependentes. Dessa forma algumas das atividades desempenhadas pelos atendentes do setor são relacionadas às parcerias, como a entrega das carteirinhas dos planos de saúde Unimed, a impressão e entrega das guias para o atendimento com o dentista aos associados e seus dependentes, o armazenamento e a organização das carteirinhas, e também a gestão dessas informações no sistema da cooperativa.

3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O estágio na Cooperativa de Crédito União Centro Oeste foi realizado entre os dias quinze de janeiro de 2021 e vinte e nove de março de 2021 correspondendo a uma carga horária de 40 horas semanais e 480 horas totais. Nesse capítulo serão apresentadas as atividades realizadas no período de estágio, além dos detalhes referente às mesmas.

O setor de atendimento ao associado possui várias atividades a serem desempenhadas, desde atividades manuais como a organização de documentos e cheques, organização de cartões e arquivamento de documentos, e outras que são realizadas online por meio do Sistema de Informação do Sicoob (Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil) - o SISBR. Através do SISBR os funcionários, com exceção dos menores aprendizes, possuem um sistema integrado com todas as informações e serviços prestados pela cooperativa. Dentre elas, as plataformas de orçamentos de serviços, plataformas de acesso a informações de processos e projetos internos, plataformas de acesso a informações relacionadas às contas de pessoas físicas e jurídicas tais como: dados cadastrais, financeiros, situação de contratos e autorizações, além de acesso a plataformas de órgãos de consulta como Serasa, Score e Bacen.

Apesar da variedade de informações presentes no SISBR, nem todos os funcionários possuem os mesmos acessos liberados para uso, a liberação desses acessos depende de fatores como as atividades que são desempenhadas por eles, as funções que exercem, seus cargos e seu poder de decisão na cooperativa. Apesar de ter desempenhado várias dessas atividades no cotidiano do atendimento e de ter acompanhado direta ou indiretamente da maioria delas, tanto auxiliando quanto observando seu funcionamento. Houveram também atividades com as quais tive pouco ou nenhum contato, seja pela limitação de acessos disponíveis como também pela forma como funcionava a divisão das atividades.

A divisão de atividades era realizada pela agente de atendimento responsável pelo setor, que possui a maioria dos acessos disponíveis e que supervisiona o trabalho dos estagiários e menor aprendiz do setor.

O foco foi descrever apenas as atividades com as quais o estagiário teve maior contato e que desempenhei pelo maior tempo durante o estágio como mostra o (QUADRO 1), haja visto que algumas atividades do setor eram realizadas por outros colaboradores e outras que tinham pouca demanda eram realizadas de acordo com a disponibilidade de pessoas no momento.

Quadro 1 - Atividades realizadas.

ATIVIDADES REALIZADAS	DESCRIÇÃO	HORAS TOTAIS
Ligações para associados	Ligações para associados para conferência de cheques que foram emitidos no dia anterior nas suas respectivas contas e para informação referentes à chegada e retirada de cartões na cooperativa.	30 horas
Atendimento externo	Atendimento e solução de dúvidas dos associados no setor externo, retirada de senhas para os setores do atendimento geral e auxílio ao associado em operações nos caixas eletrônicos.	60 horas
Atendimento interno	Consulta de informações particulares referente às contas dos associados no sistema; consulta e parcelamento de faturas; cadastro de autorizações para entrega e retiradas de documentos; coleta de assinaturas; entrega de cheques devolvidos; entrega de cartões; entrega de talões de cheque; entrega e recebimento de malotes; entrega de carteirinhas e guias de atendimento odontológico.	240 horas
Cadastro de borderôs de descontos	Cadastro de borderôs de descontos de cheques e descontos de duplicatas através do SISBR.	120 horas
Participação no PAGI – (Programa Avançado de Gestão Integrada)	Participação no programa trimestral de metas de venda da cooperativa, no qual cada funcionário tem uma meta individual a ser concluída em cada um dos trimestres do ano.	30 horas
TOTAL DE HORAS		480 horas

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS

Neste tópico serão descritas detalhadamente as atividades desempenhadas no período de estágio supervisionado realizadas nos setores de atendimento externo e atendimento interno.

4.1. Ligações aos associados

As atividades referentes às ligações aos associados temo objetivo de passar informações sobre as contas dos associados ou solicitar que os mesmos comparecessem à cooperativa para regularizações em sua conta.

