



RAFAELA LURY YOSHIDA

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE ESTÁGIO EM UMA INSTITUIÇÃO
FINANCEIRA**

LAVRAS – MG

2021

RAFAELA LURY YOSHIDA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES EM UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

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. Ednilson Sebastião de Ávila

Orientador

Prof.ª Dra. Patrícia Aparecida Ferreira

Coorientadora

LAVRAS – MG

2021

RAFAELA LURY YOSHIDA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES EM UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

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

Aprovado em 2021.

Prof.º Dr. Ednilson Sebastião Ávila

Prof.^a Dra. Patrícia Aparecida Ferreira

Prof.º Dr. Ednilson Sebastião Ávila

Orientador

LAVRAS – MG

2021

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, Samantha e Henry, por serem base, incentivo, colo, amor e suporte em toda minha vida. Que sempre enxergaram em mim potencial e fizeram de tudo para viverem os meus sonhos comigo. Minha eterna gratidão de todo o meu coração. Amo vocês demais!

Aos meus avós, pela presença e apoio. Vocês foram e são essenciais em minha vida.

À minha família de Lavras, em especial Júlia, Rodolfo, Júlio, e as Varginhenses, que viveram essa experiência única que é a vida universitária comigo desde o primeiro dia de aula. Guardo em meu coração toda nossa vivência, vocês transformaram Lavras em um lar inesquecível. Amo nossa amizade e companheirismo. Obrigada por tudo!

À UFLA, que por todos esses anos me ensinou e me moldou tanto. Sou uma pessoa muito melhor desde que ingressei na universidade.

À vida, por ser tão generosa comigo, que me permite viver rodeada de pessoas maravilhosas e viver momentos inesquecíveis.

RESUMO

Este presente trabalho de conclusão de curso é um relatório das atividades realizadas pelo autor em estágio obrigatório. O estágio foi realizado na *startup* MOVA Sociedade de Empréstimos entre Pessoas a partir do mês de janeiro até setembro de 2021. A empresa se situa em São Paulo - SP, com filial em Itajubá – MG. A empresa é a primeira *FinTech Peer-To-Peer Lending* aprovada pelo Banco Central na forma de Sociedade de Empréstimos entre Pessoas. O estagiário fez parte da área Comercial e Operacional da empresa, atuando principalmente na esteira de formalizações para fins contábeis e de auditoria no parceiro *iFood*.

Palavras-chave: *Startup*. Empréstimos. Financiamento. *iFood*.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Fachada do prédio onde a matriz está localizada.....	14
Figura 2 - Fachada da residência onde a filial está localizada.....	15
Figura 3 - Sala comercial da filial	15
Figura 4 - Plataforma MOVA.....	21
Figura 5 - Plataforma MOVA.....	21
Figura 6 - Plataforma MOVA.....	23
Figura 7 - Plataforma MOVA.....	24
Figura 8 - Plataforma Combate à Fraude.....	26
Figura 9 - Plataforma Autentique	27
Figura 10 - Planilha Excel	28
Figura 11 - Plataforma Excel.....	29

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Classificação de leads.....	17
Quadro 2 - Atividades realizadas.....	19

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	8
2. DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO	11
2.1. <i>Histórico da empresa.....</i>	13
2.2. <i>Descrição física</i>	14
2.3. <i>Contextualização do estágio.....</i>	16
3. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	19
4. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES REALIZADAS	21
4.1 <i>Esteira de formalizações e operações</i>	21
4.1.2 <i>Avaliação preliminar de informações</i>	24
4.1.3 <i>Contato ativo e passivo com clientes.....</i>	24
4.1.4 <i>Análise de cadastros e operações.....</i>	25
4.1.5 <i>Coleta de dados para fins de verificação de fraude e análise de crédito</i>	25
4.2 <i>Envio de informações obrigatórias para fins contábeis e de auditoria</i>	26
4.3 <i>Apoio de controle de manutenção</i>	27
4.4 <i>Participações em reuniões gerais.....</i>	29
5. SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS	30
6. CONCLUSÃO.....	31
REFERÊNCIAS	32

1. INTRODUÇÃO

A Administração, ao longo da história, sempre foi acompanhada de diversas discussões, seja sobre seu caráter de ciência, técnica, arte ou, até mesmo, de ideologia; seja sobre o seu objeto de estudo, ou, ainda, sobre o seu campo de atuação. Diante disso, torna-se pertinente rever alguns conceitos.

Conforme Ferreira (1993, página 12), no Minidicionário da Língua Portuguesa, Administração é "1. Ação de Administrar. 2. Quem administra" e o verbo administrar significa "1. Gerir (negócios públicos ou particulares). (...) 3. Dar, ministrar. (...)". Contudo, essa definição hoje se tornou limitada para um contexto empresarial, uma vez que Administração envolve uma série de conceitos que têm se aperfeiçoado com o passar do tempo e sido aplicados às novas práticas organizacionais.

Segundo Chiavenato (2007, página 3) "A Administração é o veículo pelo qual as organizações são alinhadas e conduzidas para alcançar excelência em suas ações e operações para chegar ao êxito no alcance de resultados.". A Administração significa então um processo para a tomada de decisões que devem resultar em ações que promovam a melhoria nas empresas. Esse processo, segundo Maximiano (2004, página 34), "(...) compreende cinco processos principais interligados: planejamento, organização, liderança (...), execução e controle".

A Administração das Empresas tem sido objeto de contínuas mudanças em sua forma e conteúdo em decorrência de eventos históricos, e mais recentemente, em consequência da globalização e da acirrada competição entre as organizações. As mudanças que ocorrem nas empresas e suas administrações, em geral, veem somar às práticas gerenciais e estruturas já existentes, que precisam continuar funcionando, porém, necessitam de adaptações e alterações para continuarem ou tornarem-se competitivas.

A dinâmica do mercado financeiro vem exigindo das organizações um conhecimento aprofundado das expectativas e anseios por parte dos clientes, com foco especializado e voltado para cada nicho em que possam atuar. Em parte, essa exigência se deve ao desenvolvimento da tecnologia que tem gerado um novo perfil de cliente, cada vez mais informado, ciente de seus direitos e exigente no processo de compra e escolha de parceiros comerciais.

As facilidades de liberação de crédito e a concorrência no mercado financeiro fizeram com que as instituições seguissem a tendência de mercado, com foco no cliente e especialização nos diferentes públicos. Essa alteração mudou o processo de prospecção de clientes nas instituições financeiras que antes atuavam de forma reativa, sem desenvolvimento de uma relação duradoura.

Segundo SEBRAE (2011) a definição de *startup* é: uma empresa nova, até mesmo embrionária ou ainda em fase de constituição, que conta com projetos promissores, ligados à pesquisa, investigação e desenvolvimento de ideias inovadoras. Por ser jovem e estar implantando uma ideia no mercado, outra característica das *startups* é possuir risco envolvido no negócio. Mas, apesar disso, são empreendimentos com baixos custos iniciais e são altamente escaláveis. Ries (2012) define uma *startup* como “uma instituição humana desenhada para criar um novo produto ou serviço em condições de extrema incerteza”. O que pode se comentar dessa definição é que ela não é focada nas pessoas e sim no produto ou serviço. Outro ponto que também pode ser questionado dessa definição é o termo ‘extrema’. É claro que é de incerteza, mas não de incerteza extrema (TORRES, 2015). A definição de *startup* que definida por Torres (2015, página 29) é: “é uma organização desenhada para criar uma solução para um problema de um conjunto de pessoas”.

