

Instituto Tecnológico de Aeronáutica
Engenharia de Infra-Estrutura Aeronáutica

Relatório de Estágio Curricular

Robinson Araújo da Frota

São José dos Campos

Outubro 2004

Relatório de Estágio Curricular

Robinson Araújo da Frota

Orientadores: Prof. Dr. Cláudio Jorge Pinto Alves (ITA)
Nivton Fernandes Melo Jr. (Grupo Santander Banespa)

Número de Horas: 192

Empresa: Grupo Santander Banespa

Endereço: Rua João Bricola, 24
Centro, 01010-010
São Paulo-SP

Telefone: (11) 3249 8464

Sites: www.santander.com.br
www.gruposantander.com

Índice

1–Introdução.....	4
2–O Grupo Santander Banespa.....	5
2.1–Missão da Empresa no Brasil.....	5
2.2–Histórico do Grupo no Brasil.....	5
2.3–O Grupo Santander Banespa no Brasil hoje.....	5
2.4–O Grupo Santander no mundo hoje.....	6
3–Objetivo do Estágio.....	7
4–O Projeto.....	8
4.1–O que é um Sistema de Informações Gerenciais(MIS).....	8
4.2–O que é um projeto de Reengenharia.....	8
4.3–O Projeto de Centralização do MIS.....	9
5–Conclusões.....	11
6–Referências Bibliográficas.....	12

1. Introdução

Este presente relatório tem a finalidade de explicar, de forma um tanto resumida, as atividades desenvolvidas, o projeto desenvolvido no cargo de estagiário do Grupo Santander Banespa, no período de 12 de julho a 20 de agosto de 2004. Esse estágio fez parte do programa *Summer Job*, ou também conhecido como Estágio de Férias, desenvolvido pela empresa, no qual a mesma seleciona os estudantes das seguintes faculdades: Instituto Tecnológico de Aeronáutica (ITA); Instituto Militar de Engenharia (IME) e Escola Politécnica da Universidade de São Paulo. Tal programa de estágio tem como objetivo a familiarização, por parte dos estudantes, do mercado financeiro e traz de valor agregado ao Grupo Santander Banespa, a obtenção de pequenos projetos desenvolvidos pelos estagiários e a possibilidade de deixar “as portas abertas” para os futuros profissionais após suas respectivas formaturas acadêmicas.

2. O Grupo Santander Banespa

2.1 Missão da Empresa no Brasil

Desenvolver e consolidar a franquia financeira líder na região sul e sudeste do Brasil, através da criação de valores para os acionistas, funcionários e comunidades onde a empresa opera e ser reconhecido como o melhor banco no Brasil em eficiência e na prestação de serviços.

2.2 Histórico do Grupo no Brasil

Há 21 anos no Brasil, o Banco Santander apresenta um histórico com crescimento significativo no Brasil, pois fez aquisições de vários bancos nacionais e continua crescendo atualmente. Seu início data de 1982, quando se criou um escritório de representação em São Paulo. Após quase uma década, o grupo já detinha uma participação expressiva em investimentos no Brasil. Em 1997, o grupo fez as aquisições do Banco Geral do Comércio e do Banco Noroeste.

As mais recentes compras de novos bancos aconteceram nos meses de janeiro e novembro de 2000, com as aquisições do Conglomerado Financeiro Meridional (composto pelo Banco Meridional e pelo banco de investimentos Bozano, Simonsen) e do controle acionário do Banco do Estado de São Paulo (Banespa). Essas aquisições evidenciam a estratégia de consolidação do Santander no Brasil, principalmente nas regiões Sul e Sudeste, onde estabeleceu sua base de crescimento no país.

2.3 O Grupo Santander Banespa no Brasil hoje

Apesar de não possuir números que podem alcançar as grandes instituições financeiras brasileiras; Banco do Brasil, Bradesco, Caixa Econômica Federal e Banco Itaú – as quais já estão solidificadas no mercado – o Santander apresenta números significativos, dentro do seu escopo de missão:

- ✓ Maior banco do sul e segundo maior banco do estado de São Paulo;
- ✓ 4º Maior Banco privado e primeiro estrangeiro;
- ✓ 2000 Pontos de vendas, incluindo agências e Postos de Atendimento Bancário (PAB);
- ✓ 4,6 Milhões de clientes;
- ✓ 21 Mil funcionários.

2.4 O Grupo Santander no mundo hoje

O objetivo de Emilio Botín – dono do Grupo – relatado pelo mesmo na época da compra do Banco Banespa, pela valiosa quantia de 7 bilhões de reais, era ficar entre os 10 primeiros bancos mundiais. Apesar de descrença, por parte dos mais experientes nessa área, o valor da compra do Banespa já está quase recuperado em forma de lucro no Brasil e esse ano de 2004 o objetivo foi alcançado, após a compra do banco britânico Abbey National por 15,6 bilhões de dólares. Hoje o Grupo Santander é o maior banco na Zona do Euro, quarto maior banco da Europa e está em décimo no mundo. Com essa última aquisição, o grupo passou a ter, aproximadamente, 60 milhões de clientes no mundo.



Figura-1: Grupo Santander no mundo

3. Objetivo do Estágio

Conforme já citado anteriormente, o objetivo do estágio de férias ou também conhecido como *Summer Job*, praticado muito comumente na Europa, é a familiarização do estudante com o mercado financeiro de uma forma geral, a possibilidade de aplicação dos conhecimentos técnicos teóricos constantemente exigidos no curso de graduação, pela execução de pequenos projetos para o banco e por fim a vivência do dia-dia de uma grande organização, a fim de, em breve, a mesma possa contar com essas pessoas como futuros profissionais.

