



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA GOIANO
CAMPUS RIO VERDE
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

ROSINEIA PIRES DOS SANTOS

**CONSTRUÇÃO DE COMPETÊNCIAS ADMINISTRATIVAS:
RELATO DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL NO SEBRAE/GO**

Rio Verde-GO

2025

ROSINEIA PIRES DOS SANTOS

**CONSTRUÇÃO DE COMPETÊNCIAS ADMINISTRATIVAS:
RELATO DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL NO SEBRAE/GO**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Instituto Federal Goiano –
Campus Rio Verde, como requisito parcial
para a obtenção do Grau de Bacharel em
Administração.

Orientador: Prof. Ítalo José Bastos
Guimarães.

Rio Verde-GO

2025

**Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do
Programa de Geração Automática do Sistema Integrado de Bibliotecas do IF Goiano - SIBi**

P667c PIRES DOS SANTOS, ROSINEIA
 CONSTRUÇÃO DE COMPETÊNCIAS ADMINISTRATIVAS::
RELATO DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL NO SEBRAE/GO /
ROSINEIA PIRES DOS SANTOS. Rio Verde 2026.

29f. il.

Orientador: Prof. Dr. Ítalo José Bastos Guimarães.
Tcc (Bacharel) - Instituto Federal Goiano, curso de 0220293 -
Bacharelado em Administração - Rio Verde (Campus Rio Verde).
I. Título.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA GOIANO

Documentos 8/2026 - CCBADM-POS/CE-POS/GE-POS/CMPPPOS/IFGOIANO

Repositório Institucional do IF Goiano - RIIF Goiano

Sistema Integrado de Bibliotecas

**TERMO DE CIÊNCIA E DE AUTORIZAÇÃO PARA DISPONIBILIZAR PRODUÇÕES TÉCNICO- CIENTÍFICAS
NO REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL DO IF GOIANO**

Com base no disposto na Lei Federal nº 9.610/98, AUTORIZO o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano, a disponibilizar gratuitamente o documento no Repositório Institucional do IF Goiano (RIIF Goiano), sem ressarcimento de direitos autorais, conforme permissão assinada abaixo, em formato digital para fins de leitura, download e impressão, a título de divulgação da produção técnico-científica no IF Goiano.

Identificação da Produção Técnico-Científica

- | | |
|--|---|
| ☐ Tese | ☐ Artigo Científico |
| ☐ Dissertação | ☐ Capítulo de Livro |
| ☐ Monografia – Especialização | ☐ Livro |
| ☒ TCC - Graduação | ☐ Trabalho Apresentado em Evento |
| ☐ Produto Técnico e Educacional - Tipo: _____ | |

Nome Completo do Autor: Rosineia Pires dos Santos

Matrícula: 2020102202930200

Título do Trabalho: CONSTRUÇÃO DE COMPETÊNCIAS ADMINISTRATIVAS: RELATO DE EXPERIÊNCIA
PROFISSIONAL NO SEBRAE/GO

Restrições de Acesso ao Documento

Documento confidencial: ☒ Não ☐ Sim, justifique:

Informe a data que poderá ser disponibilizado no RIIF Goiano: __/__/____

O documento está sujeito a registro de patente? ☐ Sim ☒ Não

O documento pode vir a ser publicado como livro? ☐ Sim ☒ Não

DECLARAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO NÃO-EXCLUSIVA

O/A referido/a autor/a declara que:

1. o documento é seu trabalho original, detém os direitos autorais da produção técnico-científica e não infringe os direitos de qualquer outra pessoa ou entidade;
2. obteve autorização de quaisquer materiais inclusos no documento do qual não detém os direitos de autor/a, para conceder ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano os direitos requeridos e que este material cujos direitos autorais são de terceiros, estão claramente identificados e reconhecidos no texto ou conteúdo do documento entregue;
3. cumpriu quaisquer obrigações exigidas por contrato ou acordo, caso o documento entregue seja baseado em trabalho financiado ou apoiado por outra instituição que não o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano.