A atividade mais importante em relação às ligações e também a primeira atividade da rotina no setor de atendimento consiste exclusivamente na realização de ligações para os associados a fim de consultar e conferir com os mesmos a relação de cheques emitidos em suas respectivas contas no dia anterior e que tenham valor superior à quantia de R\$5.000,00. Portanto é uma atividade que necessita ser concluída antes do horário de atendimento ao público quando os associados podem entrar na agência. Essa atividade é a primeira etapa de um processo conjunto com o caixa e a tesouraria, assim, a conferência da relação de cheques será repassada aos atendentes do caixa, que são responsáveis por fazer a conferência das imagens e dados dos cheques e também a confirmação da compensação de cheques via SISBR. O objetivo desse processo é tentar identificar quaisquer tipos de tentativas de fraudes ou falsificações de assinaturas e cheques na cooperativa.

Outra atividade em relação às ligações consiste em informar os associados e empresas sobre a chegada de seus cartões pessoais ou de seus funcionários. Os cartões chegam na cooperativa de Arcos via entrega dos Correios e após a sua chegada os estagiários são responsáveis pela gestão, a separação e as ligações para os titulares das contas. Nesse caso, a divisão de atividade é realizada pelos próprios estagiários que separam os cartões entre conta salário, conta corrente e conta poupança, e assim cada um realiza as ligações e a gestão dos cartões de um tipo de conta.

4.2. Atendimento externo

O setor de atendimento da cooperativa atua em dois ambientes diferentes, nas mesas de

atendimento, chamadas de atendimento interno, e no hall de entrada, chamado de atendimento externo. Além de ser uma das atividades mais importantes desempenhadas pelo setor, essa atividade é fundamental para o bom relacionamento com os associados. A qualidade do atendimento é um consiste em um diferencial competitivo em se falando de atendimento ao público em instituições financeiras.

No negócio, o atendimento ao cliente é um dos aspectos mais importante, sendo que o cliente é o principal objetivo do negócio, que todo negócio deve ser voltado ao cliente, sendo que só permanecerá se o cliente estiver disposto a continuar comprando o produto/serviço. (CHIAVENATO 2005, p. 209)

O trabalho no atendimento externo compreende a orientação e solução de dúvidas dos associados e também o auxílio durante as operações do autoatendimento no hall de entrada. As atividades principais são a retirada de senhas para os associados, o auxílio em operações no caixa eletrônico, sendo as principais operações os saques, os depósitos, as transferências entre contas, a impressão de folhas de cheque e os pagamentos de boletos. A atividade é desempenhada principalmente pelo menor aprendiz do setor de atendimento, porém foi desempenhada também pelo estagiário. Com a finalidade de auxiliar no setor em momentos de maior fluxo de associados na cooperativa e durante o horário de almoço, quando os funcionários do setor revezavam entre si para que o atendimento no hall de entrada sempre estivesse sendo supervisionado por algum funcionário do setor.

4.3. Atendimento interno

Kotler e Armstrong (2003) falam sobre o que é preciso que para que as organizações vençam no mercado de hoje, “elas precisam transformar-se em peritas não apenas na construção de produtos, mas também na construção de clientes. A solução está em executar o trabalho de entregar valor e satisfação para o cliente melhor do que os concorrentes”. Os autores Kotler e Armstrong (2003) ainda complementam alertando que, com a variedade de escolhas disponíveis aos consumidores pelo mercado, atrair e reter clientes pode se tornar uma tarefa difícil. Essas afirmações dos autores ainda são muito pertinentes no atualmente, principalmente no ramo de serviços financeiros onde a competição é grande e a evolução dos serviços oferecidos é constante. Por isso a qualidade do relacionamento com os clientes no atendimento de suas necessidades é imprescindível e o setor de atendimento interno é responsável por se relacionar com os associados de maneira mais atenciosa e focada em suas demandas, à fim de manter o

bom relacionamento com os mesmos.

Em relação às atividades do setor de atendimento interno, elas consistem no próprio relacionamento e atendimento aos associados da cooperativa na solução de necessidades mais específicas e sigilosas, além da realização de procedimentos que não podem ser realizados através do autoatendimento e que dependem dos atendentes e do acesso à plataforma do SISBR.

