



FACULDADE E ESCOLA TÉCNICA ALCIDES MAYA  
Curso Técnico em Administração  
**Parecer SEC/CEED 331/2012 – Deliberação 454/2017**  
Rua Dr. Flores 396 - Centro - POA/RS

## **RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO**

**INSTITUIÇÃO BENEFICENTE CEL.MASSOT**

**DANIELA FERRAZ DA SILVA**

**Porto Alegre / RS**

**Mai/2021**



FACULDADE E ESCOLA TÉCNICA ALCIDES MAYA  
Curso Técnico em Administração  
**Parecer SEC/CEED 331/2012 – Deliberação 454/2017**  
Rua Dr. Flores 396 - Centro - POA/RS

**DANIELA FERRAZ DA SILVA<sup>1</sup>**

## **INSTITUIÇÃO BENEFICENTE CEL. MASSOT**

Relatório de Estágio Curricular apresentado à disciplina Estágio Supervisionado do Curso Técnico em Administração da Faculdade e Escola Técnica Alcides Maya, como requisito parcial para obtenção do título de Técnico em Administração.

**Orientador: João Padilha Moreira**  
**Direção da Escola Alcides Maya: Devanir Oss Emer Eizerik**  
**Empresa: Instituição Beneficente Cel. Massot**  
**Período: 21/01/2020 a 09/04/2021**

**Porto Alegre / RS**

**Maior/2021**

---

<sup>1</sup> Daniela Ferraz da Silva – Técnico de Administração - Danizinhaf.18@gmail.com

# APROVAÇÃO

---

Direção Geral da Escola Alcides Maya

---

Professor Orientador Estágio

---

Estagiário

## **AGRADECIMENTO**

Primeiramente gostaria de agradecer a Deus pela oportunidade e pela força que tem me dado até aqui. Agradecer aos professores da escola Alcides Maya, por todo ensinamento que nos foi passado, sabemos que 2020 não foi um ano fácil para ninguém mas, mesmo assim eles não desistiram e nem desacreditaram de nós seus alunos, obrigada. Agradeço também a IBCM que me proporcionou toda estrutura e todo auxílio necessário no período de estágio, todos os colegas e equipes. Sem dúvidas não poderia ter escolhido uma empresa melhor. Obrigada por tudo.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>ATIVIDADES DE ESTÁGIO</b>	<b>11</b>
	<i>4.1 Recursos Utilizados.....</i>	<i>11</i>
<b>5</b>	<b>CONCLUSÃO</b>	<b>13</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>14</b>

## **Resumo**

Esse curso tem o objetivo de formar profissionais capacitados a executar diversas funções de apoio em uma empresa, principalmente as que envolvam administração financeira, processos logísticos e gestão de recursos humanos. O curso técnico em Administração é ideal para pessoas que desejam desenvolver o perfil empreendedor e para profissionais que investem em aprimoramento constante, pois essa formação permite atuar com eficiência em diversos setores empresariais.

**Palavras chaves:** Objetivo, Funções, Desenvolver, Aprimoramento, Eficiência.

## **Abstract**

This course aims to train professionals qualified to perform various support functions in a company, mainly as it involves financial administration, logistical processes and human resources management. The technical course in Administration is ideal for people who develop the entrepreneurial profile and for professionals who invest in constant improvement, as this training allows them to work efficiently in various business sectors.

**Key words:** Objective, Functions, Develop, Improvement, Efficiency.

## **Resume**

Este curso tiene como objetivo formar profesionales capacitados para desempeñar diversas funciones de apoyo en una empresa, especialmente aquellas que involucran administración financiera, procesos logísticos y gestión de recursos humanos. El curso técnico en Administración es ideal para personas que deseen desarrollar el perfil emprendedor y para profesionales que inviertan en la mejora constante, ya que esta formación les permite trabajar de manera eficiente en varios sectores empresariales.

**Palabras clave:** Objetivo, Funciones, Desarrollar, Mejora, Eficiencia.

# **1 INTRODUÇÃO**

O presente relatório descreve as atividades realizadas no estágio supervisionado do curso Técnico em Administração, desenvolvidas na empresa IBCM - INSTITUIÇÃO BENEFICENTE CEL. MASSOT que teve como objetivo principal adquirir maior conhecimento prático e técnico na área de Técnico Administrativo, o qual foi realizado no período de 15/07/2019 a 15/07/2021.