Uma das principais diferenças de *startups* e empresas tradicionais está na fase inicial da empresa. Enquanto nas empresas tradicionais aconselha-se a fazer um plano de negócios minucioso, ver a viabilidade e depois colocar em execução o plano, nas *startups*, basicamente é definido como tentativa e erro, ou seja, tem-se uma hipótese e o empreendedor vai a campo confirmá-la (ALBERONE; CARVALHO; KICORVE, 2012). De acordo com Ries (2012), diferentemente de uma empresa tradicional, uma *startup* baseia-se no *feedback* constante na construção do seu plano de negócios. O autor caracteriza uma *startup* como uma catalisadora que transforma ideias em produtos. À medida que os clientes interagem com os produtos, geram *feedback* e dados.

Para Blank (2006), *startup* é uma organização formada para pesquisar um modelo de negócio que possa ser repetido e escalável. Desta forma, para ter uma ideia de estabilidade é necessário estimar se para o crescimento do negócio será indispensável um aumento de capital e/ou pessoal na mesma proporção. Para Gitahy (2011), *startup* é um modelo de empresa jovem em fase de construção de seus projetos, que está vinculada fortemente à pesquisa, investigação

e desenvolvimento de ideias inovadoras, no qual se encontra um grupo de pessoas à procura de um modelo de negócios repetível e escalável, trabalhando em condições de extrema incerteza.

Já as *FinTechs*, são empresas que utilizam tecnologias digitais para inovar e oferecer serviços financeiros de forma disruptiva (ARNER; BARBERIS; BUCKLEY, 2015, p. 47). Nas últimas décadas tem vindo a crescer o interesse em simplificar os serviços financeiros através da inovação tecnológica por parte das *FinTechs*, que, na sua maioria, encontraram uma oportunidade para se desenvolverem após a crise financeira de 2008. A crise levou os bancos a aumentarem as exigências ao crédito e, conseqüentemente, reduzirem a oferta deste no mercado (GOLDSTEIN; FLIGSTEIN, 2017).

Aliada a esta oportunidade, as *FinTechs* se beneficiaram também da disseminação do acesso à Internet, da expansão da utilização de *smartphones*, da ação legislativa e apoio ao empreendedorismo por parte dos governos e do interesse crescente dos investidores nas novas tecnologias financeiras.

O tema *FinTech* apresenta-se extremamente atual e relevante, tanto no mercado quanto no meio acadêmico. Os crescentes investimentos em *FinTech* comprovam a sua importância: tendo-se verificado nos últimos 5 anos um aumento de 70% em investimentos neste tipo de negócio, conforme o Citibank (2016). Os estudos sobre o tema são, na sua maioria, relacionados com os mercados europeu, norte-americano e chinês. Embora grande parte do investimento seja em países desenvolvidos, o potencial de mercado dos países em desenvolvimento tem aumentado e determinadas *FinTechs*, como *mobile banking* e empréstimos *peer-to-peer*, já investem e operam nestes países.

A definição de *FinTech* abrange uma categoria ampla caracterizada pelo uso de tecnologia no *design* e criação de produtos e serviços financeiros, segundo o *World Economic Forum* (2016). De forma resumida, podemos definir as empresas *FinTech* como *startups* ou empresas já consolidadas que, com base tecnológica, oferecem de forma inovadora e personalizada serviços financeiros aos seus clientes.

O presente relatório busca detalhar as atividades exercidas durante o estágio da empresa Mova Sociedade de Empréstimos entre Pessoas, com foco nas áreas Comercial e Operacional. Será apresentado sobre a empresa, o local e sua descrição física, as funções do estágio e por fim, as considerações e sugestões de melhoria.

2. DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO

A MOVA Sociedade de Empréstimos entre Pessoas, ou somente MOVA, é uma *startup* que se enquadra em instituição financeira devidamente aprovada e autorizada pelo Banco Central do Brasil a realizar atividades de empréstimos e financiamentos entre pessoas, bem como promover o investimento nos produtos oriundos dessa atividade, nos termos da Resolução 4.656, de 26 de abril de 2018 do Banco Central do Brasil.

A empresa implementou no Brasil o modelo de *Peer-To-Peer Lending* (Empréstimo entre Pessoas). Trata-se de um novo tipo de instituição financeira, onde o investidor acessa diretamente o financiado, de forma transparente e segura. Essa aproximação gera eficiência e permite cortar os custos do *spread* bancário, trazendo ganhos para as duas pontas. Assim, foi criado opções de investimento mais rentáveis e financiamentos com juros menores. Em resumo, é um modelo de investimento no qual pessoas e empresas buscam financiamento diretamente com investidores, sem a intermediação de um banco.

No *Peer-To-Peer Lending*, tanto pessoas físicas quanto jurídicas podem investir e acessar uma nova classe de investimentos, com rendimentos maiores do que a poupança, CDI ou Tesouro Direto, por exemplo. Para quem busca financiamento também existem opções para pessoas físicas e jurídicas.

A MOVA analisa e aprova as operações para oferecer uma plataforma de *Match Making*, que conecta parceiros que compartilham das mesmas ideias e visões de mercado, segura e simples para investidor e financiado. Ambos podem acompanhar saldos, taxas e parcelas em suas *Dashboards*, um painel visual que engloba todas as informações.

Eliminando a intermediação dos bancos, os investidores podem financiar diretamente empresas ou pessoas. No passado, a opção do investidor era aplicar com retorno baixo em um banco, que usava esse dinheiro para financiar seus clientes a uma taxa mais alta e ganhar a diferença (*spread* bancário).

Esse modelo de investimento direto não é novo. Ele está presente em muitas operações no mercado, porém só era acessível a grandes investidores e grandes empresas devido ao alto custo de estruturação. Isso porque essas operações exigem uma série de mecanismos para reduzir riscos (modelos financeiros, acompanhamento, contratos, dentre outros).

Com uso da tecnologia, foi possível reduzir esses custos de estruturação e trazer em maior escala, para as empresas e investidores, essas técnicas de modelagem financeira e estruturação de dívida dos Bancos de Investimento, antes exclusivas às operações de *Corporate Finance e Project Finance*.

A MOVA atua com diversos parceiros, sendo os principais Quinto Andar, Unidas, FreteBrás, Grupo Iguatemi, Ambev, Cielo e o maior destes, o *iFood*. Com relação ao *iFood*, a operação funciona exclusivamente em Itajubá – MG, local onde ocorreu o estágio. Trata-se do parceiro que movimenta mais clientes dentre os parceiros da MOVA.

O *iFood* funciona dentro do Grupo Movable, sendo uma *holding* de tecnologia líder na América Latina. É especialista em finanças, gestão, cultura e inovação. O grupo funciona em um ecossistema que engloba as empresas: Wavy, empresa focada no ramo de comunicação empresarial, PlayKids, *software* de entretenimento infantil, *iFood*, aplicativo de *delivery* de refeições, Zoop, *fintech* de tecnologia focada em serviços financeiros, Sympla, plataforma online de eventos, e Movable Pay, empresa focada em pagamentos online.

O *iFood*, que detém os CNPJs dos restaurantes cadastrados e ativos em sua base, envia os potenciais aprovados na linha de crédito para a MovablePay e para a MOVA. Juntos, as empresas analisam as condições de financiamento dos CNPJs e liberam o crédito de acordo com as exigências dos investidores. Ou seja, a MOVA direciona o investimento para cada CNPJ de acordo com as condições de cada parte envolvida. Após o fechamento do empréstimo, o CNPJ abre sua conta digital *iFood*, essencial para a transição do crédito e do pagamento das parcelas, pela plataforma MovablePay e Zoop, e finaliza a operação com a MOVA. Em resumo, as partes envolvidas nos trâmites do financiamento são MOVA, MovablePay e Zoop, todos credenciados como parceiros do *iFood*.

2.1. Histórico da empresa

A MOVA é resultado de uma parceria entre controladores do grupo Omni e o economista Roberto Felipe Tesch. A Omni Banco & Financeira é uma instituição focada em oferecer soluções financeiras para pessoas físicas e jurídicas. Atuando no mercado brasileiro há 25 anos, disponibiliza serviços de crédito, financiamento de veículos e investimentos, além de participar com investimento necessário à implementação da *Fintech*.