Através da plataforma de atendimento e outras plataformas que os funcionários do setor têm acesso, podem ser acessadas desde informações sobre a movimentação da conta dos associados, informações sobre a movimentação dos cartões, informações sobre parcelamento e contestações de faturas, informações sobre impressão e emissão de cheques, devoluções de cheques, entre outras. Outras atividades rotineiras do setor incluem a entrega de talões de cheque e o lançamento dos mesmos no sistema SISBR, cadastros de chamados no sistema da central para tratamento de assuntos relacionados a estornos e duplicações de pagamentos, coletas de assinaturas de associados, o recebimento e entrega de malotes às empresas associadas, e a entrega de carteirinhas e guias de atendimento odontológico, como foi mencionado anteriormente.

Justamente por ser um setor responsável por lidar com informações tão particulares e sigilosas de cada associado, tanto o Sicoob União Centro Oeste, quanto o sistema Sicoob como um todo, têm empregado esforços para proteger as contas de seus associados e seus dados. Adequando suas políticas de proteção de dados às Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), lei federal que afirma em seu artigo primeiro, dispor a respeito de questões de tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais. (BRASIL).

4.4. Cadastro de borderôs de descontos

Os descontos de cheques e duplicatas são modalidades de crédito cuja função é oferecer ao associado opções de antecipação de recursos, essas operações têm taxas de juros e limites que variam de acordo com o perfil do associado e são previamente estabelecidas mediante contrato com a cooperativa.

A concessão de crédito num banco comercial, portanto, consiste em emprestar dinheiro, isto é, colocar à disposição do cliente determinado valor monetário em determinado momento, mediante promessa de pagamento futuro, tendo como retribuição por essa prestação de serviço determinada taxa de juros, cujo recebimento poderá ser antecipado, periódico ou mesmo ao final do período, juntamente com o principal emprestado. (SILVA 1998, p. 23)

O Sicoob União Centro Oeste trabalha com duas modalidades de desconto, os descontos de duplicatas e os descontos de cheques. A modalidade de crédito de desconto de duplicatas ou desconto de títulos é definida por Securato (2002, p. 25) da seguinte forma “operação em que uma instituição financeira adianta recursos ao cliente, referentes a valores de duplicatas geradas de vendas mercantis, recebendo como garantia tais duplicatas”.

Os descontos de cheques por sua vez, são definidos como “empréstimo destinado a antecipar os valores a receber de vendas a prazo, financiadas através da emissão de cheques pré-datados emitidos por terceiros (FIESP, 2021).

Em relação à concessão de crédito, pelo fato de ser um serviço que envolve riscos financeiros, como o risco de crédito, a realização da análise de crédito é de suma importância na realização dos processos de desconto de cheques e duplicatas, bem como em toda e qualquer operação de concessão de crédito.

Portanto, na análise de crédito, o essencial é que possamos, por meio da coleta, tratamento, e análise crítica e integrada dos dados e informações disponíveis, identificar tendências, pontos fortes e fracos, além de oportunidades e ameaças as quais a empresa analisada possa estar exposta. (BB, 2013, p. 8)

Após a aprovação e o fechamento do contrato, para a realização da operação de desconto na sua conta, o associado precisará entregar no setor de atendimento da cooperativa um borderô de desconto assinado juntamente com a duplicatas ou cheques para desconto. A etapa operacional do processo era realizada pela agente de atendimento responsável pelo setor e após a contratação do estagiário ela foi delegada ao estagiário. A atividade consiste na conferência dos limites de crédito e das taxas de juros praticadas nos contratos de descontos de acordo com as contas dos associados, e também no cadastro dos borderôs na plataforma de descontos do SISBR. No entanto, cada conta tem uma taxa e limite de crédito que varia de acordo com a movimentação e capacidade de pagamento do seu titular, de acordo com a natureza da conta, ou seja, se é uma conta de pessoa física ou pessoa jurídica. Outro fator que pode influenciar na liberação dos descontos por parte da cooperativa é a incidência do nome do titular da conta nas consultas às plataformas Serasa, Score e Bacen.

Desse modo, após o cadastro do desconto na plataforma do SISBR os contratos passam por análise da gerente de crédito e depende de aprovação da mesma para que o desconto possa ser liberado de fato.