## 2 DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

Em 18 de setembro de 1928, por iniciativa do Sr. Comandante Geral da Brigada Militar, Coronel Claudino Nunes Pereira, foi criado o Instituto Beneficente Coronel Massot, mais tarde chamado de Instituição. A ideia surge com a centralização das Caixas de Auxílios existentes nos Corpos de Tropa, nas sugestões dos Comandantes de Unidades e Chefes de Serviços da Força.

De 1928 a 1948, as práticas desenvolvidas guardavam relação com o setor público, vinculada a Brigada Militar. A origem está no Processo nº 4.137/1948, em que o Exmo Sr. Governador do Estado aprova o Estatuto da Instituição Beneficente “Cel Massot”. (Apos. 9344/2/9). Nesta fase, as publicações de interesse da IBCM faziam parte do Boletim Geral da Brigada Militar. As ações de assistência à saúde aos Policiais Militares e familiares eram desenvolvidas nos Quartéis da Brigada Militar por intermédio das Formações Sanitárias Regimentais. Deste modo, justificava-se a abrangência estadual por força das necessidades que a família brigadiana encontrava para acessar serviços de saúde. Em 08/08/1931, através do Decreto Estadual nº 4.842, nasce o Instituto de Previdência do Estado (IPERGS), complementando a assistência a saúde prestada na IBCM. A inovação nasce com a abertura às mudanças, como: “Novas ideias, novas atitudes: nossa IBCM”. A Diretoria Executiva empossada para o triênio 2008/2011, tem como Presidente o Ten Daniel Lopes dos Santos, cuja gestão leva o nome do “Sgt Salomão da Silva Fortes”, associado falecido no exercício das funções de Conselheiro do Conselho Deliberativo. É a 1ª vez na história da IBCM que um Policial Militar do nível médio ocupa o cargo de Presidente, através do voto direto. A prioridade nos 80 anos é zelar pela expressão IBCM “Patrimônio do Associado”, concentrando esforços na busca dos recursos necessários, capazes de torná-la forte e sustentável. Para atender mais e melhor os associados, contamos com estrutura capacitada nas Policlínicas em Porto Alegre, com atendimento médico, enfermagem, odontológico, fisioterapia, laboratório de análises clínicas e de imagem. O Centro Multidisciplinar de Saúde Mental Coletiva, no bairro Santana, atua nas áreas da psicologia, fonoaudiologia, nutrição, psicopedagogia e no Programa de Saúde Mental, que atende as pessoas com dependência química.

### 3 REFERENCIAL TEÓRICO

A administração é a área da ciência responsável por gerir os recursos humanos e materiais da empresa para extrair o maior valor de cada um deles. Para isso, há quatro funções administrativas: planejar, organizar, dirigir e controlar. Outro detalhe importante é que a ciência da administração tem o propósito de atingir a um fim específico. Ou seja: trata-se de organizar uma estratégia e conduzir o plano de ação com o propósito de se alcançar a uma meta previamente definida.

Sabemos que a administração sempre foi e tem sido cada vez mais uma área com grande abrangência no mercado de trabalho, afinal o que seria de uma empresa seja ela grande ou pequena, se não houvessem seus gestores e seus liderados? Uma equipe quando bem liderada pode levantar a qualquer empresa no seu pior momento.

“Segundo Chiavenato (1999), as definições para a Gestão de Pessoas é o conjunto de políticas e práticas necessárias para conduzir os aspectos da posição gerencial relacionados com as pessoas ou recursos humanos, incluindo recrutamento, seleção, treinamento, recompensas e avaliação de desempenho.”

Uma empresa precisa de equipes que cooperem para o seu crescimento, ou seja, equipes de qualidade e motivadas a buscar sempre qualidade e aperfeiçoamento no serviço.

“Para (Lacombe 2005). O ponto de partida é a formação de uma equipe competente: a qualidade do pessoal admitido é crítica. É preciso que não seja fácil para os competidores conseguir uma equipe com a mesma qualidade; a seguir, a condução dessa equipe para motivá-la e obter a lealdade e o comprometimento com a empresa e, finalmente seu desenvolvimento para aprimorar sua competência e conhecimento, por meio de programas de treinamento formais e informais.”

A administração está muito mais ligada ao nosso cotidiano do que nos imaginamos e tem muita importância no dia a dia. Muitas pessoas, a maioria das pessoas nunca parou para pensar que a administração está muito mais presente em suas vidas, do que elas acham. A grande maioria acha que a Administração só está presente dentro das empresas e escritórios e só é necessária para esses dois, mas estão enganadas.

