



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA
CAMPUS DE VILHENA
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE ADMINISTRAÇÃO**

MATHEUS GUSTAVO DE QUADROS BARBOSA

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO EMPRESA COOPERATIVA DE
CRÉDITO E INVESTIMENTO COM INTERAÇÃO SOLIDÁRIA VANGUARDA
CRESOL VANGUARDA.**

Vilhena, Rondônia



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA
CAMPUS DE VILHENA
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE ADMINISTRAÇÃO**

MATHEUS GUSTAVO DE QUADROS BARBOSA

TURMA X

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO EMPRESA COOPERATIVA DE
CRÉDITO E INVESTIMENTO COM INTERAÇÃO SOLIDÁRIA VANGUARDA
CRESOL VANGUARDA.**

**Relatório supervisionado apresentado
ao curso de Administração da
Universidade Federal de Rondônia
Campus Vilhena, como requisito
parcial para obtenção de nota da
disciplina de Laboratório II, orientado
pela Professora Aparecida Magali
Gabriel Teixeira.**

**Vilhena, Rondônia
Novembro/2022**

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO:

Estagiário:

Nome completo: MATHEUS GUSTAVO DE QUADROS BARBOSA

Endereço: RUA 102 – 67. Nº 3955; CIDADE VERDE IV; VILHENA – RO.

Celular: 69 99214-7725 E-mail: matheusgbarbosa00@gmail.com

Curso: Administração Ano de Início: 2019. Matrícula: 20192003205

Empresa:

Nome: COOPERATIVA DE CREDITO E INVESTIMENTO COM INTERACAO
SOLIDARIA VANGUARDA - CRESOL VANGUARDA

Endereço: Rua Vista Alegre, 281, Centro; Xaxim – SC.

Telefone: (49)3353-5097/ (49)3353-5097

E-mail: OESTECATARINENSE@CRESOL.COM.BR

Setor em que estagiou: Centro Administrativo

Início do estágio: 21/03/2022. Término: 21/06/2022

Carga horária total de estágio: 90 dias.

Dias e horários de estágio: De segunda-feira a sexta-feira, das 08h00min as 12h00min.

Dias e horários reservados para a supervisão de campo: Foram às segundas feiras das 19h00min às 22h30min.

SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO.....	5
2	CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.....	5
2.1.	Classificação da Empresa	7
2.2.	Caracterização da Empresa.....	7
2.3	Infraestruturas da Empresa	8
3	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	9
4	SISTEMA COLMEIA	12
4.1	Figura 1. – Tela de apresentação.....	12
4.2	Figura 2. – Tela inicial.....	13
4.3	Figura 3. – Tela inicial.....	13
4.4	Figura 4. – Cadastro.....	14
4.5	Figura 5. – Caixa.....	15
4.6	Figura 6. – Senhas.....	16
4.7	Figura 7. – Empréstimo	17
4.8	Figura 8. – Produtos	18
4.9	Figura 9. – Atendimento	19
5	RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES.....	19
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	21
7	REFERÊNCIAS	24
8	ANEXOS	25
7.1	ARGENCIA DE ATENDIMENTO CRESOL EM VILHENA - RO	25
7.2	ARGENCIA DE ATENDIMENTO CRESOL EM VILHENA – RO.....	26
7.3	CENTRO ADMINISTRATIVO CRESOL VANGUARDA EM XAXIM – SC	27

1 APRESENTAÇÃO

Um modelo de negócio moderno e em pleno desenvolvimento, Cooperativismo uma maneira diferente de se viver, uma filosofia de vida que procura transformar o mundo e melhorar a maneira de se viver neste mundo de forma mais justa e equilibrada, com melhorias e oportunidades para todos. Que busca unir o caminho do desenvolvimento econômico e social, o individual e coletivo e a produtividade com a sustentabilidade.

Inicia-se quando pessoas que procuram chegar ao mesmo objetivo se juntam e formam uma organização de todos e parados onde todos podem ser donos do próprio negócio, e assim gera um ciclo de ganhos para todos, sociedade, planeta, pessoas.

O objetivo é relatar brevemente a História da Cooperativa de crédito e Investimento com Interação Solidária Vanguarda Cresol vanguarda, os serviços prestados para seus cooperados na cidade de Vilhena-Ro, suas missões, visões e valores assim como características da empresa, os setores Administrativo e Comercial área onde foi desenvolvido o programa de estágio e onde os conhecimentos de planejamento, organização e controle adquiridos em sala de aula, aplicados aos setores foram essenciais para garantir o desenvolvimento deste trabalho.

2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

No final da década de 80 as dificuldades de acesso ao crédito rural, e a necessidade de financiar experiências alternativas da agricultura e a luta dos assentados da reforma agrária motivou algumas organizações do Sudoeste e Centro-oeste do Paraná a estruturar um fundo de financiamento para a agricultura familiar, o Fundo de Crédito Rotativo - FCR. Este fundo foi financiado pela cooperação internacional MISEREOR e era administrado por entidades e movimentos pastorais, sindicais, não governamentais, associativas e sem terras.

Foi aí que ficou evidente a necessidade de criar uma instituição que pudesse facilitar o crédito rural além de administrar os recursos de poupança dos agricultores e prestar outros serviços financeiros. (Cresol. S.A)

Então em 1995 surgiu a CRESOL!

Nestes anos se constituíram as cinco primeiras cooperativas nos municípios de Dois Vizinhos-PR; Marmeleiro-PR; Capanema-PR; Laranjeiras do Sul-PR; Pinhão-Pr. Pela união dos agricultores pelo acesso ao crédito e por uma vida digna no campo. Um Sistema Cooperativo que se desafiou a ser e fazer a diferença e hoje se destaca como uma das principais cooperativas de crédito do Brasil. O Sistema Cresol possui mais de 690 mil famílias cooperadas e conta com agências de relacionamento em 17 estados brasileiros, em um trabalho com foco no atendimento personalizado, fornecendo soluções financeiras para gerar desenvolvimento dos cooperados, de seus empreendimentos e de toda comunidade. (Cresol. S.A)

Centrais da Cresol.

A Cresol Confederação representa institucionalmente o Sistema Cresol e é formada por quatro Centrais de Crédito filiadas: ASCOOB, sediada em Serrinha (BA); Cresol Baser, Sediada em Francisco Beltrão (PR); Cresol Central Brasil, sediada em Chapecó (SC) e Cresol. Sicoper, sediada em Passo Fundo (RS). No entanto o contexto apresentado relaciona-se a Cresol Baser, a mesma no ano de 2022 atua em 11 estados brasileiros (Paraná, Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Minas Gerais, Espírito Santo, Goiás, Mato Grosso, Rondônia, São Paulo, Rio de Janeiro e Amazonas), e segue com planos de expansão. Atualmente, são 281 agências de relacionamento e aproximadamente 267 mil cooperados. (Cresol. S.A)

Missão: Fornecer soluções financeiras com excelência, por meio do relacionamento, para gerar desenvolvimento dos cooperados, de seus empreendimentos e da comunidade.