Há mais de 15 anos no mercado financeiro, o CEO atua notadamente com *Project Finance* e estruturação de dívida. Formado em economia pela FEA-USP e atuou na mesa de ativos *corporate* no Banco Citibank e no Banco Bilbao Vizcaya. Além disso, Roberto tem experiência em Análise Econômico-Financeira de empresas e projetos como sócio da HTC Capital Consultoria, empresa de consultoria empresarial, e em outras instituições. Conduziu processos de *Rating* e estruturou CCBs, CCCBs, CRIs, CCIIs, FIPs e Debêntures.

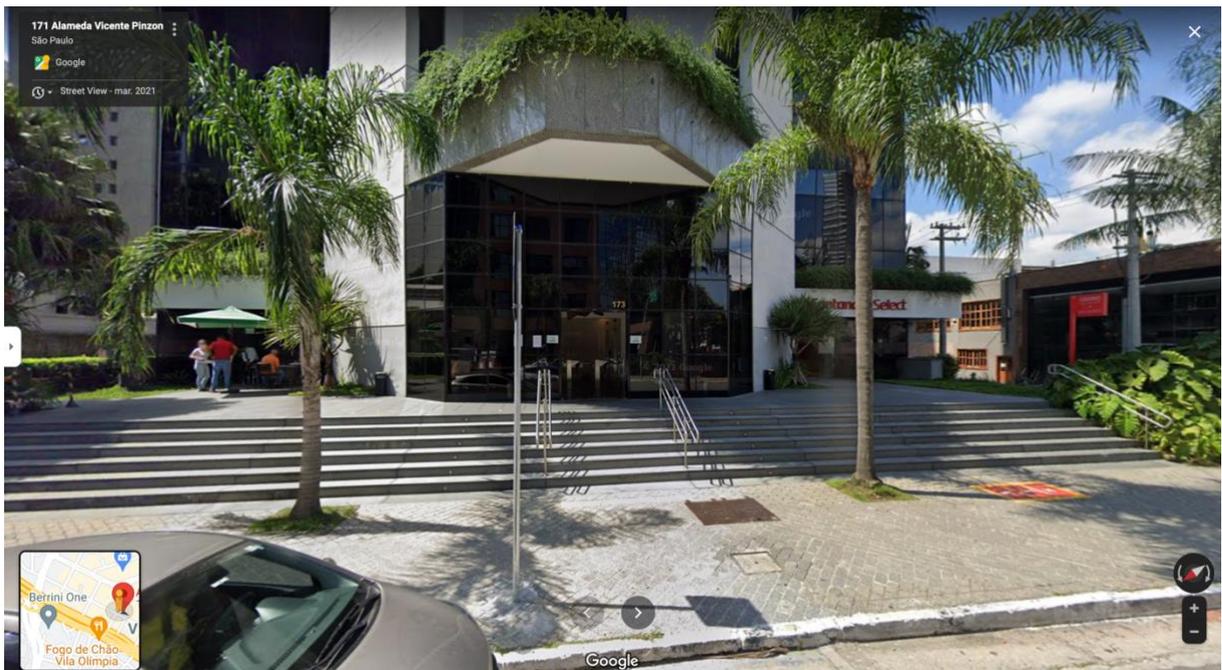
A empresa analisa e formata os financiamentos aplicando técnicas de modelagem financeira e estruturação de dívidas, que antes eram inviáveis para operações menores devido aos seus custos. Com a tecnologia desenvolvida pela MOVA, ficou mais viável aplicar esses métodos em maior escala. Como exemplos, foi diminuído o custo do acesso à informação para realizar projeções financeiras e analisar a capacidade de pagamento do financiado, assim como foi evoluído a segurança jurídica dos contratos eletrônicos. A expectativa da MOVA é alcançar, a partir de dezembro do ano de 2020, a marca de R\$20.000.000,00 mensais em investimentos realizados pela plataforma da empresa, tendo como previsão mil solicitações de empréstimos na plataforma da empresa por mês.

Em 2018, a empresa contratou a Incluir Tecnologia LTDA ME para que a contratada operasse a área de desenvolvimento e tecnologia, ou seja, desenvolver a plataforma e a esteira de crédito da MOVA. A Incluir Tecnologia, situada em Itajubá – Minas Gerais, desde então, começou a operar exclusivamente com a empresa no final de 2019.

2.2. Descrição física

A sede da MOVA, está localizada no Bairro Vila Olímpia, na cidade de São Paulo. Na sede operam as áreas do Financeiro, Jurídico, Marketing, Comercial e Operacional dos demais parceiros.

Figura 1 - Fachada do prédio onde a matriz está localizada



Fonte: Google (2021).

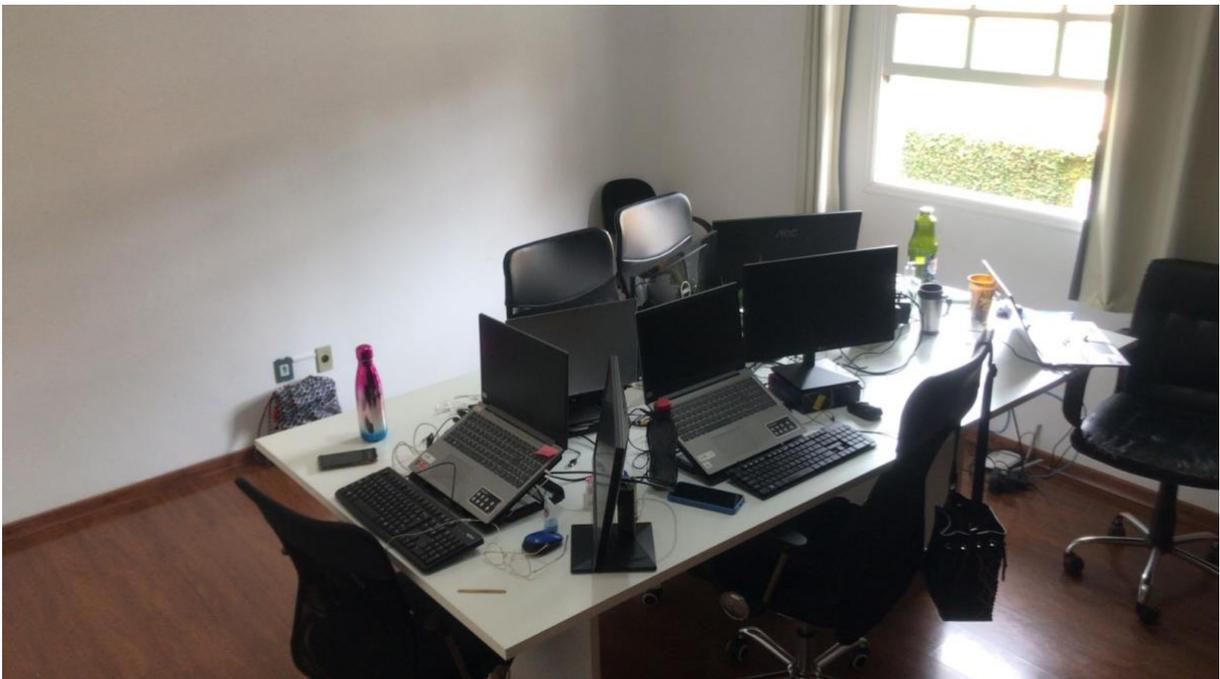
A filial situada na cidade de Itajubá, Minas Gerais, conta com a área Comercial e Operacional do parceiro *iFood*, além de operar a área de desenvolvimento e tecnologia de responsabilidade da contratada Incluir Tecnologia. A residência comporta todas as áreas, que são divididas em salas.