4.5. Programa Avançado de Gestão Integrada

Por se tratar de uma instituição financeira, a atividade de vendas é algo muito importante e que está diretamente ligado aos resultados da organização. Desse modo uma das atividades mais importantes durante o estágio sem dúvidas é a participação no programa de metas da cooperativa. Conhecido internamente pelos colaboradores pela sigla PAGI (FIGURA 2), o programa de metas da cooperativa tem a finalidade de aumentar a fidelização dos associados e a rentabilidade do Sicoob União Centro Oeste com a comercialização de produtos e serviços financeiros.

Figura 2 – PAGI.



Fonte: Dados do estágio (2021).

Segundo Stanton e Buskirk (1994, p.157) “o fator de sucesso das vendas reside na satisfação com as condições da entrega e em certificar-se de que o cliente ficou totalmente feliz com suas aquisições”. Para alcançar tal sucesso, o Sicoob procura treinar constantemente seus colaboradores para que adquiram habilidades de venda, seja através de treinamentos internos ou externos. Com isso, a cooperativa busca atender às necessidades de seus associados de oferecendo-lhes as opções mais indicadas de acordo com seu perfil e necessidades.

O objetivo geral do projeto consiste em “Alcançar no Sicoob União Centro Oeste IAP de 5 produtos por associado ativo até outubro de 2021”. A sigla IAP refere-se ao Índice de Aproveitamento de Produtos, isto é, um indicador que possibilita saber qual é a média de produtos por conta que os associados da cooperativa tem. Além disso o IAP possibilita acompanhar o desenvolvimento e o nível de aceitação dos produtos presentes no portfólio.

O programa é dividido em um quadrimestre e dois trimestres com a mesma meta de número de produtos vendidos e a duração total do programa é do mês de janeiro ao mês de outubro. Nos meses de novembro e dezembro não existe metas de venda de produtos definidas,

porém o número de produtos vendidos pelos colaboradores nesses meses do ano são somados às metas do ano seguinte. A atividade de vendas é realizada por todos os colaboradores da cooperativa, com diferenciação em relação ao número de produtos a serem vendidos pelo colaborados de acordo com o cargo que ocupa e o setor no qual trabalha. A meta anual para o cargo de estagiário no ano de 2021 é de 66 produtos vendidos, como pode ser visto na Figura 3.

Figura 3 – Quadro de metas do PAGI 2021

Setor/Cargos	Meta até Outubro de 2021	1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	Nº funcionários	Total produtos
Gerentes	189	63	63	63	4	756
Gerente interno	130	44	43	43	1	130
Gerente Digital	152	51	51	50	1	152
Atendimento/externo	117	39	39	39	14	1638
Setor interno	98	33	33	32	16	1568
Estagiários	66	22	22	22	6	396
Menores aprendizes	42	14	14	14	2	84

Fonte: Dados do estágio (2021).

A meta do PAGI é dividida entre dois grupos de produtos, os obrigatórios e os direcionados. Os produtos obrigatórios (FIGURA 4) são pré-estabelecidos de acordo com a necessidade de venda de determinados produtos da cooperativa e tem suas quantidades definidas e os produtos direcionados são produtos que não tem meta de venda definida no período de realização do programa. Dentre os produtos obrigatórios estão as aplicações programadas, cheque especial ou conta garantida, consórcios, empréstimos, financiamentos, crédito rural, empréstimo pré-aprovado, previdência, seguro empresarial, seguro residencial e seguro de vida. E dentre os produtos não obrigatórios estão as aberturas de conta corrente, aplicativo SicoobNet, cobrança comercial, débito automático de cartão, empréstimo consignado, seguro automobilístico, cadastro de chave PIX, adesão ao aplicativo Sicoob e portabilidade de conta.