Visão: Ser reconhecida como uma instituição financeira cooperativa sólida, relevante e de excelência em produtos e soluções, que desenvolve seus cooperados.

Valores: Proximidade, Ética, Credibilidade, Simplicidade, Cooperativismo, Sustentabilidade.

Filial da Cresol.

A Cresol Vanguarda foi fundado pelo atual Vice Presidente Claudino Dalla Riva, no município de Xaxim-SC no ano de 2000. Seu primeiro nome deu-se como Credi Xaxim

e depois de três anos passou a ser filial ao Sistema Cresol da Central de Francisco Beltrão (Cresol Baser). Após incorporações e evoluções surgiu o nome Cresol Oeste Catarinense. Em 2022 após evolutivas no cone Sul de Rondônia surgiu sua 14ª Agência vindo a surgir seu mais novo nome Cresol Vanguarda. Junto com sua Diretoria Executiva para realização do trabalho técnico. Hoje a Cresol Oeste Catarinense conta com o Diretor Superintendente: Edenilson Giachini; Diretor Administrativo: Ricardo Dreon e o Diretor de Negócios: Josimar Lima Peron. A Diretoria conta com o suporte do Conselho de Administração e Fiscal da Cooperativa, formados por cooperados.

Nome da empresa: Cooperativa de Crédito e Investimento com Interação Solidária Vanguarda- Cresol Vanguarda.

Razão social: Cresol Vanguarda.

Atividade econômica principal: Cooperativa de Crédito Rural.

Atividades Secundárias: Cooperativa de Crédito Mútuo

Atividades Secundárias: Outras atividades de ensino não especificadas anteriormente.

2.1. Classificação da Empresa

A central Cresol Baser atua em 11 estados brasileiros (Paraná, Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Minas Gerais, Espírito Santo, Goiás, Mato Grosso, Rondônia, São Paulo, Rio de Janeiro e Amazonas), e segue com planos de expansão. Atualmente, são 281 agências de relacionamento e aproximadamente 267 mil cooperados. Seu filial Cresol Vanguarda no ano de 2022. Conta com 14 agências de relacionamento, mais de 10 mil cooperados e mais de 100 colaboradores. O resultado financeiro da Cooperativa em nível Nacional (Cresol Confederação) classifica seu porte se como Demais, a cooperativa fechou o ano de 2021 contando com R\$ 299 milhões de resultado financeiro e movimentou R\$ 16,8 bilhões em ativos; outros R\$ 7,2 bilhões em depósitos totais e carteira total de R\$ 13,02 bilhões, sendo R\$ 6,5 bilhões em repasses de crédito rural/empresarial e R\$ 6,52 milhões em crédito comercial.

2.2. Caracterização da Empresa

As agências de atendimento da Cresol são amplas e com designe de inovação, com foco no atendimento aos Cooperados possuem diversas soluções financeiras para os

públicos jovens, adultos e idosos, pessoas físicas e pessoas jurídicas. Nas agências possuem caixas de autoatendimento, caixas de atendimento interno para maiores transações, pagamentos e operações financeiras, na bancada contam com assistentes de negócios e Gerentes de carteira PF, PJ e Agro.

Os serviços que a Cooperativa oferece trazem soluções para os usuários, desde disponibilização de dinheiro em cédulas, cartões de crédito, linhas de crédito de recursos próprios, repasses vias BNDS, contem diversas linhas de financiamento, também fornece suporte para pessoas jurídicas e gerenciamento financeiro através de suas plataformas digitais, possui parcerias com diversas seguradoras fornecendo uma vasta carteira e opções para seus Cooperados em seguros de vida, seguros veiculares e seguros residências.

2.3 Infraestruturas da Empresa

Para o entendimento do organograma horizontal do sistema Cresol a imagem a seguir mostrará como esta composta à hierarquia e responsabilidade de cada instituição que compõe a Cooperativa Cresol.

Figura 1. Organograma Cresol Confederação.



Cresol Vanguarda realizou no ano de 2022 a inauguração da 14ª agência localizada no Estado de Rondônia na cidade de Vilhena com um designe inovador e uma moderna agência de relacionamento que se destaca pela arquitetura moderna e robusta com espaço

para atendimento personalizado aos cooperados. Seu designer de agência Black traz consigo um diferencial das demais agências da cooperativa.

Com dois pisos no prédio ela se dividiu em suas atividades, no piso térreo ficam os caixas eletrônicos, acesso a guarda volumes para os usuários, na parte de dentro estão o hall de entrada com espaço para aguardar o atendimento, espaço infantil para crianças e o atendimento direcionado a Pessoa Física, além do espaço destinado aos caixas esta a sala do Gerente Geral da agência, aos fundos estão os banheiros e acesso a área restrita aos funcionários. No segundo piso estão os atendentes da carteira PJ e Agro com espaço amplo e moderno além de conter o espaço do café com uma cafeteira, disponibiliza uma sala de reuniões que pode ser utilizado pelos cooperados que fazem parte da instituição.

3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

As atividades na empresa iniciaram na data do dia 21 de março de 2022 na cidade de Vilhena – RO em um escritório administrativo, após três dias de ambientação e aprendizado sobre os sistemas utilizados, normas e praticas da empresa fui encaminhado para a cidade de Xaxim–SC em um intensivo de 20 dias para realizar treinamento com intuito de operacionalizar as atividades que a agencia necessitaria de imediato.

Iniciando as atividades em Santa Catarina realizei cursos obrigatórios disponíveis na trilha do colaborador no site da Cresol, fui apresentado aos colaboradores onde fui recebido de maneira muito receptiva. O cronograma dos dias havia sido fornecido pelo departamento de Recursos Humanos. Os departamentos no Centro Administrativo da Cresol estavam separados por Ilhas de atendimento, nelas consistiam os setores Administrativo e Suporte as Agencias; setor Jurídico; Risco e Crédito; Recursos Humanos e Financeiro; Marketing e Gente & Gestão.