Poucas profissões são tão versáteis quanto Administração. Os administradores atuam em setores tão diferentes que o desafio é encontrar um lugar onde não possam trabalhar. Eles estão presentes em hospitais (administração hospitalar), fazendas, escolas, lojas, indústrias, agências de viagens, padarias, farmácias, açougues, livrarias, floriculturas, cafés, restaurantes, clubes, academias e tudo mais o que você imaginar.

## **4 ATIVIDADES DE ESTÁGIO**

As atividades desenvolvidas ao longo do estágio foram desenvolvidas no **Setor Central de Relacionamentos com a ANS** e Consistem em: (Envio e Recebimento de e-mails, Acompanhamento do Site ANS, Auxiliar na transmissão de dados dos associados a ANS, Auxiliar no ressarcimento ao SUS, Auxiliar no controle de cadastro externo de associados e Auxílio por telefone.

### **4.1 Recursos Utilizados**

A Instituição Beneficente Cel. Massot – IBCM é uma Operadora de Plano de Saúde, sendo assim diariamente cumpre uma agenda de obrigações regulatórias pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, que são cumpridas e de responsabilidade do setor. Dentre essas obrigações estão alguns arquivos que compõem essas obrigações, aos quais são gerados com informações localizadas no sistema próprio da empresa.

#### **São eles:**

4.2 Arquivo TISS - A Troca de Informações na Saúde Suplementar - TISS foi estabelecida como um padrão obrigatório para as trocas eletrônicas de dados de atenção à saúde dos beneficiários de planos, entre os agentes da Saúde Suplementar. O objetivo é padronizar as ações administrativas, subsidiar as ações de avaliação e acompanhamento econômico, financeiro e assistencial das operadoras de planos privados de assistência à saúde e compor o Registro Eletrônico de Saúde.

4.3 Arquivo SIB - É o sistema informatizado que contém os dados cadastrais dos beneficiários de planos privados de saúde no Brasil. É composto por três grupos de dados os quais devem ser atualizados pelas operadoras sempre que houver alguma alteração. São eles:

- Identificação pessoal do beneficiário
- Identificação de endereço
- Informações contratuais

4.4 Arquivo TPS - A Taxa de Saúde Suplementar é uma das formas de arrecadação da ANS e todas as operadoras devem fazer o seu recolhimento trimestral, que é calculada de acordo com o número de beneficiários

**4.5** Arquivo SIP - O Sistema de Informações de Produtos - SIP é o instrumento regulamentado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS para envio de informações e acompanhamento da assistência prestada aos beneficiários dos planos privados de assistência à saúde.

**Todos os arquivos citados acima são gerados com informações retiradas do Sistema da empresa e enviadas via Site ANS e o aplicativo PTA.**

**\* PTA – Programa Transmissor de Arquivos**

Este programa tem por finalidade auxiliar a operadora no envio e recebimento de arquivos de forma segura, autenticada e rápida.

**4.6** Ressarcimento ao SUS - O ressarcimento ao SUS, criado pelo artigo 32 da Lei nº 9.656/1998 e regulamentado pelas normas da ANS, é a obrigação legal das operadoras de planos privados de assistência à saúde de restituir as despesas do Sistema Único de Saúde no eventual atendimento de seus beneficiários que estejam cobertos pelos respectivos planos.

## **5 CONCLUSÃO**

Este relatório teve como objetivo, descrever as atividades exercidas durante o período de estágio, demonstrando alguns meios que foram utilizados para as suas realizações. Estagiar na IBCM sem dúvidas me proporcionou o aperfeiçoamento dos conhecimentos que foram adquiridos em sala de aula e novas descobertas sobre o mundo da Administração. A experiência foi muito satisfatória, pois busquei aprimorar todos os dias, tanto profissionalmente como pessoalmente.

## REFERÊNCIAS

**Gestão de pessoas** CHIAVENATO, Idalberto

> <https://pt.calameo.com/read/00511751730b4539c4004> <

> LACOMBE, Francisco José Masset. Recursos Humanos: Princípios e tendências. 2005. <

<https://www.guiadacarreira.com.br/cursos/o-que-e-administracao>

<https://administradores.com.br/artigos/a-importancia-da-administracao-para-o-mundo>

<https://www.sbcoaching.com.br/administracao/>