Figura 2 - Fachada da residência onde a filial está localizada



Fonte: Google (2021).

Figura 3 - Sala comercial da filial



Fonte: Imagem do Autor (2021).

O espaço físico da residência onde a empresa funciona conta com três salas exclusivas para a área Comercial, com aproximadamente 4 colaboradores dispostos em uma mesa. Cada colaborador possui uma cadeira de escritório, um notebook, a fonte, uma segunda tela, teclado e mouse, o celular comercial, carregador e fone. A residência conta também com um salão em que a área Operacional funciona, com três mesas e com as mesmas características da área comercial.

Todos os colaboradores são responsáveis pela organização das mesas e seus equipamentos, que são etiquetados para controle pessoal e da empresa. Há também uma cozinha em que é servido café da manhã, almoço e café da tarde diariamente.

Mesmo com o cenário pandêmico que impactou diversas empresas, o modelo *home office* não foi contemplado pela MOVA por se enquadrar como instituição financeira. Toda a operação se manteve presencial, porém se adequando às normas estabelecidas pela OMS, com disposição de álcool em gel em todas as mesas, revezamento de refeições e uso constante de máscaras. Além disso, a empresa conta com uma colaboradora que realiza a limpeza constante do local.

2.3. Contextualização do estágio

A MOVA conta com as áreas Comercial, Operações, TI e Desenvolvimento, Vendas e Desenvolvimento de Negócios, Produtos Digitais, Financeiro, Jurídico e Marketing. São, em média, 100 colaboradores registrados no regime MEI, CLT e estagiários.

O foco deste relatório é na área Comercial e Operações, em que o autor participou durante o período do estágio.

Mapeando as principais atividades, diariamente o gestor da área Comercial e Operacional tem atualizações dos *leads* (contato de possíveis clientes da empresa) aprovados na esteira de crédito, e assim é realizada a delegação dos *leads* dispostos para cada colaborador. O acompanhamento é feito por uma planilha de Excel em que todos têm acesso, existindo a planilha geral dos dois times e as planilhas individuais. Todos os dias são adicionados novos IDs, que são como os *leads* são chamados na plataforma da MOVA, cada CNPJ tem um número de identificação.

Os *leads* são classificados em:

Quadro 1 - Classificação de *leads*

STATUS DO LEAD	DEFINIÇÃO
Cotação Nova	<i>Lead</i> que nunca acessou a plataforma, porém foi aprovado na esteira de crédito
Cotação Incompleta	<i>Lead</i> que nunca acessou a plataforma, porém já foi contatado por algum colaborador
Cotação Inconclusiva	<i>Lead</i> que nunca acessou a plataforma, e o colaborador nunca conseguiu contatá-lo
Proposta Nova	<i>Lead</i> que já acessou a plataforma, porém não possui nenhuma informação em seu cadastro
Proposta Incompleta	<i>Lead</i> que já acessou a plataforma e já possui parte do cadastro concluído
Proposta Inconclusiva	<i>Lead</i> que já acessou a plataforma, porém não tem interesse em finalizar o financiamento por algum motivo

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

A operação *iFood* é dividida em dois times, com colaboradores da área Comercial e Operacional. Cada colaborador da área Comercial tem sua carteira de *leads*, a carteira mínima com aprovações de crédito de até R\$10.000,00, a carteira média com aprovações de até R\$20.000,00, a carteira alta com aprovações de até R\$50.000,00 e a carteira *Middle*, que são *leads* com créditos aprovados acima de R\$50.000,00. A área Comercial entra em contato diariamente com os *leads* via *WhatsApp* Comercial e por ligações, caso não obtenha retorno até a sexta tentativa (três mensagens e três ligações), o *lead* vira uma Cotação ou Proposta Inconclusiva.

Os *leads* que mostram interesse no crédito e já passaram pela negociação de valor, taxa e prazo, envia a documentação via e-mail para o colaborador da área Comercial com que já estava em negociação. Os documentos necessários são Documento Constitutivo da empresa, CNH ou RG do representante legal da empresa, comprovante de endereço atual e selfie. O cliente pode fazer o *upload* da documentação direto na plataforma, caso prefira.

Após essa etapa, o responsável pelo *lead* atualiza a planilha do time, sinalizando que ele está pronto para finalização do cadastro. A área Operacional, que acompanha a planilha constantemente, atualiza o ID com o nome do colaborador, que acessa a documentação e finaliza o cadastro na plataforma. É solicitado pela plataforma informações pessoais do representante do CNPJ, dados da Receita Federal, e os dados das condições aprovadas para o cliente.

Um requerimento essencial para a finalização do crédito é a Conta Digital *iFood*, por onde é viabilizado o crédito e é feito o pagamento das parcelas por modelo “débito automático”. Caso o cliente ainda não possua a Conta Digital *iFood*, a MOVA deixa o cadastro finalizado e fica aguardando a confirmação de que a conta, que é gerida pela MovablePay e Zoop, seja aberta e ativa. Assim que for confirmada, o processo pode prosseguir.

Finalizado o cadastro, o colaborador da área de Operações entra em contato com o *lead*, confirmando as informações. Após isso, é enviado o contrato para assinatura. A plataforma utilizada para o contrato é o Autentique. Esta plataforma permite que o cliente assine digitalmente. Confirmada a assinatura na plataforma, instantaneamente, o contrato é enviado ao setor Jurídico e Financeiro para validação do financiamento.

A área de Operações fica à disposição dos clientes para quaisquer dúvidas após o fechamento do contrato, ou seja, a área também se enquadra como SAC (serviço de atendimento ao cliente). Além disso, quando o volume de *leads* aprovados ultrapassa a média diária, são dispostos *leads* para que os colaboradores auxiliem a área Comercial na etapa de negociação.

Por fim, é feita a atualização na planilha do Excel, sinalizando os contratos fechados que são contabilizados na meta diária.

3. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O estágio na empresa MOVA Sociedade de Empréstimos entre Pessoas teve carga horária de 30 horas semanais, com carga horária total de 1.080 horas. As atividades desenvolvidas, as horas dedicadas, bem como a descrição destas atividades estão apresentadas na Tabela 1.

Quadro 2 - Atividades realizadas

ATIVIDADES REALIZADAS	DESCRIÇÃO	HORAS TOTAIS
Esteira de formalizações de operações	Formalização contratual com os dados para contrato	250
Avaliação preliminar de informações	Análise documental para formalização do contrato	100
Contato ativo e passivo com clientes	Contato com <i>leads</i> aprovados na esteira de crédito afim de oferecer financiamentos e leads definitivos	80
Análise de cadastros e operações	Análise documental e alinhamento de informações para contratos na plataforma	250
Coleta de dados para fins de verificação de fraude e análise de crédito	Coleta de documentação essencial para formalizar o financiamento	220
Envio de informações obrigatórias para fins contábeis e de auditoria	Envio de contratos assinados para o setor jurídico e financeiro	50
Apoio de controle de manutenção	Controle das tabelas organizadas por cada time, com as principais atividades e responsáveis	50

Participações em reuniões gerais	Reuniões de alinhamento entre todas as áreas	80h
TOTAL DE HORAS		1.080

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Com a tabela acima, é possível perceber que as principais atividades realizadas pelo estagiário estão relacionadas com as áreas de Comercial e Operacional por meio do *WhatsApp* Comercial e plataforma da empresa.

4. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES REALIZADAS

4.1 Esteira de formalizações e operações

A plataforma da MOVA (ifood.mova.vc), conforme mostram as Figuras 4, 5, 6 e 7, conta com as abas de cada seção do cadastro do cliente. Principalmente na aba Cotações, o colaborador tem acesso às aprovações das simulações que cada ID realizou. É possível verificar data da aprovação, que tem um prazo para ser contemplada, *score*, as condições que o investidor indicou e todas as outras informações pessoais e da empresa contratante.

