

**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE  
SERGIPE - FANESE  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE RECURSOS  
HUMANOS**

**AMANDA SOUZA DE SANTANA  
ANA CRISTINA LOPES DE ARAUJO  
EDVALDO DE JESUS  
FÁBIO DOS SANTOS BARROS  
MERYLIN DE CARVALHO SOUZA**

**Projeto Integrador  
BANCO PANAMERICANO**

**Aracaju – SE  
2009.2**

**AMANDA SOUZA DE SANTANA  
ANA CRISTINA LOPES DE ARAUJO  
EDVALDO DE JESUS  
FÁBIO DOS SANTOS BARROS  
MERYLIN DE CARVALHO SOUZA**

**Projeto Integrador  
BANCO PANAMERICANO**

**Relatório apresentada à Coordenação  
de Curso de Gestão de Recursos  
Humanos da FANESE, como requisito  
para obtenção da nota da disciplina  
Projeto Integrador I.**

**Orientadora: Luciana Cristina Andrade  
Costa Franco.**

**Aracaju – SE  
2009.2**

**AMANDA SOUZA DE SANTANA  
ANA CRISTINA LOPES DE ARAUJO  
EDVALDO DE JESUS  
FÁBIO DOS SANTOS BARROS  
MERYLIN DE CARVALHO SOUZA**

**Projeto Integrador  
BANCO PANAMERICANO**

**Relatório de projeto apresentado à banca examinadora da Faculdade de Administração de Negócios de Sergipe – FANESE, como requisito parcial para cumprimento do Projeto Integrador I e elemento obrigatório para a obtenção da nota mencionada disciplina, no período de 2009.2**

---

**1º Examinador (fonte 12)**

---

**2º Examinador**

---

**3º Examinador**

---

**4º Examinador**

---

**5º Examinador**

**Aprovado (a) com média: \_\_\_\_\_**

**Aracaju (SE), \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2009.**

Aos nossos familiares pelo apoio e incentivo e a todos quem fazem parte do rol de amigos e que torcem a todo tempo por nós, nos encorajando a acreditar que apesar das dificuldades é preciso acreditar nos nossos sonhos e lutar por eles.

## **AGRADECIMENTOS**

Ao nosso Deus e Pai, autor das nossas vidas, que não tem nos deixado sozinhos em meio às lutas que são enormes e que muitas vezes nos assustam e tentam roubar todos os nossos sonhos. Aos nossos pais pelo amor e atenção dispensados a todo instante, demonstrados nas palavras e atitudes de incentivos, compreensão. Aos nossos familiares de um modo geral, pela credibilidade e paciência, pois as circunstâncias presentes no cumprimento das obrigações do curso acadêmico, nos obrigaram muitas vezes vivermos um pouco distantes do nosso mundo de diálogos, conversas e comunhão familiar, quando não tivemos o devido tempo para tais práticas que são tão saudáveis ao nosso viver.

A todos que fazem parte do nosso convívio, nossos mais sinceros agradecimentos.

*Ouçã o sábio e cresça em prudência; e o entendido adquira habilidade.*

*(Provérbio de Salomão)*

## RESUMO

As reflexões deste trabalho se detêm em mostrar o grau de importância das políticas integradas e aplicadas a cultura da instituição Banco PanAmericano, com filial nesta capital sergipana, e o quanto essa cultura pode influenciar/interferir de forma positiva ou negativa, no sucesso e desempenho da empresa, assim como dos seus colaboradores.

Contudo, esse sucesso pode ser retardado ou até mesmo passar a não existir, mediante uma cultura organizacional rígida. Em que não se valoriza as pessoas de uma forma a enxergar os seus potenciais e bem como outros fatores que compõem a organização e que são de fundamental importância para a preservação da imagem institucional da organização.

O presente relatório poderá contribuir para que a empresa em questão possa entender a importância de ser manter equilibrada num mercado tão inovador, competitivo e exigente.

## **SUMMARY**

The reflections of this work to hold in show the degree of importance of policies Integrated and applied to the culture of the institution Bank Panamerican with a branch in this capital Sergipana and how that culture can influence/ interfere in a positive or negative in the success and performance of the company as well as their collaborators.