Na primeira ilha foram repassadas todas as informações referentes ao cadastro de pessoa física e Jurídica. Realizando a coleta dos documentos necessários para abertura de conta, inserindo as informações no sistema Colmeia (Colmeia é o Sistema de Informação Gerencial utilizado em todas as Agências de Crédito da Cresol), Associando o Cooperado na Cooperativa e realizando a abertura da Conta. Depois de realizado as atividades e propicio ao colaborador realizar as conferencias dos documentos necessários e inserir no sistema integrado entre as agencias para realização da conferencia do setor administrativo. Na ilha administrativa também estão às atividades de suporte a produtos e serviços, onde

foram passadas todas as informações referentes a cartão de crédito, venda de Seguros em geral, Consorcio, Maquina de cartão, Sistema de emissão de boletos, Pix, Previdência , e todos produtos comercializados pela instituição financeira. Informações referentes a linhas de crédito para aquisição de repasses via BNDS (Banco Nacional de Desenvolvimento de Econômico e Social). Realizar o controle da carteira gerencial das contas, identificar as necessidades de cada conta corrente aberta na Cooperativa e por fim realizar a Exclusão ou Demissão e Desfiliação de Cooperados o encerramento da conta.

Segundas ilhas estão o departamento Jurídico, Risco e Crédito. Nesse setor estão os analistas de crédito, analistas de Risco e os advogados, no setor de crédito foi passado como consiste e submetem às propostas de crédito todas as operações que disponibilizam valores financeiros para os cooperados da agência. Os analistas de risco são responsáveis por apontar toda e qualquer operação de crédito que possa comprometer a instituição financeira futuramente, responsável por não deixar a operações com inadimplência e com apontamentos no Serasa e SCR serem aprovadas. As operações são classificadas por níveis de classificação entre A até E. Sendo “A” excelente para realizar operações de crédito e “E” com alto risco de

Inadimplência muito ruim. O setor dos advogados está os responsáveis por analisarem as documentações de alienação de bens vinculados às propostas de crédito, todo e qualquer tipo de documento, avaliação de bens, funções que diz respeito ao setor Jurídico é este departamento que se responsabiliza na orientação das Cooperativas da Cresol Vanguarda.

No departamento de Recursos Humano e Financeiro estão as responsáveis de apoio ao colaborador quando diz respeito a férias, suporte com convenio medico, solicitação de uniformes, auxilio no recebimento dos colaboradores novos, realização de folha de pagamento, convenio odontológico e outra atividade, junto com este setor consiste o financeiro que é responsável por toda e qualquer tipo de nota fiscal que entra na cooperativa e que é emitida pela cooperativa, além de realizar os pagamentos dos colaboradores, realiza conferencia de despesas de viagens, despesas destinadas a movimentação dos colaboradores nas ocasiões de trabalho.

Para finalizar os setores do Centro Operacional da Cresol estão os departamentos de Gente & Gestão e Marketing. Gente e Gestão é um departamento que recruta novos colaboradores e que está sempre trazendo a tona à importância que o funcionário tem para o crescimento e desenvolvimento da empresa, realiza atividades de treinamento

motivacional, realiza a análise Psicológica do colaborador além de auxiliar os Recursos Humanos em suas demandas. Por fim o departamento de Marketing, departamento que está responsável por todos os eventos relacionados a cooperativa, campanhas promocionais, confecção de camisetas, brindes, compartilhamento e divulgação da empresa nas mídias sócias além da responsabilidade de organizar os eventos em geral como inauguração de agencias, e campanhas em feiras de divulgação.

Após o intensivo na unidade operacional foi realocado para as operações que ocorriam dentro das agencias tendo como base de experiência diária na cidade de Xaxim-SC. As atividades desenvolvidas dentro da agencia são destinadas e focadas na área comercial, a área comercial consiste em uma serie de negociações onde ocorre os atendimentos aos cooperados que são sócios da Cresol.

A função destinada é denominada de Assistente de Negócio, o cargo de Assistente de Negócios foi criado para auxiliar os Gerentes de negócios (Gerente de Negocio são aqueles que gerenciam uma carteira de pessoas seja ela pessoa Física, Jurídica ou Agro, desenvolvendo o vinculo inicial com o cooperado, comercialização de produtos, assistência e suporte, etc.) desta forma as atividades são 100% operacionais, o assistente é responsável por desenvolver todas as atividades burocráticas e administrativas da agencia, tendo uma ligação direta com o setor operacional chamado de UO – Unidade Operacional localizada em Chapecó-SC.


A função de Assistente de Negócios realiza a conferencia de documentos administrativos, como abertura de contas correntes inserindo os documentos para conferencia, lançamento de propostas de créditos, realização de cotação de crédito, cotação de seguros de vida, seguro residencial, seguro de veiculo, solicitação de cartão, realiza atendimento aos cooperados e todas as demais atividades relacionadas ao departamento administrativo.

Percebe-se que, em uma cooperativa de crédito o sistema organizacional subdivide de maneira correta sendo cada coisa em seu devido departamento o organograma está na posição vertical sendo, Presidente no topo da pirâmide em seguida o diretor Superintendente, diretor Comercial e Administrativo, a baixo supervisor administrativo e Gerentes de Agencia, a baixos cargos operacionais como gerentes de carteira, assistentes, auxiliares administrativos, caixa, entre outros. Desta forma e consiste a hierarquia da Cooperativa.

4 SISTEMA COLMEIA

Colmeia é um sistema de informação utilizado para gerenciar as atividades operacionais diárias, sua utilização na Cooperativa de Crédito está nas principais operações dos setores comerciais, consistem em operações de créditos, operações de cadastros, interações entre a unidade operacional e agência, realiza transações entre contas correntes, e outras diversidades de ações que o sistema oferece (REGULAMENTO CRESOL). O Colmeia contém restrições de acessos para cada login sendo necessário a Alçada para efetivar algumas operações e utilização de alguns campos. (Alçada consiste em uma autorização de acesso de acordo com o nível hierárquico do usuário.) A imagem a seguir mostra a tela inicial de acesso ao sistema, para realizar o acesso é necessário login e senha.