Rio Verde, 02 de março de 2026

Rosineia Pires dos Santos

Assinado eletronicamente pelo o Autor e/ou Detentor dos Direitos Autorais

Ciente e de acordo:

Prof. Dr. Ítalo José Bastos Guimarães

Assinatura do(a) orientador(a)

Documento assinado eletronicamente por:

- **Italo Jose Bastos Guimaraes, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO**, em 02/03/2026 11:12:37.
- **Rosineia Pires dos Santos, 2020102202930200 - Discente**, em 02/03/2026 14:01:29.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 02/03/2026. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifgoiano.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 794576

Código de Autenticação: df8e9dd8c9



INSTITUTO FEDERAL GOIANO

Campus Posse

Rodovia GO - 453 km 2,5, Fazenda Vereda do Canto, SN, Distrito Agroindustrial, POSSE / GO, CEP 73900-000

(62) 9390-5391, (62) 3605-3698

Regulamento de Trabalho de Curso (TC) – IF Goiano - Campus Rio Verde

ANEXO V - ATA DE DEFESA DE TRABALHO DE CURSO

Aos quinze dias do mês de dezembro de dois mil e vinte e cinco, às 14 horas, via Google Meet, reuniu-se a Banca Examinadora composta por: Prof. Dr. Ítalo José Bastos Guimarães (orientador), Prof. Dr. Carlos Antonio Cardoso Sobrinho (membro interno) e Prof. Dr. Kennedy de Araújo Barbosa (membro interno), para examinar o Trabalho de Curso (TC): “CONSTRUÇÃO DE COMPETÊNCIAS ADMINISTRATIVAS: RELATO DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL NO SEBRAE/GO” de Rosineia Pires dos Santos, estudante do curso de Bacharelado em Administração do IF Goiano – Campus Rio Verde, sob Matrícula nº 2020102202930200. A palavra foi concedida ao(à) estudante para a apresentação oral do TC, em seguida houve arguição do candidato pelos membros da Banca Examinadora. Após tal etapa, a Banca Examinadora decidiu pela **APROVAÇÃO** do(a) estudante. Ao final da sessão pública de defesa foi lavrada a presente ata, que, após apresentação da versão corrigida do TC, foi assinada pelos membros da Banca Examinadora e Mediador de TC.

Rio Verde, 15 de dezembro de 2025.

(Assinado Eletronicamente)

Ítalo José Bastos Guimarães

Orientador

(Assinado Eletronicamente)

Carlos Antonio Cardoso Sobrinho

Membro da Banca Examinadora

(Assinado Eletronicamente)

Kennedy de Araújo Barbosa

Membro da Banca Examinadora

(Assinado Eletronicamente)

Ricardo Borges Rodrigues de Freitas

Mediador de TC

Documento assinado eletronicamente por:

- **Italo Jose Bastos Guimaraes**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO , em 15/12/2025 14:55:55.
- **Carlos Antonio Cardoso Sobrinho**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO , em 15/12/2025 14:59:40.
- **Kennedy de Araujo Barbosa**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO , em 15/12/2025 15:02:52.
- **Ricardo Borges Rodrigues de Freitas**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO , em 15/12/2025 15:23:08.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 15/12/2025. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifgoiano.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 774755

Código de Autenticação: 09760288e3



AGRADECIMENTOS

A Deus, pela minha vida, e por me ajudar a ultrapassar todos os obstáculos encontrados ao longo do curso.

Ao meu marido Dejair, meus filhos João Pedro e Maria Luysa, pela compreensão e pelo incentivo.

Aos meus familiares e amigos, Weslaine, Maxsuel, Candice, Pâmela, Letícia, Ryan, pela torcida, puxões de orelha e sentimentos de satisfação e orgulho demonstrados. E todos aqueles que colaboraram de formas diversas para que a conclusão desta dissertação acontecesse, os quais, embora eventualmente não citados não foram esquecidos.

Aos meus professores do Curso Bacharelado em Administração do IF Goiano campus Rio Verde, pela qualidade das aulas ministradas.

Ao professor Ítalo José Bastos Guimarães, que sou grata pela paciência e dedicação que teve comigo.

A Professora Doutora e Coordenadora do Curso de Administração Cássia da Silva Castro Arantes, que fez uma revolução quando assumiu a coordenação. Ela trouxe novas ideias, organização e motivação para os estudantes, nos incentivando, apoiando e acreditando no nosso potencial. Graças ao seu jeito firme, dedicado e acolhedor, muitos alunos, inclusive eu, conseguimos seguir em frente e concluir o curso.

