



SICOOB UNICENTRO NORTE GOIANO – ATENDIMENTO, VENDAS E ANÁLISE DE CRÉDITO

Alan Felix da Costa¹, Juares Aparecido Domingos² (orientador).

alanfc17@gmail.com, juaresdomingos@hotmail.com

Universidade Estadual de Goiás – Câmpus Goianésia – Administração
Goianésia – GO

RESUMO

O objetivo deste trabalho é apresentar a experiência em Estágio Supervisionado I, como a importância na trajetória acadêmica no Sistema de Cooperativas de Crédito (SICOOB), ao colocar em prática o conhecimento adquirido em sala de aula para a empresa. Realizar o estágio em uma instituição conceituada e estruturada trará muita experiência, tanto para a vida profissional como pessoal do aluno.

Palavras-Chave – Cooperado, Cooperativa de Crédito, Cooperativa Financeira, SICOOB, Sistema Financeiro Cooperativo.

SICOOB UNICENTRO NORTE GOIANO - CUSTOMER SERVICE, SALES AND ANALYSIS

ABSTRACT

The objective of this work is to present the experience in Supervised Internship I, as the importance in the academic trajectory in the Credit Cooperative System (SICOOB), when putting into practice the knowledge acquired in the classroom for the company. Performing the internship in a well-regarded and structured institution will bring a lot of experience, both for the professional and personal life of the student.

KEYWORDS – Cooperated, Credit Cooperativ, Financial Cooperativ, SICOOB, Cooperativ Financial System.

INTRODUÇÃO

O Estágio Supervisionado I é de extrema importância na trajetória acadêmica e profissional do aluno, permitindo contato direto do acadêmico com a área de atuação do mesmo, onde irá proporcionar a oportunidade de colocar em prática os conhecimentos adquiridos em sala de aula. A empresa escolhida para realizar o Estágio foi o Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil (Sicoob), por já conhecer a empresa uma vez que o estagiário faz parte do quadro de funcionários da mesma, assim facilitaria o acesso às informações necessárias.

O Sicoob é o maior sistema financeiro cooperativo do país, composto por cooperativas

25 a 27 de outubro de 2018

financeiras e empresas de apoio, que em conjunto oferecem aos cooperados serviços de conta corrente, crédito, investimento, cartões, previdências, consórcios, seguros, cobrança bancária, aquerência de meios eletrônicos de pagamento, dentre outros. Ou seja, tem todos os produtos e serviços bancários, mas não é um banco.

Sendo assim, realizar o Estágio em uma empresa conceituada e estruturada trará muita experiência, acrescentando grande conhecimento tanto para a vida profissional, quanto para a profissional.

I. METODOLOGIA

Para alcançar o objetivo proposto foi realizada uma pesquisa bibliográfica baseada no próprio site da empresa em que foi realizado o estágio supervisionado e pesquisa de campo para coleta de dados e informações confidenciais sobre o dia a dia trabalhado na empresa.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA OU DISCUSSÕES

Toda pesquisa é considerada bibliográfica e segundo Lino Rampazzo (2005): A pesquisa bibliográfica procura explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas (em livros, revistas, etc.). Pode ser realizada independentemente, ou como parte de outros tipos de pesquisa. Qualquer espécie de pesquisa, em qualquer área, supõe e exige uma questão bibliográfica prévia, quer para o levantamento da situação da questão, quer para fundamentação teórica, ou ainda para justificar os limites e contribuições da própria pesquisa.

Segundo Fonseca (2002): A pesquisa de campo caracteriza-se pelas investigações em que, além da pesquisa bibliográfica e/ou documental, se realiza coleta de dados junto a pessoas, com o recurso de diferentes tipos de pesquisa (pesquisa ex-post-facto, pesquisa-ação, pesquisa participante, etc.)

Foram observados, dentre tantas qualidades da empresa, o cuidado e preocupação com o bem-estar do funcionário se encontram em destaque. Uma vez o colaborador estando satisfeito e motivado, o trabalho é realizado com o resultado mais positivo.

O cooperado é sócio e dono da cooperativa, participação no resultado e poder de voto na assembléia, sendo assim um atrativo a mais pra conquistar novos clientes.

A pontualidade e compromisso com o cliente como a política da empresa, naturalmente se torna um ponto forte.

Neste período foram observados também alguns pontos fracos:

- Falta de conhecimento da população o que é cooperativa de crédito;
- Faltam alguns produtos com recurso do governo como FCO e BNDES.
- Centralizado do processo na sede assim deixando o processo lento para abertura de conta e liberação de crédito.

Após realizar o estágio e perceber seus pontos fracos foram sugeridas algumas ações para melhorar o processo.

Com a falta de conhecimento á respeito da cooperativa de crédito, uma solução para o problema é um investimento maior em marketing local.

A descentralização de poder daria maior autonomia às instituições singulares assim dariam rapidez no processo de abertura de contas e liberação de crédito, mas iria exigir uma qualificação do colaborador responsável da área.

25 a 27 de outubro de 2018

Vale ressaltar que os pontos fortes e fracos que foram relatados anteriormente é o ponto de vista do estagiário e que o mesmo pode não estar correspondendo com o ponto de vista dos colaboradores que ali já trabalham há mais tempo.

Vale ressaltar algumas sugestões para melhorias para esses pontos fracos da empresa, trazendo assim melhores resultados para a Organização, como segue abaixo:

- Investimento maior em marketing local;
- Autonomia às instituições singulares no processo de abertura de contas;

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estágio proporcionou conhecimentos quanto à importância da responsabilidade de cada colaborador da área pelo serviço que ele presta no departamento. Durante a elaboração deste relatório, foi possível identificar na prática diversas teorias que são repassadas no meio acadêmico, como por exemplo, a importância de se desenvolver o seu espírito empreendedor. Foi identificada também a missão e visão da organização, que quando estudada em psicologia organizacional é possível perceber a importância de se traçar conceitos que evidenciam a razão de existir da empresa e o que ela busca. O Sicoob consegue associar bem isso em suas práticas cotidianas.

REFERÊNCIAS

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

O que é uma Cooperativa de Crédito? Disponível em:

<<http://www.sicoobemprecred.com.br/cooperativa-de-credito/>>. Acesso em 06/04/2018 às 18:05hs.

O SICOOB. Disponível em: <<http://www.sicoob.com.br/o-sicoob/apresentação>>. Acesso em 06/04/2018 às 21:07hs.

Rampazzo Lino. **Metodologia Científica**: para alunos dos cursos de graduação e pós graduação. 3ed. São Paulo: Edições Loyola, 2002.

SICOOB UNICENTRO NORTE GOIANO. Disponível em:

<<http://www.unisicoob.com.br/unicentronortegoiano/unicentro-norte-goiano>>. Acesso em 10/04/2018 às 10:59hs.