4.1 Figura 1. – Tela de apresentação



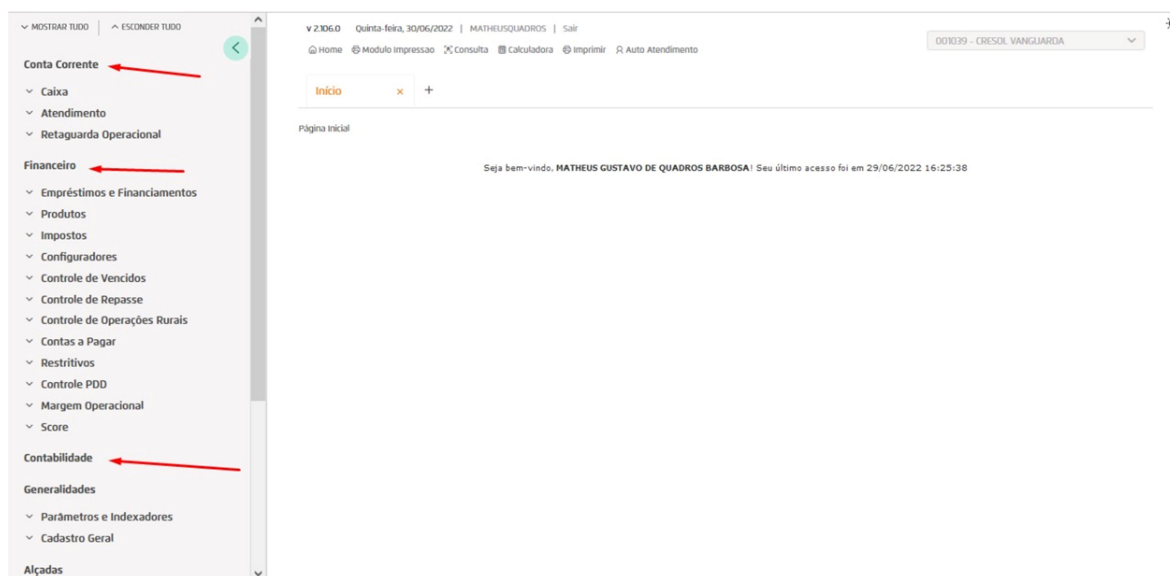
A imagem mostra a tela de login do sistema CRESOL. No topo, há o logotipo do CRESOL. Abaixo dele, há um campo de texto rotulado 'Usuário' com o nome 'MATHEUSQUADROS' preenchido. Abaixo disso, há um campo rotulado 'Unidade' com o código '001039' e uma lista suspensa que mostra '001039 - CRESOL VANGUARDA'. Abaixo disso, há um campo rotulado 'Senha' com pontos para ocultar o texto e um ícone de olho para alternar a visibilidade. Abaixo do campo de senha, há um botão verde com o texto 'Enviar'. Abaixo do botão, há dois links em texto laranja: 'Esqueci a Senha' e 'Mudar Senha'.

Na tela de abertura inicial apresenta os campos de utilização de cada atividade, do lado esquerdo das imagens 2 e 3 estão identificadas as categorias de acesso, ao clicar em uma das opções será direcionado para uma ramificação com alternativas de acesso ligadas a outras atividades. Os tópicos principais são: Conta Corrente, Financeiro, Contabilidade, Generalidades, alçadas, Conta Liquidação, Administração do Sistema. Cada tópico

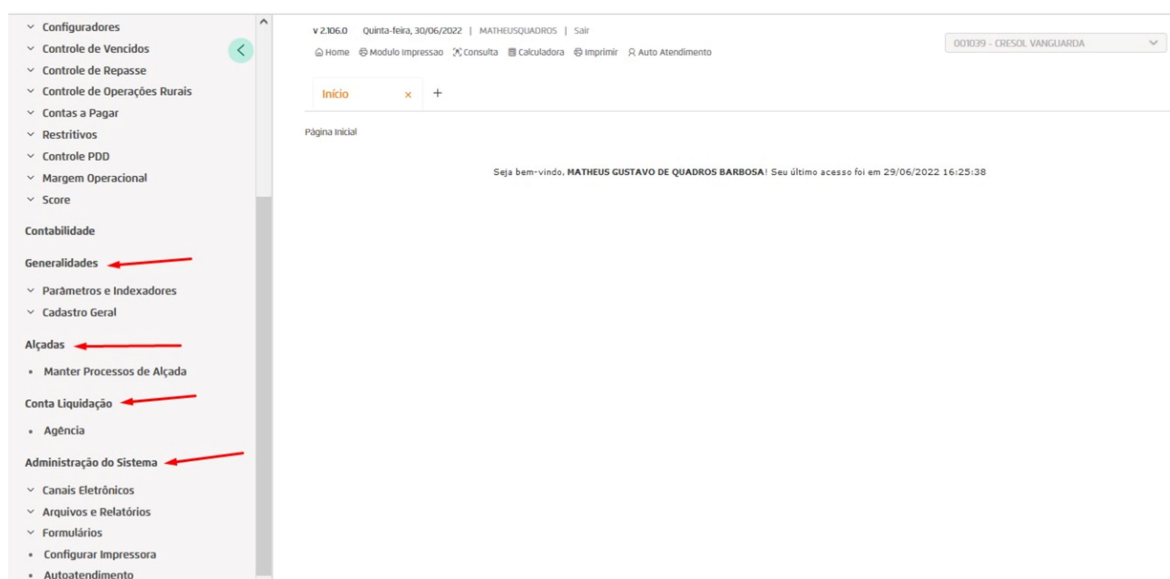
direciona a uma atividade rotineira algumas atividades são destinadas ao setor comercial, outras no setor administrativo.

Ao visualizar a parte superior da imagem estão compostas as seguintes opções de navegação atalhos para áreas de impressão onde serão gerados os arquivos selecionados, Auto Atendimento, Consulta (Informações precisas e rápidas para operação de atendimento), Calculadora e Home (Para voltar ao início da navegação).

4.2 Figura 2. – Tela inicial



4.3 Figura 3. – Tela inicial



O Colmeia permite até quatro abas a mais de navegação para melhor navegação no sistema, conforme apresentado a figura 4 ao realizar o cadastro dos Cooperados pessoa Física o usuário acessa o campo: Generalidades – Pessoa – Manter, e realiza o cadastro com as informações necessárias, nome, idade, documentos pessoais, renda, endereço, telefone, e-mail, nome dos pais, e as demais informações necessárias, o mesmo passo a passo para realizar o cadastro de pessoa Jurídica, em seguida para vincular o cadastro da pessoa física ou jurídica na unidade de atendimento será usado como exemplo a agência de Vilhena, o usuário acessa: Associado – Pessoa – Manter, após a inclusão dos dados é necessário realizar a aprovação do Associado. Ainda no campo Generalidades é possível desvincular a associação do Cooperado, realizar a inclusão de pessoas do mesmo grupo econômico, cadastrar os bens como, veículo, imóveis, fazendas, caminhões, etc. Realizar cadastro de funcionários para vincular a pessoa Jurídica, este campo é composto para cadastrar, onde os dados são inseridos para que se torne em informações sobre a pessoa que está abrindo a conta.