RESUMO

Este trabalho apresenta um relato de experiência que vivenciei entre 2021 e 2025 no SEBRAE/GO, período em que atuei como estagiária, recepcionista terceirizada e auxiliar administrativa. Após nove anos afastada do mercado de trabalho para cuidar da minha família, o estágio no SEBRAE marcou meu retorno e foi o ponto de partida para meu crescimento profissional. Rotinas administrativas, atendimento ao público, organização de documentos, uso de vários sistemas internos e apoio às consultorias e aos empregados, especialmente aos empresários esses são alguns dos conhecimentos desenvolvidos. Cada função que exerci contribuiu para meu desenvolvimento, e me ajudaram a ganhar segurança, responsabilidades e novas habilidades. O trabalho também mostra como as atividades realizadas se relacionam com os conteúdos estudados no curso de Administração, mostrando que a teoria aprendida em sala se conecta diretamente com a prática no dia a dia da instituição. Por fim, este relato destaca como essa trajetória contribuiu para a minha formação profissional, pessoal e acadêmica, reforçando a importância do SEBRAE/GO no meu crescimento e apresentando minhas perspectivas futuras na área administrativa.

Palavras-chave: experiência profissional; administração; SEBRAE; aprendizado; trajetória profissional.

ABSTRACT

This work presents an experience report based on the trajectory I lived between 2021 and 2025 at SEBRAE/GO, during which I worked as an intern, outsourced receptionist, and administrative assistant. After nine years away from the job market to care for my family, the internship at SEBRAE marked my return and became the starting point for my professional growth. Administrative routines, customer service, document organization, the use of several internal systems, and support for consultants, employees, and especially entrepreneurs were among the skills developed throughout this period. Each position I held contributed to my development, helping me gain confidence, responsibility, and new abilities. This report also shows how the activities performed relate to the content studied in the Administration program, demonstrating that the theory learned in the classroom is directly connected to the institution's daily practices. Finally, the report highlights how this journey contributed to my professional, personal, and academic development, emphasizing the importance of SEBRAE/GO in my growth and presenting my future prospects in the administrative field.

Keywords: professional experience; administration; SEBRAE; learning; professionaltrajectory.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	6
2	REFERENCIAL TEÓRICO	7
2.1	CONHECIMENTOS, HABILIDADE E ATITUDES (CHÁ)	7
2.2	COMPETÊNCIAS ADMINISTRATIVAS NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL ..	8
2.3	COMPETÊNCIAS ADMINISTRATIVAS NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL ..	8
3	MÉTODO DE PESQUISA.....	10
3.1	ABORDAGEM DESCRITIVA - REFLEXIVA	10
3.2	PERÍODO ANALISADO E FONTES UTILIZADAS	11
3.3	LIMITAÇÕES DO RELATO DE EXPERIÊNCIA.....	11
4	CONTEXTO INSTITUCIONAL – SEBRAE/GO	12
4.1	BREVE APRESENTAÇÃO DO SEBRAE.....	12
4.2	ESTRUTURA GERAL DAS UNIDADES E PRINCIPAIS ROTINAS QUE ENVOLVEM SUPORTE ADMINISTRATIVO	13
4.3	IMPORTÂNCIA DO SEBRAE PARA O EMPREENDEDORISMO E PARA O MEI	15
5	RELATO DE EXPERIÊNCIA	17
5.1	EXPERIÊNCIA COMO ESTAGIÁRIA – 07/2021 A 01/2022	18
5.2	EXPERIÊNCIA COMO RECEPCIONISTA TERCEIRIZADA – 01/2022 A 06/2023	19
5.3	EXPERIÊNCIA COMO AUXILIAR ADMINISTRATIVO TERCEIRIZADA - 07/2023 A 2025.....	20
6	RELAÇÃO DOS CONHECIMENTOS COM O CURSO DE ADMINISTRAÇÃO	23
6.1	RELAÇÃO COM DISCIPLINAS DO CURSO	23
6.2	CONTRIBUIÇÕES DA FORMAÇÃO ACADÊMICA PARA O TRABALHO	24
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	26
	REFERÊNCIAS	28

1 INTRODUÇÃO

A formação em administração tem como finalidade o desenvolvimento de competências necessárias à atuação profissional em diferentes contextos organizacionais. A vivência prática, nesse processo, é fundamental para consolidar os conhecimentos adquiridos em sala de aula, possibilitando ao estudante compreender a aplicação da teoria no cotidiano das organizações.