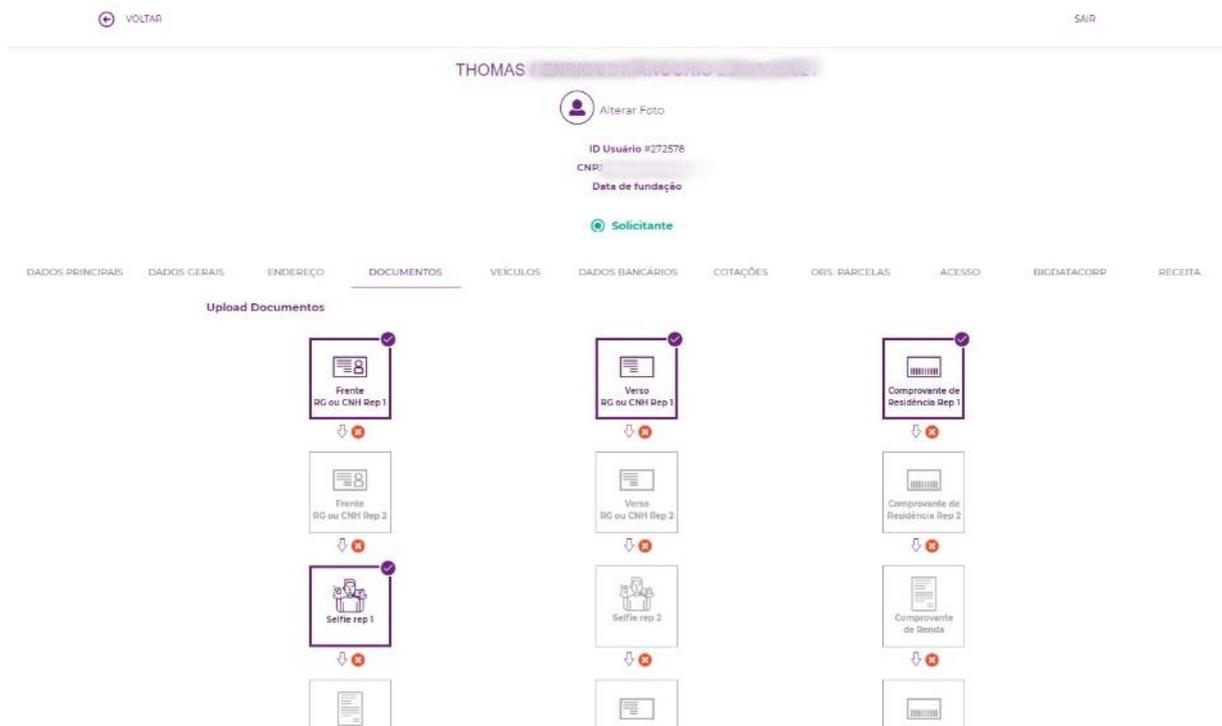
Figura 4 - Plataforma MOVA

The image shows a user profile page on the MOVA platform. At the top, there are buttons for 'VOLTAR' and 'SAIR'. The user's name 'THOMAS' is displayed, along with a profile picture and an 'Alterar Foto' button. Below this, the user's ID (#272578) and CNPJ are shown, along with a 'Data de fundação' field. A green 'Solicitante' button is also present. The main content area is divided into tabs: 'DADOS PRINCIPAIS', 'DADOS GERAIS', 'ENDEREÇO', 'DOCUMENTOS', 'VEÍCULOS', 'DADOS BANCÁRIOS', 'COTAÇÕES', 'OBS. PARCELAS', 'ACESSO', 'BIGDATACORP', and 'RECEITA'. The 'DADOS PRINCIPAIS' tab is selected, showing a form for 'Dados Cadastrais' with the following fields: 'Apelido' (filled with 'Solicitante'), 'Nome Completo' (filled with 'THOMAS'), 'CNPJ', 'Data de Fundação/constituição', 'Telefone Comercial', 'Celular', and 'Email'. At the bottom of this section, there are two checkboxes: 'Subconta criada' and 'Exibição ativada', both of which are currently unchecked.

Fonte: Plataforma MOVA (2021).

A imagem mostra a *Dashboard* da plataforma da MOVA com as informações ocultadas de um cliente. Os dados são separados em abas como dados principais, dados gerais, endereço, documentos, veículos, dados bancários, cotações, observações de parcelas, acesso e etc. Nesta aba, dados principais, contam informações como razão social, CNPJ, data de fundação, telefone e e-mail do cliente, que é o representante legal da empresa contratante.

Figura 5 - Plataforma MOVA



Fonte: Plataforma MOVA (2021).

Nesta imagem, consta a aba dos documentos do cliente. Estão em cor roxa os documentos que já estão na plataforma, como o RG ou CNH frente e verso, comprovante de endereço e *selfie*.

Figura 6 - Plataforma MOVA

VOLTAR SAIR

THOMAS

Alterar Foto

ID Usuário #272578

CNPJ

Data de fundação

Solicitante

DADOS PRINCIPAIS DADOS GERAIS ENDEREÇO DOCUMENTOS VEÍCULOS DADOS BANCÁRIOS COTAÇÕES OBS. PARCELAS ACESSO BIGDATACORP RECEITA CREDILINK >

Prod 146 - 25/10/21 - #657875 - #36385 - PROPOSTA NOVA - R\$ 0,00 - R\$ 5.227,69

ID Cotação #657875

Taxa: 3,49%

Status

PROPOSTA NOVA

Data Cotação Aprovada

Rating, Taxa e Score (AMO)

D

Taxa (1200 + 12000)

3,490

Score

550

Rating, Taxa e Score

D-

Taxa (1200 + 12000)

3,49

Score

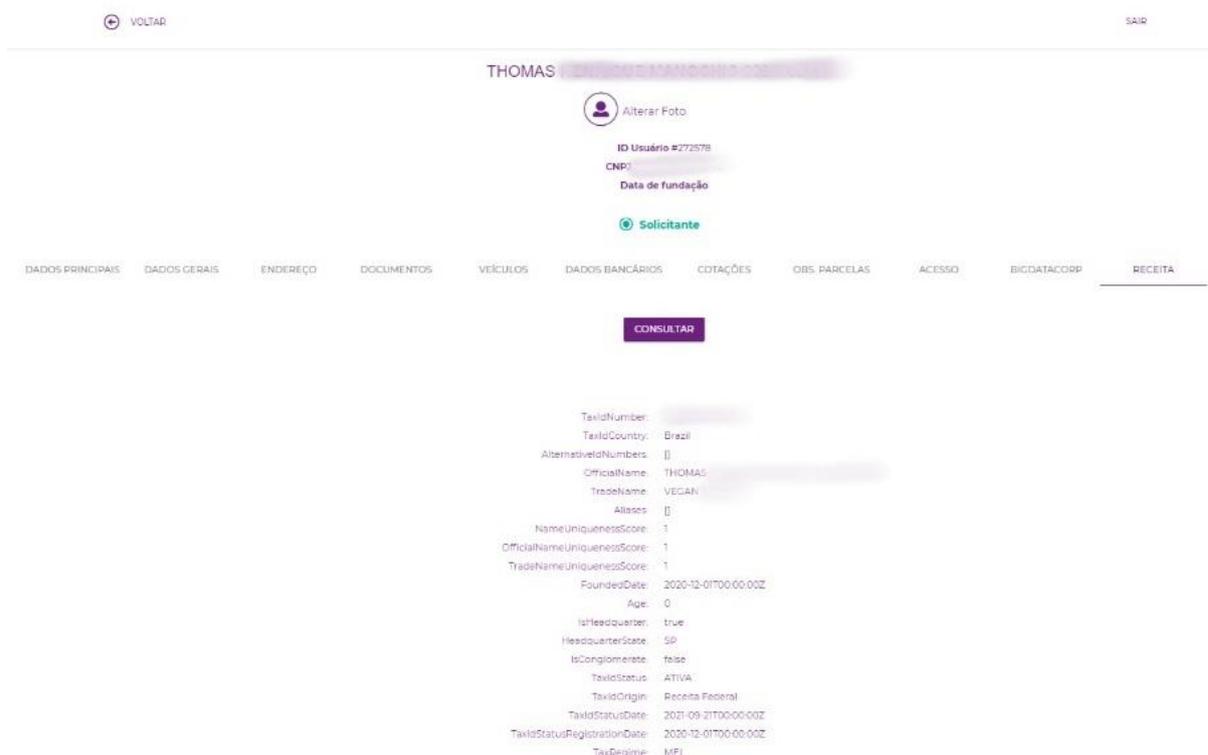
550

Carência

Fonte: Plataforma MOVA (2021).