However this success can be delayed or even pass out of existence by a rigid organizational culture. Where no values people of a way to see their potential and well as other factors that make up the organization and are of fundamental importance for the preservation of the institutional image of the organization.

This report will help the company in question can understand the importance of maintaining a balanced market as innovative, competitive and demanding.

# SUMÁRIO

**RESUMO** .....

**ABSTRACT** .....

**1 INTRODUÇÃO** .....

**2 DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO – Modelo de Gestão** .....

**3 INTRODUÇÃO A GESTÃO DE PESSOAS** .....

**4 COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL** .....

**5 ASPECTOS RELACIONADOS A MICROINFORMÁTICA** .....

**6 CONSIDERAÇÕES FINAIS** .....

**REFERÊNCIAS** .....

## 1 - INTRODUÇÃO

Diante do alto grau de competitividade e da exigência de mercado, as empresas vêm passando por várias transformações/mudanças internas e externas, seja de nível financeiro, político, cultural ou social. Aonde chegará a uma ascensão a organização que aderir às práticas e ações inovadoras. Por exemplo, a valorização do funcionário através de benefícios, a imagem institucional da empresa, a integração entre servidores.

Sabe-se também, que há organizações contemporâneas que não dão a devida atenção aos mais diversos fatores inovadores presentes no contexto mercadológico, não interagem com as práticas de mercado e não tem ações estratégicas que visem o crescimento e um novo posicionamento tanto da empresa, quanto do colaborador em um cenário mercadológico cada vez mais dinâmico.

O presente trabalho tem por objetivo mostrar a relação da teoria desenvolvida juntamente com a prática, buscando novas estratégias de planejamento na área de recursos humanos, observando o papel e influência do RH na organização.

Para atender tal objetivo terá como universo de investigação a filial sergipana do Banco PanAmericano S. A, nesta capital.

O trabalho foi analisado, focando as disciplinas do 1º período do curso superior de tecnologia em gestão de recursos humanos da Fanese (Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe), as quais são: Modelo de Gestão, Introdução a Gestão de Pessoas, Comunicação Empresarial, Psicologia aplicada à administração e Microinformática.

Ressalta-se ainda que nesta pesquisa, serão adotados processos metodológicos e técnicas que irão nortear o desenvolvimento do projeto, com o intuito de alcançar os objetivos esperados. E ainda, será utilizado para a coleta de dados um questionário com perguntas fechadas aplicado junto à amostra da pesquisa.

## **2 - DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO**

O Banco PanAmericano faz parte da divisão financeira do Grupo Silvio Santos, que teve origem no final da década de 50, aliando a atividade comercial com a forte capacidade de comunicação do acionista controlador.

Em 21 de fevereiro em 1969, o Grupo Silvio Santos assumiu o controle acionário da Real Sul S.A. - Crédito, Financiamento e Investimento, uma empresa que atuava no mercado desde 1963 em São Caetano do Sul, e mudou a razão social para Baú Financeira S.A. - Crédito, Financiamento e Investimento.

Em 1990 foi autorizado para atuar como banco múltiplo, iniciando as operações em maio de 1991 com as carteiras comerciais e crédito, financiamento e investimento, passando a ser denominado Banco PanAmericano S.A.. Desde então, o banco ampliou significativamente sua atuação, tendo encerrado 2006 com 135 lojas próprias, além de prestar serviços através de mais de 25.000 parceiros comerciais, com presença forte em todo o território nacional.

Atualmente, o Grupo Silvio Santos é composto por cerca de vinte empresas, distribuídas entre os setores já citados, além de vários outros, como empreendimentos imobiliários, administração de cartões de crédito, consórcio e seguros.

## Capítulo 1- Descrição da Organização – MODELOS DE GESTÃO

### Banco PanAmericano S/A

O Banco PanAmericano faz parte da divisão financeira do Grupo Silvio Santos, que teve origem no final da década de 50, aliando a atividade comercial com a forte capacidade de comunicação do acionista controlador. Em 1990 foi autorizado para atuar como banco múltiplo, iniciando as operações em maio de 1991 com as carteiras comerciais e crédito, financiamento e investimento, passando a ser denominado Banco PanAmericano S.A.