Figura 4 – Quadro de produtos obrigatórios PAGI 2021

PRODUTOS COM COMERCIALIZAÇÃO OBRIGATORIA	Gerentes	Gerente Digital	Gerente interno	Atendimento externo	Setor interno	Estagiários *	Menor Aprendiz	Daniella	Kelly	Total produtos
Nº FUNCIONÁRIOS POR CARGO OU SETOR	4	1	1	14	16	6	2	1	1	
APLICAÇÃO PROGRAMADA	25	21	18	15	13	6	3	9	10	
	100	21	18	210	208	36	6	9	10	618
CHEQUE ESPECIAL OU CONTA GARANTIDA	14	11	9	7	6	4	1	7	7	
	56	11	9	98	96	24	2	7	7	310
CONSÓRCIOS	6	4	4	3	2	2	2	2	2	
	24	4	4	42	32	12	4	2	2	126
EMPRÉSTIMOS/FINANCIAMENTOS/ TD/ RURAL	30	23	18	15	11	8	3	10	12	
	120	23	18	210	176	48	6	10	12	623
PRÉ APROVADO	15	12	10	7	4	3	2	5	4	
	60	12	10	98	64	18	4	5	4	275
PREVIDÊNCIA OU CONSÓRCIOS	6	4	3	2	2	2	1	2	2	
	24	4	3	28	32	12	2	2	2	109
SEGURO EMPRESARIAL, RESIDENCIAL OU RAMOS ELEMENTARES	11	8	7	5	4	3	3	3	4	
	44	8	7	70	64	18	6	3	4	224
SEGURO DE VIDA	11	8	7	4	4	3	3	4	3	
	44	8	7	56	64	18	6	4	3	210
TOTAL PRODUTOS DIRECIONADOS	118	91	76	58	46	31	18	42	44	2495

Fonte: Dados do estágio (2021).

É válido mencionar que o período de estágio foi realizado entre os meses de janeiro e março, e durante o último mês do quadrimestre não estava realizando mais o estágio, mas sim a função de atendimento no caixa. A meta dos estagiários é de 22 pontos enquanto a meta dos atendentes é de 39 pontos (FIGURA 3), a medida adotada pela cooperativa para a definição da nova meta foi a realização da média ponderada entre os números de pontos das metas dos dois setores e o percentual de meses que foi trabalhado em cada setor durante o quadrimestre, chegando à nova meta estabelecida em 25,2 pontos para o quadrimestre e 39 pontos para os trimestres seguintes.

4.6. Dia de Cooperar

Como foi mencionado anteriormente, além das atividades que envolvem a gestão e o funcionamento da cooperativa, o Sicoob União Centro Oeste preocupa-se com a responsabilidade social e tem a cultura de realizar diferentes eventos todos os anos com diferentes temas e em diferentes formatos. Os eventos acontecem fora do horário de trabalho, normalmente aos finais de semana, sendo alguns deles os concursos de redação com premiações para escolas infantis, os patrocínios culturais, educacionais e esportivos, e também o Dia de

Cooperar, conhecido como Dia C.

O projeto Dia C é realizado anualmente pela cooperativa com a finalidade de arrecadar recursos para beneficiar as instituições APAE (Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais) em Arcos, e em Pains é realizado o revezamento entre a APAE da cidade e a SSVP (Sociedade São Vicente de Paulo). A cooperativa se responsabiliza por toda organização, realização e gastos do evento, contando com a colaboração de parceiros e funcionários. A imagem a seguir é referente à divulgação da última edição do evento (FIGURA 5).

Figura 5 – Dia de Cooperar



Dados: Dados do estágio (2021).

O evento Dia C era normalmente realizado no formato “Noite dos Caldos”, no qual a cooperativa fazia a venda antecipada dos combos de produtos como caldo de feijão, canjica e caldo de galinha e no dia do evento os associados e o público pagante em geral se reuniam no local marcado, podendo fazer o consumo no próprio local. No entanto, devido à pandemia o evento sofreu alterações em relação ao seu formato por determinação das normas de saúde públicas. Os ingressos foram vendidos normalmente e o evento foi realizado no pátio da Paróquia Santo Antônio de Arcos. A maior diferença no novo formato do evento se deu pelo fato de ser permitida apenas a retirada do combo com o ingresso do evento em mãos, porém não permitindo o consumo dos alimentos no local.

Apesar das limitações trazidas pela pandemia, a última edição do evento que aconteceu no primeiro semestre de 2021, obteve sucesso em sua realização e alcançou seu objetivo arrecadando doações para as instituições beneficiadas através da venda de ingressos. O total arrecadado foi de R\$18.000,00, valor que foi doado integralmente pela cooperativa e dividido em partes igualitárias entre a paróquia e a APAE.