4. O Projeto

4.1 O que é um Sistema de Informações Gerenciais (MIS)?

Não se têm dúvidas de que, devido ao atual panorama de acirrada competição entre as organizações, bem como a elevada velocidade das transformações humanas, científicas, políticas, religiosas, sociais, jurídicas e culturais; as informações desempenham papel não somente aditivo no processo de gestão – a qual se caracterizou outrora – mas sim como fator fundamental no processo de desenvolvimento de uma organização.

As organizações devem procurar sempre vantagem competitiva, executando freqüentemente um completo monitoramento das informações relevantes, tanto no escopo interno quanto o externo – denominado de monitoramento ambiental. Monitorando eficaz e eficientemente as informações relevantes, pode-se tomar decisões mais seguras e confiáveis para alavancar o crescimento.

Os **Sistemas de Informações Gerenciais (MIS)** são sistemas que possuem a finalidade de fornecer aos administradores, uma visão das operações rotineiras da empresa, para auxiliá-los em tomadas de decisões, procurando-se planejar, organizar, liderar e controlar mais eficaz e eficientemente principalmente as atividades operacionais da empresa, podendo também ser usado para as atividades de planejamento e organização. Os MIS produzem relatórios gerenciais, denominados de *books* – os quais contêm as principais ferramentas de apoio à tomada de decisão.

4.2 O que é um projeto de Reengenharia?

No atual mercado altamente competitivo, as organizações devem constantemente procurar o autojulgamento de seu funcionamento, tentando quantificar, por meio de estudos embasados em variáveis internas e externas às mesmas, a eficácia e eficiência de seus processos, bem como a capacitação contínua dos recursos humanos.

Devido as contantes mudanças, sendo cada vez mais comum o surgimento de tecnologias mais avançadas, o ganho de vantagem competitiva é um desafio às empresas. É necessário que as organizações caminhem na mesma velocidade dessas mudanças e se adaptem rapidamente às mesmas.

As organizações devem ter como uma das prioridades o foco no cliente, com a prestação de serviços cada vez mais especializados e a produção de bens com significativa qualidade.

É à luz do exposto acima, que se pode definir **Reengenharia** – que foi foco do projeto desenvolvido, como toda e qualquer mudança, revisão ou aperfeiçoamento, com a finalidade do reprojetado dos processos empresariais, para se obter melhorias drásticas em custo, otimizar alocação de recursos humanos, qualidade e agilidade dos serviços prestados e dos bens oferecidos. Com a Reengenharia, procura-se corrigir sistemas a fim de minimizar ou eliminar desperdícios, trabalhos redundantes ou repetitivos.

4.3 O Projeto de Centralização do MIS

Após a ênfase do poder das informações à uma organização, bem como a explicação do que é Reengenharia, agora há a liberdade de se relatar, de forma resumida, o projeto desenvolvido. As áreas de Segmentos e Negócios; **Pymes** (Pequenas e Médias Empresas), **Preferencial**, **Agronegócios** e **Gestão de Negócios** possuem cada uma um **Sistema de Informações Gerenciais (MIS)** e, atualmente, trabalha-se com cada MIS separadamente, apesar de existirem informações de mesma natureza que dão suporte à duas ou mais áreas dentre as quatro. É nessa óptica que houve a necessidade de vários estudos, com a finalidade de otimização de recursos, para a realização de um **Sistema de Informações Gerenciais** centralizado e unificado.

Foram realizadas, numa primeira etapa, as entrevistas nas 4 áreas, para se coletar as características, o modo de funcionamento e processamento das informações, quais as informações que cada área necessita e trabalha atualmente, quais as informações que agregariam valor aos seus MIS's e, por algum motivo, ainda não possuem, o dispêndio de tempo e o número de pessoas envolvidas (*Head Count*) no processamento e formatação

de cada conjunto de informações. Não de pode esquecer da análise *SWOT** realizada para cada MIS. De forma resumida essa análise constou de: estudos das debilidades atuais de cada, ameaças que cada um está ou possa eventualmente vir a ter, pontos positivos de cada e a concepção das novas oportunidades que pode ser explorado em cada MIS.

Após essa primeira etapa de mapeamento das informações das 4 áreas, fez-se o cruzamento das mesmas, visando a procura das informações de mesma natureza que servem para duas ou mais áreas. Esses estudos se basearam na quantificação da mão-de-obra necessária para trabalhar com tais informações. Após isso, chegou numa terceira fase do projeto, a qual consistiu na fase de análise de como está servido o mercado com relação aos novos produtos de tecnologia da informação (TI), a fim de se propor a utilização de algum novo produto e assim fazer a concepção das propostas de implementação do MIS centralizado. Possuindo cada uma suas características peculiares, para se ter liberdade na escolha da melhor.

* Do Inglês *Strenghts*, *Weaknesses*, *Opportunities* e *Threats*. Ferramenta analítica muito utilizada na ciência administrativa, para qualificar as Debilidades, Forças, Ameaças e Oportunidades de algum processo organizacional.

5. Conclusões

Esse projeto foi extremamente importante para o Grupo Santander Banespa, haja vista que tratou de um assunto importante ao banco – o **Sistema de Informações Gerenciais (MIS)** – de quatro áreas, sendo que duas delas (Preferencial e Pymes) são consideradas as mais significativas para o banco em relação ao volume e lucro. Não se têm dúvidas de que o aprendizado, bem como a experiência profissional adquirida em uma instituição financeira, agregaram muito valor à minha formação.

6. Referências Bibliográficas

www.santander.com.br

www.gruposantander.com