De natureza financeira, o grupo é composto por 12 (doze) empresas, incluindo o banco. As outras onze são: PanAmericano Administradora de Cartões, PanAmericano DTVM, PanAmericano Prestadora de Serviços, SSF Fomento Comercial, Sisan Empreendimentos Imobiliários, Vimave Auto Moto Shopping, PanAmericano Arrendamento Mercantil, PanAmericano Consórcio Nacional, PanAmericana de Seguros, Perícia Corretora de Seguros e SSR Cosméticos. Atuante na área de empréstimos em geral.

A empresa é de Porte nacional com filiais em todo Brasil:

**Clientes:** 1,5 milhão de clientes ativos.

**Funcionários:** 5,1 mil

**Nº de Unidades no País:** 200, entre agência, filiais e promotoras

Os equipamentos principais são compostos de Computadores e Telefones nessa filial sergipana.

A filial é composta por 16 (Dezesseis) pessoas, 6% nível superior.

Os veículos consignados, empréstimo pessoal e cartão de crédito são os principais produtos.

**Carteiras Operacionais:** Comercial, CFI (Crédito, Financiamento e Investimento) e Arrendamento Mercantil, além ser autorizado a operar câmbio.

A filial sergipana informa que não possui fornecedores.

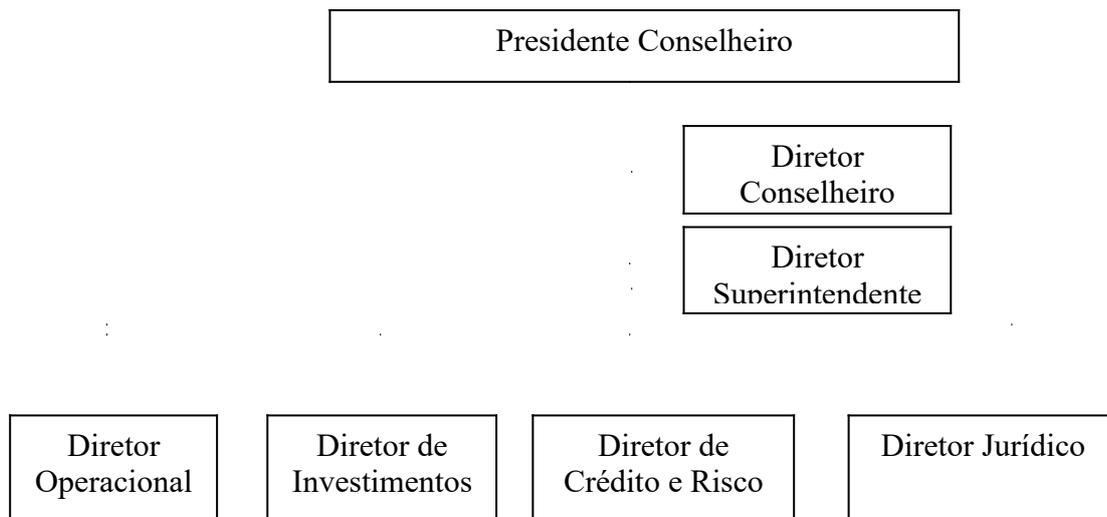
Em âmbito nacional o atendimento do Banco PanAmericano são as classes B,C,D e E, e na filial Sergipana os clientes alvos são INSS, SEAPE e FORÇAS ARMADAS.

O segmento de mercado do Banco PanAmericano é somente nacional.

Surgiu como seguradora e em meados de 1996 mudou para PanAmericano, onde acredita no alto potencial de crescimento do segmento de crédito a pessoas físicas, onde é comprovada pela sua expansão contínua, e conta também com o patrocínio do Corinthians.

As entidades financeiras são as únicas concorrentes e ainda que esteja bem posicionado e tenha foco muito bem definido, o aspecto concorrencial poderá se pronunciar ainda mais no futuro próximo, principalmente se os bancos de maior porte adotarem estratégias mais agressivas de atuação em áreas como CDC veículos, crédito consignado ou mesmo o crédito pessoal, o que, a rigor, já vem ocorrendo.