Nesta imagem consta a aba das cotações do CNPJ em questão. A cotação aberta é a que estaria em andamento, se enquadrando como uma Proposta Nova, no valor de R\$5.227,69 da data de 25/10/2021. Além disso, é possível também verificar qual o *score* o CNPJ foi definido e a taxa do financiamento.

Figura 7 - Plataforma MOVA



Fonte: Plataforma MOVA (2021).

Esta imagem mostra a aba da Receita Federal, em que a verificação é feita antes do financiamento ser realizado. Constam todas as informações necessárias do CNPJ e do representante legal da empresa.

4.1.2 Avaliação preliminar de informações

Após a tratativa do cliente com a área Comercial, a área Operacional assume o ID já com toda a documentação do cliente, e é preciso revisar as informações para que nenhum equívoco seja passado para o contrato. O estado civil do representante da empresa, endereço, e os dados da Receita Federal são revisados para que o processo seja prosseguido na plataforma.

4.1.3 Contato ativo e passivo com clientes

Caso haja algum erro na documentação previamente enviada pela área Comercial, a área Operacional entra em contato com o cliente para solicitar a documentação correta, e confirmar as informações. Quando o cadastro é finalizado, o colaborador do Operacional

continua o contato ou entra em contato com o cliente com as informações de assinatura do contrato e se disponibiliza para caso o cliente tenha alguma dúvida nesse processo.

Como área Operacional também se enquadra como um SAC da Operação *iFood*, então o atendimento dos clientes é constante.

4.1.4 Análise de cadastros e operações

Após a confirmação da documentação, as informações são anexadas na plataforma *ifood.mova.vc*. O cliente tem acesso à todas as informações vinculadas pelo colaborador da área Operacional e pode editá-las quando desejar. O cliente faz o *login* pelo e-mail da empresa contratante e uma senha, e tem o histórico de todas as suas cotações, as que foram aprovadas e não aprovadas, as que estão em andamento com as informações de parcela, renegociação e adiantamento de parcelas por meio de um gerador de boletos. Os colaboradores têm acesso à todas essas informações e podem auxiliar o cliente caso seja solicitado.

4.1.5 Coleta de dados para fins de verificação de fraude e análise de crédito

Como dito nas atividades anteriores, as informações são checadas na Receita Federal, e além disso, a empresa utiliza a plataforma Combate à Fraude, afim de verificar a autenticidade dos documentos enviados pelo cliente.

Na plataforma, o colaborador faz o *upload* da foto do documento, sendo CNH ou RG, e a *selfie* do cliente, e a plataforma faz a verificação nas bases de dados do Governo. Caso a plataforma aprove o documento, o processo de financiamento pode prosseguir. Caso o documento seja reprovado, o cliente é contatado para que envie uma foto mais nítida, um documento mais atual, ou que regularize a situação do seu CPF.

A figura 8 mostra como é o layout da Plataforma Combate à Fraude.

Figura 8 - Plataforma Combate à Fraude



Fonte: Plataforma Combate à Fraude (2021).

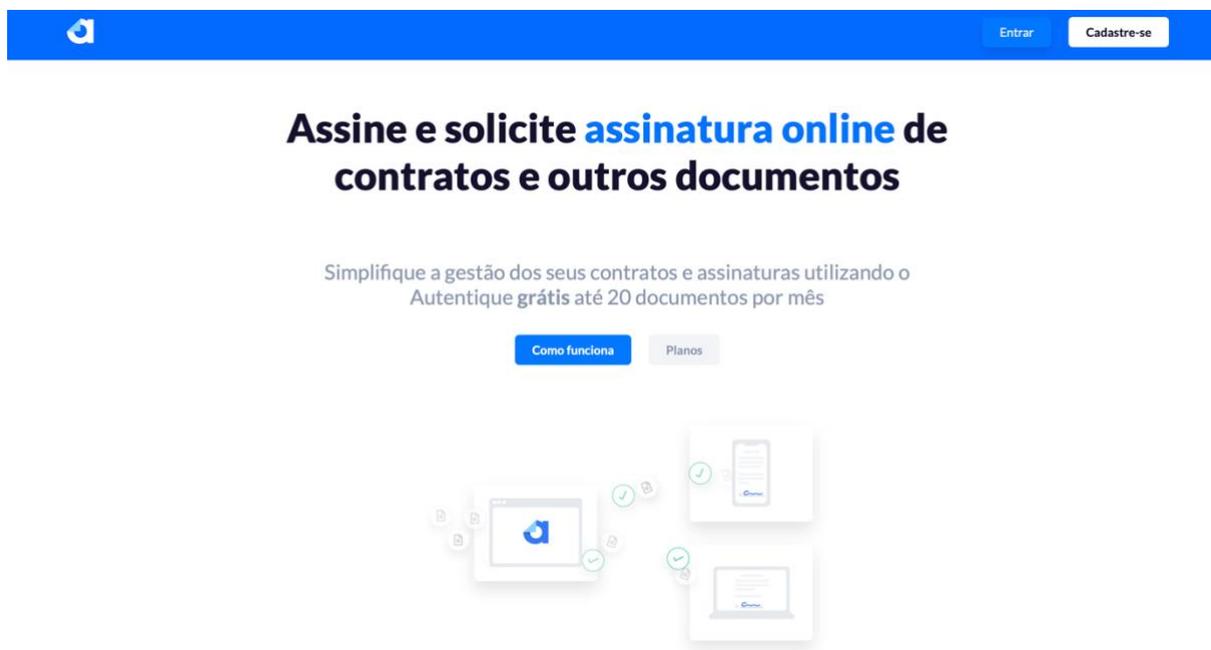
4.2 Envio de informações obrigatórias para fins contábeis e de auditoria

Ao coletar as informações para cadastro do *lead* no sistema, o colaborador da área Operacional precisa verificar informações na Receita Federal, a fim de confirmar se realmente o CNPJ da empresa e o CPF do representante da empresa estão aptos para firmar um contrato de financiamento. Informações como estado civil do representante e endereço atualizado, por exemplo, são de extrema importância para que no contrato não conste nenhum equívoco por parte da MOVA, e que possa impactar a transação no Banco Central.

Os contratos são confeccionados e assinados digitalmente pela plataforma Autentique, em que o cliente indica um *e-mail* para que o contrato chegue para assinatura. Assim que o contrato é assinado, ele é enviado diretamente para as áreas Jurídica e Financeira, que finalizarão o financiamento de fato.

A figura 9 mostra como é o layout da plataforma Autentique.

Figura 9 - Plataforma Autentique



Fonte: Plataforma Autentique (2021).