As competências administrativas são construídas a partir da experiência profissional, do contato com processos internos, do uso de sistemas de informação com pessoas e setores. Nesse sentido, ambientes organizacionais estruturados favorecem a aprendizagem contínua e o amadurecimento profissional.

O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) constitui um espaço relevante de aprendizagem organizacional, ao permitir a atuação em atividades administrativas e o contato direto com empreendedores. A experiência vivenciada no SEBRAE/GO possibilitou observar e executar rotinas alinhadas à área de Administração, contribuindo para o desenvolvimento profissional.

Assim, o objetivo é analisar as experiências acadêmicas e profissionais vivenciadas no SEBRAE/GO entre 2021 e 2025, verificando como contribuíram para o desenvolvimento das competências administrativas e para a formação da identidade profissional. O estudo justifica-se pela relevância acadêmica e científica ao evidenciar a articulação entre teoria e prática no processo de formação em Administração.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O conceito de competência tem sido discutido na área da Administração, especialmente no que se refere à formação e ao desempenho profissional. De modo geral, a competência está relacionada à capacidade de mobilizar conhecimentos, habilidade e atitudes para enfrentar situações reais de trabalho e gerar resultados.

Segundo Fleury e Fleury (2001, p. 188), competência pode ser compreendida como “um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar e transferir conhecimentos, recursos e habilidades que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo”. Essa definição destaca que a competência cai além do conhecimento teórico, exigindo aplicação prática e responsabilidade no contexto organizacional.

Zarifian (2001) reforça essa ideia ao afirmar que a competência se manifesta na ação, e é demonstrada quando o profissional é capaz de tomar decisões, resolver problemas e responder de forma eficaz às demandas do trabalho. Assim, a competência não se limita à execução de tarefas, mas envolve autonomia, iniciativa e comprometimento.

2.1 CONHECIMENTOS, HABILIDADE E ATITUDES (CHÁ)

Na Administração, o modelo de Competências é frequentemente representado pelo tripé Conhecimentos, Habilidades e Atitudes (CHÁ). Esse modelo permite compreender de forma integrada os elementos que sustentam o desempenho profissional.

Os conhecimentos referem-se ao saber teórico adquirido por meio da formação acadêmica, cursos e treinamentos. Para Chiavenato (2020), o conhecimento são as informações, conceitos e teorias que servem de base para a tomada de decisão e para a compreensão dos processos organizacionais.

As habilidades dizem respeito à capacidade de aplicar os conhecimentos na prática. Envolvendo destreza, técnica e aptidão para executar atividades. Conforme Maximiano (2019), as habilidades são desenvolvidas principalmente por meio da experiência profissional, da repetição das tarefas e do enfrentamento de situações reais no ambiente de trabalho.

As atitudes, por sua vez, relacionam-se ao comportamento, aos valores e à postura profissional. Incluem aspectos como responsabilidade, ética, comportamento, iniciativa e disposição para aprender. Dutra (2019) desta que as atitudes são determinantes para o desempenho, pois influenciam diretamente a forma como o profissional se envolve com o trabalho, com a equipe e com a organização.

2.2 COMPETÊNCIAS ADMINISTRATIVAS NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL

As competências administrativas estão diretamente ligadas à capacidade de organizar, planejar, controlar, comunicar-se e utilizar recursos de forma eficiente. Para Chiavenato (2020), o administrador precisa desenvolver competências técnicas, humanas e conceituais, que permitem compreender a organização como um sistema integrado e atuar de forma eficaz de forma em diferentes situações.

No contexto organizacional, essas competências são desenvolvidas principalmente por meio da prática cotidiana. Fleury e Fleury (2001) ressaltam que a aprendizagem ocorre de forma contínua, a partir da interação entre teoria e prática, permitindo ao profissional ampliar sua visão sistêmica e aprimorar sua atuação.