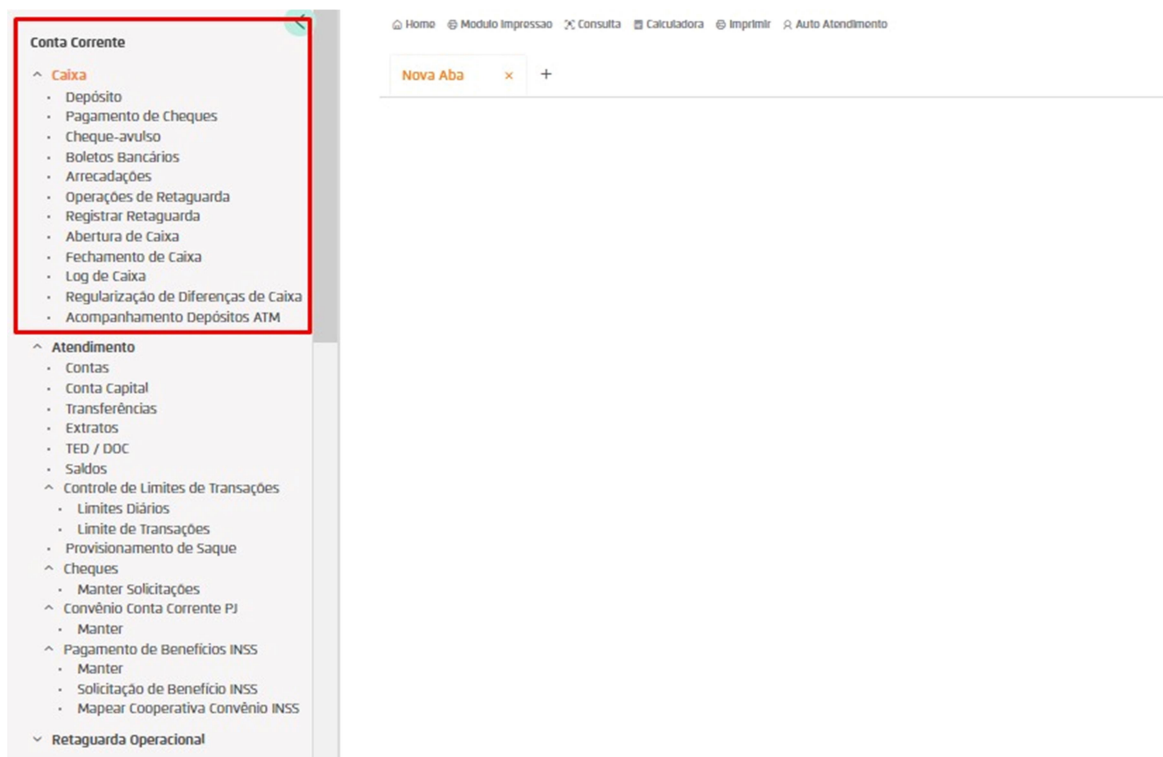
4.4 Figura 4. – Cadastro

The screenshot displays the 'Incluir Associado' form in the Colmeia system. On the left, a sidebar menu is visible, with the 'Generalidades' section highlighted by a red box. The main content area shows the form for adding a new associate. The form is titled 'Incluir Associado' and includes a breadcrumb trail: 'Generalidades > Cadastro Geral > Associado > Manter > Incluir Associado'. The 'Tipo de Pessoa' is set to 'Pessoa Física'. The 'Dados Gerais do Associado' section contains the following fields: 'Cod. Cooperativa' (001039 - COOPERATIVA DE CREDITO E INVESTIMENTO COM INTERACAO SOLIDARIA VANGUARDIA - CRESOL VANGUARDIA), 'PAC' (dropdown), 'Tipo de Associação (*)' (SÓCIO), 'CPF/CNPJ (*)' (with search icon), 'Qtde de Cotas Subscrição Inicial (*)', 'Agente Crédito (*)', 'Nível Cargo', 'Sit. atual da Residência (*)', 'Tipo Documento (*)', 'Nº Documento Identificação (*)', 'Fundador (*)', 'Cliente do Sistema Financeiro Desejo (*)' (Ex: 30/06/2022), 'Comunidade do Associado' (with search icon), 'Nro. Ata Aprovar Associado', 'Data Aprovação Associado' (Ex: 30/06/2022), and 'CNAE Beneficiário (*)' (with search icon). The 'Composição Familiar do Associado' section includes a 'Parente do CPF (*)' dropdown.

No tópico Conta Corrente conforme mostra a figura 5, o usuário tem acesso ao campo “caixa” que é destinado ao um ou mais colaborador que atua especificamente na

função de caixa na agência (A Função de caixa opera diretamente realizando depósitos bancários, recebimento de cédulas em real, pagamento de contas, recebimento de cheques, saques em quantidades maiores que três mil reais em espécie, realiza cobranças e reabastece os caixas eletrônicos).