4.3 Apoio de controle de manutenção

O controle do gestor, área Comercial e Operacional são feitas por meio de planilhas do Excel. A primeira coluna mostra o status do ID, que mostra qual cadastrado já foi finalizado, qual está aguardando para ser revisado, os que ainda não possuem a Conta Digital *iFood*, e os que estão sendo feitos. Existem as abas dos responsáveis das áreas Comercial e Operacional e o status da cotação, se já foi assinado ou não. Existe um líder para cada um dos dois times, porém todos os colaboradores atualizam a planilha.

As imagens 10 e 11 mostram a tabela do Excel, com as informações para controle da equipe.

Na tabela constam as colunas do *status* do cadastro, ‘‘feito’’ significa que está pronto para captação e revisado, ‘‘subir’’ significa que está pronto para captação e aguardando revisão, ‘‘cd pendente’’ significa que está pronto para captação mas a Conta Digital *iFood* está

pendente, e “drive” significa que a documentação já foi enviada pelo cliente e que a área Operacional pode realizar a finalização do cadastro.

Além da coluna do *status*, constam as colunas dos responsáveis da área Comercial e Operacional pelo cliente, a data da cotação, o tipo do produto conforme legislações da empresa, o ID pelo qual o cliente é identificado, CNPJ, razão social e o valor solicitado.

Na aba do *status* da cotação, “em assinatura” significa que o contrato já foi enviado e formalização iniciada significa que o contrato ainda não foi enviado. Quando o cadastro ainda não foi finalizado, é selecionado o tipo da cotação. Por fim, as abas com outras informações são se há pendências de documentação, o e-mail do cliente, estado civil e documentos do cônjuge, se for o caso.

Figura 10 - Planilha Excel

	Comercial	Operacional	Data	Produto	ID	CNPJ	Razão Social	Valor Solicitado	Status da Cotação	Situação	Pendência Documentação	E-mail Avul	Estado Civil	Docs Conjug
142	IFOOD	Filipe	Ana Clara	01/11	146	-	83789	R\$ 6.560,18	Em Assinatura	Completo	Não há		Casado	Completo
144	IFOOD	Dani	Ana Clara	01/11	146	-	08686	R\$ 3.867,68	Em Assinatura	Completo	Não há		Casado	Completo
145	IFOOD	Gabriel	Ruan	01/11	83	-	223472	R\$ 3.351,11	Em Assinatura	Completo	Não há		Solteiro	Desnecessár
146	IFOOD	Dani	Ruan	01/11	146	-	832682	R\$ 5.466,82	Formalização inic	Completo	Não há		Casado	Completo
147	IFOOD	Rafaela	Ana Clara	01/11	146	-	20087	R\$ 13.326,58	Formalização inic	Completo	Não há		Solteiro	Desnecessár
148	IFOOD	Filipe	Ana Clara	01/11	146	-	292589	R\$ 11.162,17	Formalização inic	Completo	Não há		Solteiro	Desnecessár
149	IFOOD	Livia	Ana Clara	01/11	146	-	87353	R\$ 10.541,62	Formalização inic	Completo	Não há		Solteiro	Desnecessár
151	IFOOD	Dani	Fabiola	03/11	77	-	225245	R\$ 6.220,15	Proposta inconch	Completo	Não há		Solteiro	Desnecessár
152	IFOOD	Fernando	Ana Clara	03/11	96	-	56450	R\$ 6.702,22	Proposta nova	Completo	Não há		Casado	Completo
153	IFOOD	Rafael	Ana Clara	03/11	146	-	54428	R\$ 60.159,12	Proposta nova	Completo	Não há		Solteiro	Desnecessár
154	IFOOD	Thalita	Ana Clara	03/11	146	-	17674	R\$ 155.547,03	Proposta incompl	Completo	Não há		Casado	Completo
155	IFOOD	Thalita	Ana Clara	03/11	146	-	265482	R\$ 113.726,57	Proposta incompl	Completo	Não há		Casado	Completo
156	IFOOD	Raquel	Ruan	03/11	146	-	202535	R\$ 82.567,59	Proposta incompl	Completo	Não há		Casado	Completo
157	IFOOD	Barbara	Ruan	03/11	146	-	199877	R\$ 2.186,73	Proposta incompl	Completo	Não há		Solteiro	Desnecessár
158	IFOOD	Júlia	Ruan	03/11	146	-	151947	R\$ 5.466,82	Proposta incompl	Completo	Não há		Casado	Completo
159	IFOOD	Júlia	Ruan	03/11	146	-	31491	R\$ 7.224,30	Proposta incompl	Completo	Não há		Solteiro	Desnecessár
160	IFOOD	Fernando	Filipe	03/11	77	-	58846	R\$ 8.660,76		Completo	Não há		Solteiro	Desnecessár
161	IFOOD	Rafaela	Fabiola	03/11	146	-	84779	R\$ 12.683,02		Completo	Não há		Solteiro	Desnecessár
162	IFOOD	Rafael	Ana Clara	03/11	147	-	123668	R\$ 54.658,19		Completo	Não há		Solteiro	Desnecessár
163	IFOOD	Rafaela	Filipe	03/11	-	-	20087	R\$ 12.000,00						
164	IFOOD	Rafaela	Fabiola	03/11	146	-	124484	R\$ 2.215,70						
165	IFOOD	Júlia	Ruan	03/11	146	-	54163	R\$ 42.241,25	22x	Completo				
166	IFOOD	Raquel	Ana Clara	03/11	77	-	92512	R\$ 36.223,64						
167														
168	NO PENDENTE	Barbara	Fabiola	01/11	146	-	255864	R\$ 10.000,00	CD Aberta	Atrelar				
169	NO PENDENTE	Júlia	Ruan	03/11	77	-	114580	R\$ 26.280,73	CD Aberta	15x e taxa de 2,39				
170	NO PENDENTE	Gabriel	Ruan	13/10	96	-	248084	R\$ 2.066,45	CD Analise	Preciso de novo doc				

Fonte: Excel (2021).

Figura 11 - Plataforma Excel

	Comercial	Operacional	Data	Produto	ID	CNPJ	Razão Social	Valor Solicitado	Status da Cotação	Situação	Penúncia Documentação	Email Aval	Estado Civil	Docs Conjug
175	CD PENDENTE	Bárbara	Fabiola	22/10	146	26982		R\$ 12.000,00	Em análise	Em análise				
176	CD PENDENTE	Dani		10/10	146	10064		R\$ 4.205,00	CD Rejeitada	Blocklist				
177	CD PENDENTE	Livia		25/10	146	272100		R\$ 4.646,75	CD Rejeitada					
178	CD PENDENTE	Livia		29/10	146	273911		R\$ 4.672,86	CD Rejeitada					
179	CD PENDENTE	Rafael	Ruan	23/10	146	235119		R\$ 60.000,00	Sem Onboarding					
180	CD PENDENTE	Bárbara	Fabiola	7/10	146	225662		R\$ 13.533,25	Sem Onboarding					
181	CD PENDENTE	Fernando	Fabiola	25/10	77	239269		R\$ 15.242,00	Sem Onboarding					
182	CD PENDENTE	Fernando	Filipe	23/10	77	139555		R\$ 15.703,00	Sem Onboarding	CFF IRREGULAR (conjug)				
183	CD PENDENTE	Bárbara		25/10	146	266654		R\$ 6.000,00	Sem Onboarding					
184	CD PENDENTE	Rafaela		26/10		266296			Sem Onboarding					
185	CD PENDENTE	Dani		27/10		142963		R\$ 5.297,00	Sem Onboarding					
186	CD PENDENTE	Dani		28/10	77	262262		R\$ 5.520,00	Sem Onboarding					
187	CD PENDENTE	Gabriel	Ana Clara	01/11	95	22819		R\$ 25.000,00	Sem Onboarding					
188	CD PENDENTE	Dani		01/11	146	22626		R\$ 5.437,00	Sem Onboarding					
189														
190		Fernando	Ana Clara	29/10	77	97893		R\$ 109.295,39	Verificar	Completo	Não há	rodrigopgr@gmail	Solteiro	Desnecessário
191	DRIVE	Dani	Filipe	26/10		10336		R\$ 3.656,97		Reprov. no CAF				
192	DRIVE	Fernando	Fabiola	26/10		7163		R\$ 7.580,00		comprovante resid				
193	DRIVE	Rafael	Ruan	25/10	77	21680		R\$ 27.000,00		CAF				
194	DRIVE	Júlia	Ruan	26/10	146	27257		R\$ 3.685,49		Completo				
195	DRIVE	Júlia	Ruan	27/10	146	27210		R\$ 19.318,96		Docs Conj				
196	DRIVE	Thalita	Ana Clara	27/10	146	7116		R\$ 100.518,71		RG, email conj, comp res			Casado	
197	DRIVE	Livia	Fabiola	01/11	146	7316		R\$ 9.277,64		não é mais MEI				
198	DRIVE	Rafaela	Ana Clara	01/11		5439		06741737324		caf reprovado				
199	DRIVE	Júlia	Ruan	01/11	146	80780		R\$ 16.400,46		Completo				
200	DRIVE	Rafael	Ana Clara	03/11	146	264366		R\$ 150.000,00		esperando caf conj				
201	DRIVE	Bárbara	Ana Clara	03/11	146	180834		R\$ 13.688,92		esperando caf conj		lucasperedeiraar		
202	DRIVE	Dani	Fabiola	01/11	146	79917		R\$ 9.064,58						