5 SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS

O período de estágio foi extremamente importante para a formação profissional, pois é neste período em que o aluno tem seu primeiro contato real com o mercado de trabalho, uma experiência na qual pode observar e aprender sobre o funcionamento da empresa e seus processos, além de estabelecer conexões com os conhecimentos adquiridos durante a graduação. No entanto durante a realização das atividades e à medida com que os processos desempenhados são compreendidos e aprendidos, é possível observar pontos nos quais podem ser aplicadas medidas a fim de melhorar o desempenho dos processos e funcionários, e consequentemente o desempenho geral da cooperativa.

O primeiro ponto de melhoria diz respeito ao treinamento para novos estagiários e funcionários, uma vez que a cooperativa já apresenta um programa de integração interno e apesar disso ainda existem correções que podem auxiliar no aprendizado e evolução dos mesmos durante o processo. Quando um novo colaborador inicia suas atividades na cooperativa ele passa o primeiro dia aprendendo sobre os manuais e políticas internos da cooperativa e passa por integrações com os setores da cooperativa, onde são apresentados o funcionamento e os números do sistema e as atividades desempenhadas pelos setores. Porém, grande parte das atividades realizadas no horário de atendimento ao público não foram contempladas durante as imersões, inclusive atividades que são mais complexas e que acontecem de forma rápida devido ao ritmo de trabalho, que é mais intenso em dias de maior fluxo de associados na cooperativa. Assim uma possível melhoria seria adicionar uma etapa ao treinamento na qual o estagiário tivesse algum tipo de acompanhamento durante a realização das funções como atendente a fim de aprender sobre o funcionamento do processo, o que diminuiria o número de erro em operações e consequentemente melhoraria a efetividade no atendimento.

O segundo ponto de melhoria refere-se à forma como as atividades são divididas entre os funcionários do atendimento interno. Existem várias atividades a serem desempenhadas na rotina do setor, algumas delas são desempenhadas por apenas um membro e outras demandam mais pessoas na sua realização, sendo que algumas delas tem trocas de responsáveis esporadicamente. No entanto, não existe uma divisão bem definida das atividades a serem realizadas por cada estagiário e sim uma divisão de acordo com a demanda e o fluxo de associados, fazendo com que muitas vezes determinado estagiário não tenha contato com determinada atividade importante do setor. É possível observar que essa falta de prática em algumas atividades dificulta a visão holística sobre cooperativa e sobre a interação entre os diferentes setores. Uma possível melhoria seria a rotatividade periódica de atividades entre os

estagiários a fim de que eles possam aprender sobre o funcionamento de cada um dos processos e realização de cada atividade, proporcionando assim uma visão holística sobre eles.

O último ponto é em relação à centralização das atividades do setor. Como foi mencionado anteriormente, a responsável pelo de atendimento interno é a única funcionária efetiva do setor e é ela quem possui o maior número em questão de acessos dentro da plataforma, por esse motivo acaba centralizando grande parte das atividades relacionadas aos processos do setor. Dessa forma, muitas atividades dependem da utilização de seu sistema, em certos casos até mesmo atividades mais simples e que são desempenhadas pelos próprios estagiários, como a digitalização de cheques para desconto e desbloqueio de cartões. Essa centralização acaba limitando o trabalho dos estagiários e aumentando o tempo de espera, conseqüentemente diminuindo a eficiência do atendimento. Uma possível solução, que também está relacionada com o segundo ponto de melhoria, seria analisar a divisão de atividades e assim disponibilizar os acessos necessários ao responsável pela realização de cada atividade, de forma a aumentar a fluidez e eficiência nos processos realizados, bem como diminuir o tempo de espera dos associados.

6 CONCLUSÃO

O curso de administração da Universidade Federal de Lavras oferece aos alunos durante o período de graduação uma variedade enorme de conhecimentos e possibilidades para sua formação profissional. Durante a graduação o aluno se depara com uma série de atividades, das quais ele pode aproveitar para complementar sua formação acadêmica. Muitas vezes essas atividades proporcionam ao aluno uma vivência universitária extraclasse ou até mesmo seu primeiro contato com o mercado de trabalho ainda durante sua formação. Atividades extracurriculares como empresas juniores, atléticas universitárias, núcleos de estudos, projetos de extensão e tantas outras, desempenham um papel muito fundamental não apenas na aquisição de habilidades técnicas, mas na aquisição de habilidades interpessoais. Habilidades que são indispensáveis e preparam o profissional para a atuação em qualquer área do mercado, o que pôde ser observado de nitidamente durante o período de estágio. Especialmente por meio da participação em núcleos como a atlética Falcone (formada pelos estudantes dos cursos de administração e administração pública) e UFLA Júnior (empresa júnior do curso de administração), os quais mostraram ser excelentes ambientes de fomento ao aprendizado e de formação profissional através da prática, servindo como base de conhecimento durante as atividades desempenhadas.