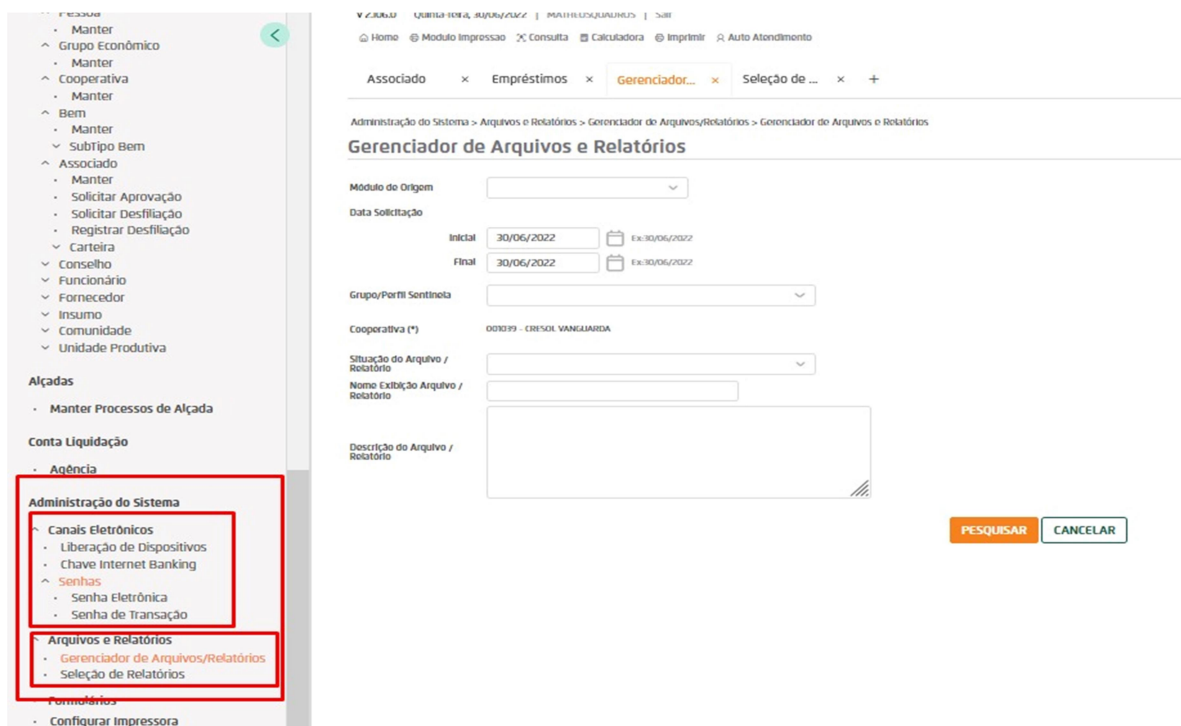
4.5 Figura 5. – Caixa



Após a abertura da conta em: Conta Corrente - Atendimento – Contas, (Apresentado Imagem 6 - Senhas). É necessário realizar a liberação do dispositivo, criar senhas, e liberar a chave de acesso, para que isso ocorra existe dois caminhos um para pessoa física e outro para pessoa jurídica, na pessoa física o usuário deve acessar o campo: Administração de Sistema – Canais Eletrônicos - Senhas - Senha de Transação (É a senha que o Cooperado ira utilizar toda vez em que realiza uma transação como PIX, Pagamentos em geral, ou qualquer tipo de movimentação do dinheiro em conta ela contém 6 dígitos), em seguida deve acessar: Senha Eletrônica onde será gerado a senha de 8 caracteres para acessar o dispositivo eletrônico, para pessoa física o acesso é realizado direto pelo dispositivo eletrônico inserindo apenas o CPF e senha. Na pessoa Jurídica é necessária a criação de uma chave multicanal em: Chave Internet Banking, utilizada para proteger a

conta corrente. Em seguida depois que a senhas são geradas o usuário deve liberar o dispositivo a qual o Cooperado está acessando. Em Administração de Sistemas o usuário pode bloquear e desbloquear acesso de aparelhos, refazer novas senhas e criar novas chaves multicanal uma para cada CPF individual. Ainda em Administração de Sistema o usuário tem o acesso à impressão de relatórios e arquivos, em: seleção de relatórios é feito o agendamento do arquivo desejado podendo agendar diversos arquivos, para imprimir deve acessar Gerenciador de Arquivos /Relatórios onde pode estar selecionando os arquivos agendados para impressão.

4.6 Figura 6. – Senhas

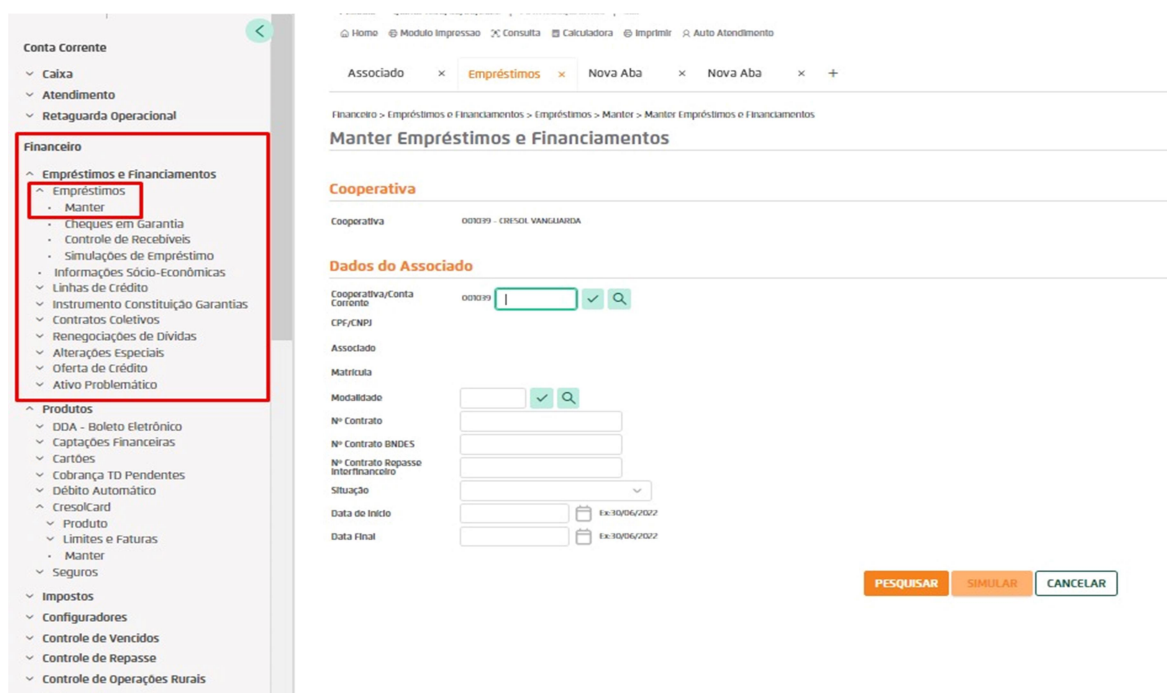


O campo Financeiro, estão os tópicos que o usuário utilizara para solicitar propostas de créditos, no campo: Empréstimos - Financeiro- Empréstimos – Manter. São solicitadas as propostas, o usuário escolhe a linha de crédito que deseja enquadrar a proposta, valores a liberar no contrato, taxas de juros e quantidade de dias que o contrato ficará vigente, o sistema gera o calculo e a previsão de pagamento do contrato, o orçamento é um espelho para aprovação do contrato, o mesmo campo é utilizado para liquidar (Pagar) as operações e para liberar (Debitar na conta) operações como: Antecipação de duplicatas, descontos de cheques, liberação de rotativo e demais operações.

Os demais campos do tópico empréstimos e financeiro estão relacionadas às consultas de informações e operações de manuseio do crédito que já estão aprovados.

No setor comercial da instituição financeira Cresol é necessário às conclusões da conta após a abertura, produtos de comercialização é uma maneira de reciprocidade de modo automático para compor uma carteira ativa nos segmentos: Pessoa Física, Pessoa Jurídica e Agra. (NORMAS. CRESOL). Após as propostas inseridas as informações afetarão o risco de crédito no CPF em que a proposta for realizada incluindo consultas de SCR (Sistemas de Informação de Crédito – BACEN) e SERASA (Análises e Informações para Decisões de Crédito e Apoio a Negócios). Passando por uma análise de crédito no setor operacional da empresa executado por um analista específico para a função.

4.7 Figura 7. – Empréstimo



A área de Produtos é relativamente direcionada a solicitação de cartão de Crédito, DDA – Boleto Eletrônico (Programa interligado ao sistema do Banco Central Nacional onde as informações dos boletos emitidos no CPF dos Cooperados estejam em um único lugar facilitando o acesso e pagamento.). Limites e faturas de cartão, realizar agendamento de débitos automáticos e Captações Financeiras (Quando um empreendedor busca captar recursos financeiros para a sua empresa, ele tem a oportunidade de injetar capital em seu

negócio visando o seu crescimento. TREASY). São os campos de solicitação e manuseio do crédito bancário para compor e completar a ativação da conta.