No que se refere ao organograma da empresa não obtivemos uma resposta. Mas em pesquisa via internet obteve-se a composição da Diretoria Geral da organização em porte nacional, como se vê:



O organograma do PanAmericano mostra a diretoria composta por sete executivos, dois deles designados como conselheiros, um como diretor superintendente e outros quatro com designações ligadas às atividades do dia-a-dia da instituição, quais sejam: operacional, investimentos, crédito/risco e jurídico.

## Capítulo 2- INTRODUÇÃO À GESTÃO DE PESSOAS

A filial a qual foi realizada a pesquisa não soube responder. Mas nos subsistemas de gestão vê-se o desenrolar de vários processos que são de fundamental importância para o bom desenvolvimento da organização, dentre esses processos, destacam-se: provisão, aplicação, recompensa, desenvolvimento, manutenção e monitoração de pessoas, tudo para resultar na qualidade de vida no trabalho, produtos e serviços competitivos e de alta qualidade.

A Dinâmica em grupo, entrevistas com os próprios candidatos é um dos novos papéis desenvolvidos pela área de RH.

Não houve esclarecimento em se comentar o diferencial; mas de acordo com Chiavenato entende-se que ela é contingencial e situacional, pois depende de vários aspectos, como a cultura que existe em cada organização, da estrutura organizacional adotada, das características do contexto ambiental, da tecnologia utilizada. Etc.

Não existe uma estruturação dentro da filial Sergipana, falta de organização. sendo assim, torna-se difícil obter a cooperação e a colaboração dos diversos departamentos em assuntos mais importantes.

Na importância de recrutar pessoas e selecionar candidatos para a vaga.

Sabe-se que a área de RH é responsável para colocar a pessoa certa no lugar certo, integrar e orientar os novos funcionários na equipe, treinar preparar pessoas, avaliar e melhorar o desempenho de cada pessoa no cargo ocupado.etc.

Funcionários recebem salário teto mais comissões, o subsistema de manutenção recebem benefícios como plano de saúde, plano odontológico, vale refeição e cesta básica.

### **Capítulo 3 - COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL**

De acordo com os conhecimentos adquiridos ao longo do curso na disciplina comunicação empresarial viu-se o conceito de comunicação que é o veículo da relação entre as pessoas, da transformação mútua e da realidade em que vivem. Sem ela, cada indivíduo seria uma ilha isolada do mundo. Neste contexto e diante de tantas mudanças, avanços, questionamentos, percebe-se o quanto as organizações precisam entender que a comunicação empresarial deve assumir uma dimensão estratégica, visando consolidar a imagem da empresa, dentro e fora dela. Precisa-se entender que a imagem institucional de uma empresa é o seu maior patrimônio, para tanto precisa haver um forte equilíbrio entre a comunicação interna e externa de uma organização.

Das pouquíssimas informações passadas e das observações possíveis, viu-se que a referida empresa filial sergipana, usa na comunicação interna: e-mails, murais e reuniões as vezes de forma não muito clara. Na externa: e-mails, folhetos que visam atrair clientes a fazerem empréstimos bancários, financiamento. Em porte nacional tem a rede de TV SBT, que funciona como o principal veículo de divulgação dos seus produtos.

## Capítulo 4 - PSICOLOGIA APLICADA A ADMINISTRAÇÃO.

Com relação de que forma o indivíduo é visto dentro da empresa obteve-se como resposta “**como um funcionário, como outro qualquer**”

Entende-se que as organizações são formadas por pessoas e dependem delas para atingir seus propósitos, enquanto que para as pessoas, as organizações são os meios pelos quais elas alcançam objetivos pessoais. Deve haver um processo de reciprocidade entre um e outro.

Sabe-se que um dos objetivos do RH é criar, manter e desenvolver pessoas com habilidades, motivação e satisfação para realizar os objetivos da organização. Dentro da agência pesquisada são realizados treinamentos no dia a dia.