A experiência no Sicoob União Centro Oeste ofereceu a oportunidade de aprender na prática como é o funcionamento de uma cooperativa de crédito, como funcionam os processos internos, como os setores se relacionam entre si e como é a atuação da instituição no mercado regional e na comunidade na qual está inserida. A vivência na cooperativa também ofereceu um enorme acesso a informações externas, desde notícias sobre o cenário local, estadual e nacional, até as constantes atualizações sobre o sistema financeiro do Brasil e suas políticas econômicas. Conhecimentos que são importantes para o desenvolvimento da educação financeira do próprio indivíduo, mas principalmente para sua formação profissional.

Por se tratar de um estágio realizado no setor de atendimento ao público de uma cooperativa, uma das habilidades mais importantes é o relacionamento com os clientes, haja visto que a maior parte da carga horária é dedicada ao atendimento e relacionamento com os associados. Logo, através do atendimento é possível desenvolver ainda mais as habilidades interpessoais que começaram a ser desenvolvidas durante o período da graduação e que lhe serão demandadas durante toda sua carreira profissional, como a boa comunicação, agir em situações que demandam agilidade e atenção e o olhar crítico sobre as atividades individuais e coletivas.

Em se tratando da capacitação profissional durante a experiência na instituição, a cooperativa ofereceu diversas palestras e treinamentos internos em diferentes áreas como vendas, gestão de tempo, educação financeira, além de treinamentos relacionados aos produtos do portfólio. O que fomenta a aprendizagem e o desenvolvimento contínuo pessoal e profissional de seus colaboradores.

É válido reforçar que as experiências vivenciadas através da realização do estágio supervisionado foram de extrema importância para a lapidação das habilidades e conhecimentos adquiridos durante a graduação. Dessa forma é correto afirmar que o estágio supervisionado agregou muita experiência para o meu crescimento pessoal e profissional e para a conclusão de uma formação profissional de alta qualidade.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei n. 130, de 17 de abril de 2009**. Dispõe sobre o Sistema Nacional de Crédito Corporativo e revoga dispositivos das Leis n^{os} 4.595, de 31 de dezembro de 1964, e 5.764, de 16 de dezembro de 1971.

Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp130.htm. Acesso em: 20 de outubro de 2021.

BRASIL. **Lei n. 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.

Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111788.htm. Acesso em: 20 de outubro de 2021.

BRASIL. **Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei n. 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet).

Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm. Acesso em: 21 de outubro de 2021.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: teoria, processo e prática**. 4. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007. 4 p.

CHIAVENATO, Idalberto. **Empreendedorismo: Dando asas ao espírito empreendedor**. São Paulo: Saraiva, 2005. 209 p.

FIESP – Federação das Indústrias do Estado de São Paulo. **Apresenta informações sobre: Linhas de crédito rotativo e descontos**. Disponível em: <http://www.fiesp.com.br>. Acesso em: 11 novembro de 2021.

KOTLER, Philip e ARMSTRONG, Gary. **Princípios de Marketing**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003. 475 p.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Introdução à Administração**. Antônio Cesar Amaru Maximiano – 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2000. 28 p.

MIRANDA, Rita de Cássia Veloso. **Sicoob União Centro Oeste 30 Anos**. Rita de Cássia Veloso de Miranda – 1. Ed. Arcos: Helpp Publicidade, 2019. 105 p.

SECURATO, José Roberto. **Crédito - Análise e avaliação do Risco: Pessoas Físicas e Jurídicas**. São Paulo: Editora Saint Paul, 2002. 25 p.

SICOOB. **Sistema Sicoob**. Disponível em: <https://www.sicoob.com.br/web/sicoobuniaocentrooeste/sistema-sicoob>. Acesso em: 11 novembro de 2021.

SILVA, José Pereira da. **Gestão e análise de risco de crédito**. São Paulo: Atlas, 1998.

STANTON, William J. e BUSKIRK, Richard H. **Administração de vendas**. Rio de Janeiro: Guanabara Dois, 1994. 157 p.