4.8 Figura 8. – Produtos

The image shows a web application interface for managing an associated credit card account. On the left, there is a navigation menu under the heading 'Financeiro'. The menu is expanded to show 'Produtos', which includes sub-items like 'DDA - Boleto Eletrônico', 'Adesão', 'Cancelamento', 'Captações Financeiras', 'Associado', 'Cartões', 'Cobrança TD Pendentes', 'Débito Automático', 'Manter', 'Solicitar Inclusão', 'CresoCard', 'Produto', 'Limites e Faturas', 'Manter', and 'Seguros'. The 'CresoCard' and 'Manter' items are highlighted with red boxes. The main content area is titled 'Manter Conta Cartão Associado' and contains a form with the following fields: 'Processadora' (dropdown menu set to 'CABAL'), 'Cód. Cooperativa' (text input with value '000099 - CRESOL VANGUARDA'), 'Pac' (dropdown menu), 'Cooperativa/Conta Corrente' (text input with value '000099' and a search icon), 'Conta Cartão' (text input), 'Conta Processadora' (text input), 'Número Cartão' (text input), 'CPF/CNPJ' (text input with a search icon), 'Modelo' (dropdown menu), 'Contrato' (text input), 'Situação' (dropdown menu), 'Situação Alteração' (dropdown menu), and 'Pessoa Adicional' (dropdown menu). At the bottom right of the form, there are three buttons: 'PESQUISAR' (orange), 'INCLUIR' (orange), and 'CANCELAR' (white with orange border).

No tópico Conta Corrente conforme a Imagem 9 - Atendimento. O acesso ao campo “Atendimento” o usuário consegue informações da Conta dos Cooperados, onde é possível identificar dividas ativa, identificar a quantidade de conta capital investida na Cooperativa, realizar transferências entre contas da cooperativa, visualizar extrato de conta corrente, visualizar saldo devedor de faturas de cartão de crédito e empréstimos, realizar solicitação de cédulas de cheque para entregar ao usuário, liberar limite de transação como PIX e TED de acordo com a solicitação do Cooperado; é disponível ao usuário realizar a solicitação de transferência do Benefício INSS onde será redirecionado o recebimento do benefício do cooperado que está solicitando. Ambos os campos tem objetivo de movimentar diretamente a conta corrente do Cooperado proprietário da conta.

4.9 Figura 9. – Atendimento

The image shows a web application interface for account management. On the left, there is a sidebar menu with the following items: Conta Corrente (expanded), Caixa, Atendimento (expanded), Contas, Conta Capital, Transferências, Extratos, TED / DOC, Saldos, Controle de Limites de Transações (expanded), Limites Diários, Limite de Transações, Provisionamento de Saque, Cheques (expanded), Manter Solicitações, Convênio Conta Corrente PJ (expanded), Manter, Pagamento de Benefícios INSS (expanded), Manter, Solicitação de Benefício INSS, Mapear Cooperativa Convênio INSS, Retaguarda Operacional, and Financeiro (expanded). The main content area is titled 'Manter Contas' and shows the following information: Cooperativa: 0010399 - CRESOL VANGUARDIA. Under 'Dados do Associado', there are fields for 'Cooperativa/Conta Corrente' (0010399), 'Nome do Associado', 'CPF / CNPJ', 'Matricula', 'Conta Integração', 'Tipo da Pessoa', 'Categoria' (PRINCIPAL), 'Situação' (ATIVO), and 'Tipo de Conta'. At the bottom right, there are three buttons: PESQUISAR, INCLUIR, and CANCELAR.

5 RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES

Com entrevista junto a Supervisora Administrativa e as análises feitas no dia a dia das operações utilizando o sistema Colmeia na pratica, pode-se concluir que o Colmeia é um sistema bom, mas não o melhor do mercado, ao mesmo tempo em que consegue atender as necessidades de operações cotidianas dentro de uma agencia financeira, ainda contem características e funções a se desenvolver e aprimorar.

A primeira sugestão de melhoria é direcionada ao processo de cadastramento das informações dos Cooperados para realizar a abertura de conta corrente, o processo deve ser aprimorado e melhorado nos pontos de unificação dos três passos ao realizar a abertura de conta; cadastra, associa e gera a conta. Este passo a passo é demorado quando se precisa de um atendimento rápido dentro da agencia, alguns campos contem informações que não são necessárias coletar do cooperado gerando mais atraso no processo. Unificando o conjunto de informação em uma só aba gera agilidade no manuseio do sistema além de facilitar as análises dos analistas de crédito.

Segunda sugestão de melhoria é direcionada ao setor de crédito, nos lançamentos de propostas a quantidade de pareceres que devem ser feitos na composição da proposta

deveriam ser direcionadas somente ao gerente da conta e ao analista de crédito, o processo passa pelo Assistente de Negócios, Gerente de Conta, Gerente de Agencia e Analista de crédito, nos casos que é necessário reajustar a proposta ou fazer alterações é necessário o parecer novamente de todos envolvidos isso ocorre especificamente nas propostas de cartão de crédito, nas demais linhas de crédito necessita de somente dois pareceres, Esse passo a passo no lançamento da proposta de crédito poderia se mais curto e específico gerando eficiência na operação diminuindo a quantidade de pareceres e melhorando as interações com o analista de crédito.

Há também dificuldade na parte de simulação de taxas, prazos e linhas de créditos, o sistema deviria conter a programação integrada das taxas, prazos e datas, em cada linha de crédito específica podendo ser alimentada conforme a oscilação do mercado, ou seja, quando o usuário realizar uma simulação de crédito determinando uma data, e a modalidade enquadrada, o sistema automaticamente gera a taxa de juros vigente para aquele indicador inserido, eliminando uma ferramenta que foi criada somente para pesquisar a taxa vigente no período “Power Bi”.

Terceira sugestão para melhoria na realização de inclusão das vendas dos produtos rentáveis para a Cooperativa, após o colaborador fechar uma venda com o cooperado o mesmo deve inserir a venda no sistema com a documentação assinada e as informações corretas do emitente comprador, para melhorar a atuação do processo deveriam ser implantadas todas as informações de venda dentro do sistema Colmeia, as vantagens são: Identificar de maneira mais fácil os produtos adquiridos pelo cooperado, realizar relatórios de planejamento com mais facilidade, pois os dados estarão centralizados, formar uma ficha com a visão cadastral contem dados pessoais, patrimônio, e linhas de crédito ativas, os produtos que o cooperado adquiriu gerando eficiência e unificando a incluso em um só lugar independente do produto que foi vendido.