Espera-se do RH de uma organização que no mínimo cumpra com algumas técnicas que são aplicadas diretamente as pessoas, por exemplo: integração, avaliação de desempenho, treinamento, desenvolvimento de pessoas, etc, bem como das organizações que dêem, incentivos, motivação e reconhecimento às pessoas, mas o que tivemos com resposta da organização: **Curto e grosso. Nenhuma. Nenhum. Poder de chefia**

Os processos desenvolvidos pelo RH são Relatórios, fichas folhas de pagamentos e etc.

De acordo com os ensinamentos teóricos apresentados e aprendidos ao longo do período, entende-se que cada organização deve desenvolver a sua política de recursos humanos mais adequada à sua filosofia e às suas necessidades. Mas, pela resposta apresentada a questão, presume-se que não há políticas de assistência ou prevenção à saúde mental dos colaboradores de na referida organização. **Resposta da organização: Não.**

## Capítulo 5 - ASPECTOS RELACIONADOS À MICROINFORMÁTICA

Na era da informação, as organizações requerem agilidade, mobilidade, inovação e mudanças necessárias para enfrentar as novas ameaças e oportunidades em um ambiente de intensa mudança e turbulência, para isso a empresa usa a TI para capacitar seus colaboradores, visando manter a empresa bem próxima da atual realidade mercadológica.

Não obtivemos uma resposta favorável da filial em Sergipe. Mas sabe-se que o uso da tecnologia da informação, traz desdobramentos imprevisíveis e transforma o mundo em uma verdadeira aldeia global, e o seu não uso causará turbulência na organização.

Com relação aos equipamentos da empresa, eles não são adequados ao uso. Precisa-se entender que a cada dia, os avanços acontecem, e necessário se faz; estar inserido nesse contexto.

Não houve uma resposta positiva quanto aos softwares. Porém observa-se que o mundo continua mudando e as mudanças são cada vez mais velozes, tornando as pessoas mais exigentes e criteriosas, portanto entende-se que a organização não pode ficar aquém dos sofisticados programas de computadores que a cada instante surgem e que visam facilitar a relação empresa/cliente.

Os softwares não são os mais adequados. Mas com certeza poderiam ser substituídos, pois não se pode ficar tão distante e alheio às mudanças.

Ser implantado o uso de sistemas mais modernos e adequados para o trabalho.

## 6- REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CHIAVENATO Idalberto. **Introdução a Teoria Geral da Administração**: Sétima edição, totalmente revista e atualizada. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CHIAVENATO Idalberto . **Introdução a Gestão de Pessoas**: Segunda edição, totalmente revista e atualizada. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

## 7 - CONCLUSÃO

Assim, a pesquisa evidenciou que, mesmo ante a um cenário de crise e de muita competitividade, a empresa pesquisada tem procurado manter em ação os seus objetivos, dentre eles, destacam-se: ganhar cada vez mais espaço no mercado de crédito, financiamento e investimento.

Contudo, é necessário que a organização se conscientize do quanto é importante manter uma política de benefícios que satisfaçam as principais necessidades de seus funcionários. Isso não se resume apenas aos benefícios básicos, como saúde e alimentação, pois a demanda por reconhecimento, valorização, desafios, tem sido cada vez maior na maioria das empresas do mesmo ramo de atividade. É preciso que a organização veja o seu colaborador, não apenas com um simples funcionário que está ali para cumprir regras e obedecer normas.

Por certo é importante aqui salientar que a empresa é conhecedora dos efeitos positivos da concessão de benefícios, tanto os diretos quanto os indiretos, como meio de reter os talentos e aumentar a produtividade. Dessa forma, ela consegue reduzir a rotatividade de sua mão-de-obra e os custos com treinamento, além de melhorar a atratividade de recursos humanos. Em suma, ganha o trabalhador e lucra a empresa.

Porém, com base nas informações coletadas junto a filial do Banco Panamericano nesta capital, percebeu-se o quanto o material humano precisa ser melhorado, a começar pela comunicação, pois na realização desse projeto, percebeu-se o quanto foi difícil coletar dados, isso a começar pela incoerência entre o que ficou acordado entre instituição Fanese e Banco Panamericano, este acordo visava a visita dos alunos ao referido Banco, porém este de última hora, liberou apenas a presença de um aluno para coletar dados o que tornou muito difícil a realização deste relatório por conta da escassez extrema de informações dadas pelo banco. Daí viu-se o quanto a comunicação da agência bancária seja ela interna ou externa precisa ser melhorada urgente.