Fonte: Excel (2021).

4.4 Participações em reuniões gerais

Todas as segundas-feiras, às 11:00 horas, é realizada uma reunião geral, via *Google Meet*, com todas as áreas a fim de integralizar as informações e alinhar a sede com a filial. Todos os colaboradores participam da reunião online. São feitos repasses do *CEO* e dos *Heads* de cada área com os dados da semana anterior. Além disso, são feitas atualizações de cada parceiro da *MOVA* com os números relacionados à cada serviço vinculado as empresas parceiras. Por fim, a reunião é finalizada com dúvidas dos colaboradores.

5. SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS

Um dos principais problemas identificados é a distribuição de *leads* por parte do gestor da área. Por todas as informações chegarem em planilhas do Excel, é bem comum que hajam informações repetidas e que são frequentemente duplicadas nas planilhas dos colaboradores, fazendo com que mais de um atendente entre em contato com o mesmo cliente. Além de causar conflito entre os colaboradores, causa insatisfação e desconfiança por parte do cliente. Outro problema causado pelas planilhas do Excel são as informações que todos tem acesso, fazendo com que estas se percam, sejam apagadas ou alteradas pelos times.

O controle e manuseio por parte do gestor e dos colaboradores é dificultado pela forma como hoje é realizada, e poderia ser sanada por uma plataforma própria integrada ao site da empresa. A área de tecnologia poderia incluir uma área de acesso restrito aos colaboradores, para que as informações de gestão de vendas e operacional seja exclusivamente em uma plataforma, para que as planilhas de Excel sejam extintas. Assim, a empresa não corre o risco de perder informações e os colaboradores teriam uma melhor distribuição de tarefas.

Outro desafio hoje na empresa é a definição de metas em grupo e pessoais, já que causam mais competição do que instiga um melhor trabalho em equipe. Há certa exposição do rendimento de cada colaborador, o que pode causar constrangimento frente aos outros colaboradores. Uma política mais concreta de *feedback* e definição de metas pessoais com cada um, pode ser uma maneira de entender como cada funcionário trabalha e o que pode ser melhorado em suas atribuições. Além disso, incentivar e realçar as práticas que diferenciam cada colaborador podem ajudar a equipe a ser mais integrada e trocar o sentimento de rivalidade por um cenário mais harmônico.

6. CONCLUSÃO

A experiência de estagiar em uma *startup* com grande crescimento no mercado foi muito valiosa, pois além de estar em contato com empreendedores excepcionais, trouxe a vivência do mercado financeiro e suas atribuições.

Ter acesso a este nicho inovador foi de grande incentivo para o aluno buscar compreender melhor a complexidade do mercado financeiro, já que o universo dos investimentos vem crescendo nos últimos anos.

As práticas das áreas Comercial e Operacional também foram de grande aprendizado, no qual o aluno teve a oportunidade de integrar os conhecimentos teóricos nas práticas de vendas, além de diariamente enxergar potenciais ferramentas de gestão na rotina da empresa. O estágio foi essencial para o desenvolvimento interpessoal e profissional, já que além de lidar com os outros colaboradores da empresa, lidava diariamente com dezenas de clientes.

Por fim, acredita que o mais impactante em toda essa prática foi observar o quanto a tecnologia e inovação podem acrescentar e impactar a vida de milhares de pessoas que trabalham em busca de seus objetivos.

REFERÊNCIAS

ARAYA, A. H. S. **A influência das competências do gestor nos resultados obtidos na área comercial bancária.** Curitiba, 2019. Disponível em <http://riut.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/23729/1/CT_MBAGE_XVIII_2019_01.pdf>. Acesso em 25 de out. de 2021.

BLUMBERG, A. P. **Logicas de actuação das empresas fintech: O caso das fintech plataforma no Brasil.** Lisboa, 2018. Disponível em <<https://www.repository.utl.pt/bitstream/10400.5/17798/1/DM-APB-2018.pdf>>. Acesso em 25 de out. de 2021.

HARTMANN, V. H. P. **Startup: uma nova forma de empreender.** Brasília, 2013. Disponível em <<https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/235/3966/1/20962401.pdf>>. Acesso em 25 de out. de 2021.

MOVA Sociedade de Empréstimos entre Pessoas. **MOVA**, c2019. Disponível em <<http://mova.vc>>. Acesso em 25 de out. de 2021.

MOVILE – We grow tech companies and people. **MOVILE**, c2021. Disponível em <<https://www.movile.com.br>>. Acesso em 25 de out. de 2021.

NOGUEIRA, F. H. P. **Comportamento do consumidor na ótica de uma instituição bancária - Pesquisa com concludentes do curso de Administração da FEAACS 2021.** Fortaleza, 2012. Disponível em <http://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/30263/1/2012_tcc_fhpnogueira.pdf>. Acesso em 25 de out. de 2021.

SIGONORI, G. G.; MARTINS, A. R. Q.; JUNIOR, M. S.; KALIL, F.; CAPELARI, M. R. **Startup e inovação: inovando na forma de pensar e decretando o fim das velhas ideias.** In: XXIV SEMINÁRIO NACIONAL DE PARQUES TECNOLÓGICOS E INCUBADORAS DE EMPRESAS, 2014, Belém. Disponível em <https://adm2015.webnode.com/_files/200000358-83619845b4/07_Artigo%20Startup%20e%20Inovação.pdf>. Acesso em 25 de out. de 2021.

SILVA, C. C. **A importância da Administração participativa para os funcionários da Supso da Caixa Econômica Federal na matriz em Brasília.** Brasília, 2009. Disponível em <

<https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/123456789/899/2/20351060.pdf>>. Acesso em 25 de out. de 2021.

SILVA, D. N.; LOPES, P. F. S. O papel do administrador: administrar, gestar ou gerir? **Revista Brasileira de Administração Política**, Bahia, 2009. 2(2):65-7. Disponível em <<https://periodicos.ufba.br/index.php/rebap/article/view/15502/10643>>. Acesso em 25 de out. de 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS. Biblioteca Universitária. **Manual de normalização e estrutura de trabalhos acadêmicos: TCCs, monografias, dissertações e teses**. 2. ed. rev., atual. e ampl. Lavras, 2016. Disponível em: <<http://repositorio.ufla.br/jspui/handle/1/11017>>. Acesso em: 28 de out. de 2021.