A quarta sugestão de melhoria consiste na impressão de relatórios e documentos. Para melhorar este procedimento é necessário diminuir a quantidade de direcionamentos que o sistema faz. Primeiro o usuário deve agendar o arquivo e depois acessa-lo em outra aba e por fim realizar a impressão do documento. Para melhorando o comportamento do sistema, deve ser implantada na aba de cada operação a opção de impressão desta forma sempre que realizar um caminho desejado aparecerá no final da aba opção imprimir facilitando o usuário de achar o campo de impressão do documento tornando mais ágil nas operações.

O Sistema Colmeia apresenta dificuldades que são centralizadas no setor comercial da empresa, onde são realizados os atendimentos ao público não contendo análises e dificuldades de outros departamentos, como administrativo, financeiro, etc. Os problemas citados são ocorrências vividas no dia a dia das operações, solucionando estes problemas será alcançado mais eficiência e agilidade para o setor comercial, trazendo melhoria nos atendimentos e melhoria nos processos organizacionais do setor.

Melhorias no aplicativo digital, com o avanço da tecnologia a tendência é diminuir o fluxo de pessoas dentro das Agências, para acompanhar o mercado a Cresol precisa desenvolver novos avanços em seu aplicativo, como por exemplo, dar autonomia maior para o Cooperado realizar investimentos em Cota Capital, investimentos em Recibo de Crédito da Cooperativa, Conta poupança, tudo isso sem precisar solicitar a um colaborador, bem como realizar cotações de seguros de Vida, veicular, Predial, etc. Cotações de consórcio tudo direcionado plataforma. Para os Cooperados que possui mais de uma conta a opção de salvar todos os usuários de acesso no próprio aplicativo. Estes pontos são importantes na alavancagem de vendas impactando no rendimento financeiro da Cooperativa.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A contribuição deste Estágio para minha carreira profissional sem dúvidas foi de muita importância, pois através desta oportunidade pude vivenciar experiências administrativas não só teóricas como práticas, identificar os processos organizacionais que são constituídos na empresa assim como a divisão de departamentos bem estruturada na organização período de Estágio com duração de três meses totalizando noventa dias.

Como bônus desta experiência de estágio, pude participar de um treinamento junto aos Gerentes de Negócios evento realizado na data do dia 25 de março de 2022. Conduzido pelo diretor de Negócios da central Baser, Pablo Guancino, pelo gerente de Inovação e Planejamento, Leonel Romanini, pela gerente de Gente & Gestão, Katiuce Ferrari, e demais integrantes. O objetivo do encontro foi apresentar as oportunidades de Negócios para a Cooperativa com foco no crescimento e desenvolvimento do Cooperado.

As ideias apresentadas no evento foram focadas principalmente no relacionamento com pessoas, o negócio não está apenas na venda mais consiste em diversos outros fatores que por consequência chegarão à conclusão de uma venda, além disso, nos trouxe ao

entendimento o quanto como é importante ver a vida de uma maneira diferente, só se acostumar com aquilo que vemos sempre todos os dias, procurar fazer as coisas de uma maneira diferente todos os dias, e entender o porquê essas coisas são determinadas da maneira que foram solicitadas, criar um senso crítico, ser humilde, fazer bons relacionamentos, pensar fora da caixa, entender a necessidade das pessoas, gerar a solução para essas pessoas assim criando novas oportunidades de negócio.

Sistema de informação Colmeia é utilizado no seguimento financeiro bem como realiza as operações de atendimento comercial e operações administrativas da empresa, é considerado em escala como um STP – Sistema de Processamento de Transações, onde ocorrem as transações de dados que são operados no dia a dia da empresa.

Contém uma vasta área de atuação em sua plataforma, neste relatório pode ser observado e analisado todas as operações que determinam as atividades do setor comercial dentro da agência, condiz nas operações de atendimento ao público, realizando aberturas de conta todo passo a passo para associar o cooperado na cooperativa, movimentações em caixa, movimentações de conta seja ela corrente, poupança, investimento, lançamento de propostas e operações de crédito, impressão de documentos e relatórios, solicitação de cartão de crédito, entre outras atividades, foi possível analisar as dificuldades contidas no sistema entendê-las e propor uma possível solução para alavancar. A compreensão e entendimento de como o sistema operacionaliza e desenvolve suas funções conseguindo capturar os dados e transformá-los em informações, para isso existem etapas relatadas e processos a serem seguidos bem como descritos neste relatório formando uma compreensão de fácil entendimento.

Empresas do seguimento financeiro estão em busca de sistemas de rápida operação com respostas ágeis e com eficiência que podem ajudar no desempenho de resultados e desempenho de colaboradores, o sistema Colmeia é uma ferramenta que atua em diferentes áreas da instituição, conseguindo enquadrar todas elas em um único lugar, Comercial, Administrativo, Financeiro e Fiscal essas são algumas das funções que o sistema utiliza e gerencia, com este relatório foi possível identificar os pontos de aprimoramento e melhorias que serão necessários para uma melhor entrega do produto. Sistema Colmeia representa o sistema de informação gerencial de principal função na instituição, através dele é possível executar as tomadas de decisões sendo interligado em diferentes áreas da empresa, realizar análise de desempenho das agências tendo como base de recebimento as

demandas operacionais, tornando possível visualizar os resultados das, considerando como intermediador da pirâmide organizacional funcionários para Diretores.

Assim agradeço a Cresol Vanguarda pela oportunidade de Estágio podendo acrescentar experiência em meu currículo profissional e pessoal cada momento vivenciado foi uma experiência nova, uma instituição Financeira que se desenvolve junto com os Colaboradores seus Cooperados e a Comunidade em um todo.

7 REFERÊNCIAS

Cresol; 2022. Disponíveis em: <https://cresol.com.br/institucional/>

Cresol Vanguarda; 2022. Disponíveis em: <https://www.lenoticias.com.br/noticia/9039/cresol-oeste-catarinense-se-destaca-na-regiao-e-completa-20-anos-no-mercado-de-solucoes-financeiras>

Cresol História da Cresol 2022. Disponível em: Estatuto Social Cresol Vanguarda. Estatuto de Ética e Moral Cresol Vanguarda.

8 ANEXOS

7.1 AGENCIA DE ATENDIMENTO CRESOL EM VILHENA - RO



7.2 AGENCIA DE ATENDIMENTO CRESOL EM VILHENA – RO



7.3 CENTRO ADMINISTRATIVO CRESOL VANGUARDA EM XAXIM – SC