Concluimos este relatório, acreditando que a empresa em foco deveria se preocupar em saber se o que está sendo oferecido atende a real necessidade do público interno e externo.

## 8 - ANEXO



### **Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe Associação de Ensino e Pesquisa “Graccho Cardoso”**

Autorizada a funcionar por intermédio da Portaria Ministerial nº 2.246 de 19/12/1997

#### **ROTEIRO DE ENTREVISTA – 1º PERÍODO**

##### **FOCO DO PROJETO INTEGRADOR**

O grupo deverá identificar uma organização no mercado e analisá-la, apresentando como conteúdo do Projeto, as seguintes informações:

##### **1 DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO – Modelos de Gestão**

- 1.1 Denominação e forma de constituição.
- 1.2 Dados e fatos relevantes da origem da organização.
- 1.3 Natureza e ramo de atuação.
- 1.4 Informações sobre o porte da empresa.
- 1.5 Principais equipamentos.
- 1.6 Composição da força de trabalho, incluindo quantidade de pessoas, percentuais por nível de escolaridade, por níveis de chefia ou gerenciais, por regime jurídico de vínculo.
- 1.7 Principais produtos.
- 1.8 Denominação dos principais tipos de fornecedores, principais insumos, matérias-primas e serviços por eles fornecidos.
- 1.9 Principais mercados e, nos ramos de atuação, principais segmentos desses mercados onde se encontram os clientes alvo.
- 1.10 O segmento de mercado do grupo no âmbito internacional.
- 1.11 O segmento de mercado do grupo no âmbito nacional: como surgiu o negócio no Brasil e como vem sendo a sua evolução até os dias atuais.
- 1.12 Principais concorrentes da organização e aspectos relevantes de cada um.
- 1.13 Organograma: destacar quem faz parte da Alta Direção e os diferentes elementos da estrutura organizacional.

## **2 INTRODUÇÃO À GESTÃO DE PESSOAS**

- 2.1 Como funcionam os subsistemas de gestão de pessoas na empresa?
- 2.2 Quais os novos papéis desenvolvidos pelos profissionais da área de RH desta empresa?
- 2.3. Como a gestão de pessoas pode representar um diferencial estratégico na organização?
- 2.4. Como é a Estruturação da Área de RH da empresa??
- 2.5. Qual a importância da Área de RH na gestão empresarial?
- 2.6. Qual a política de remuneração da empresa?
- 2. 7. Qual a política de benefícios da empresa?

## **3 COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL**

- 3.1 Descrever os elementos de comunicação da organização, utilizando como referência os aspectos desenvolvidos pela disciplina Comunicação Empresarial.

## **4 ASPECTOS RELACIONADOS À DISCIPLINA DE PSICOLOGIA APLICADA A ADMINISTRAÇÃO**

- 4.1 Como o indivíduo é visto dentro da organização?
- 4.2 Quais as formas de condicionamento utilizado pelo RH para os colaboradores da organização? E em quais situações ele é usado?
- 4.3 Qual a postura do RH para com seus colaboradores? Qual a postura adotada pela organização em relação aos colaboradores? Que tipo de poder é usado? Qual poder prevalece?
- 4.4 Quais são os processos desenvolvidos pelo RH?
- 4.5 Existe uma política organizacional de assistência ou prevenção à Saúde Mental dos colaboradores?

## **5 ASPECTOS RELACIONADOS À MICROINFORMÁTICA**

5.1 De que forma a empresa usa a Tecnologia da Informação (TI);

5.2 Poderia a TI ser mais bem utilizada? De que forma poderia melhorar o uso da tecnologia da informação?

5.3 Os equipamentos que a empresa usa são adequados ao seu uso;

5.4 Que softwares a empresa faz uso para sua automação;

5.5 Os softwares usados atualmente na empresa são os mais adequados ou poderiam ser substituídos para melhorar o rendimento ou a economia;

5.6 Que recomendações seriam interessantes para o uso da tecnologia da informação mais eficiente na empresa.