Além disso Dutra (2019) enfatiza que o desenvolvimento de competências está relacionado às oportunidades oferecidas pela organização, como a vivência em diferentes funções, o contato com processos variados e a participação em atividades que exigem responsabilidade e tomada de decisão. Dessa forma, o ambiente organizacional torna-se um espaço de aprendizagem e desenvolvimento profissional.

2.3 COMPETÊNCIAS ADMINISTRATIVAS NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL

A aprendizagem organizacional ocorre quando o indivíduo aprende a partir das experiências vividas no ambiente de trabalho e transforma esse aprendizado em melhoria do desenvolvimento. Segundo Maximiano (2019), esse tipo de aprendizagem contribui para o crescimento profissional, pois permite ao trabalhado adquirir segurança, autonomia e maturidade ao longo do tempo.

Nesse sentido, organizações como o SEBRAE, que envolvem rotinas administrativas, uso de sistemas informatizados e atendimento ao público, favorecem o desenvolvimento de competências. A vivência prática possibilita ao estudante aplicar os conhecimentos adquiridos na formação acadêmica e compreender a

importância das atitudes profissionais para o desenvolvimento das funções administrativas.

Assim, o referencial teórico evidencia que competências, habilidades e atitudes são construídas de forma integrada, por meio da articulação entre conhecimento acadêmico e experiência prática, sendo essenciais para a formação do administrador e para a sua atuação no mercado de trabalho.

3 MÉTODO DE PESQUISA

Este trabalho adota o método de relato de experiência, considerando que a autora atuou durante quatro anos em diferentes funções no SEBRAE/GO. Essa abordagem permite registrar acontecimentos vivenciados, descrever de forma sistematizada as atividades desenvolvidas e refletir criticamente sobre os conhecimentos construídos ao longo do período analisado. A escolha do método possibilita apresentar a trajetória profissional dentro da instituição, evidenciar o processo de desenvolvimento contínuo e compreender de que maneira a prática cotidiana se articula com os conteúdos estudados no curso de Administração. Além disso, o relato oferece condições para analisar aprendizagens, desafios enfrentados, estratégias de superação e o amadurecimento profissional observado ao longo da trajetória. Dessa forma, o método mostra-se apropriado aos objetivos do estudo, por permitir a reconstrução detalhada dos acontecimentos e a reflexão sobre seus impactos na formação pessoal e profissional da autora.

3.1 ABORDAGEM DESCRITIVA - REFLEXIVA

A metodologia empregada combina uma dimensão descritiva e outra reflexiva. A etapa descritiva concentra-se na apresentação objetiva das funções exercidas em cada cargo, dos sistemas administrativos utilizados — como GEDOC, SGF, SAS e FOCO, RM, TOTVS Fluig e Portal de Assinatura Digital — e das rotinas de atendimento, organização e execução de processos administrativos. Também inclui a caracterização do ambiente de trabalho e da dinâmica institucional do SEBRAE/GO. Essa etapa permite demonstrar o cotidiano profissional vivido, destacando cenários, responsabilidades e procedimentos que compunham a prática diária.

Na parte reflexiva, as atividades são analisadas à luz dos conhecimentos adquiridos no curso de Administração, buscando compreender os aprendizados proporcionados pela prática, as habilidades desenvolvidas, as dificuldades encontradas e as estratégias utilizadas para superá-las. Essa reflexão evidencia a forma como a autora evoluiu em termos de segurança, autonomia e maturidade profissional. A combinação dessas duas dimensões possibilita não apenas descrever as experiências, mas interpretar como cada uma delas contribuiu para sua formação e para o desenvolvimento de sua identidade como futura administradora.

3.2 PERÍODO ANALISADO E FONTES UTILIZADAS

O período analisado compreende julho de 2021 a 2025, correspondente à atuação da autora no SEBRAE/GO. Esse recorte inclui três fases distintas: o estágio não obrigatório, realizado entre julho de 2021 e janeiro de 2022; a função de recepcionista terceirizada, exercida entre janeiro de 2022 e junho de 2023; e o cargo de auxiliar administrativa terceirizada, desempenhado a partir de julho de 2023 até o ano de 2025. A delimitação temporal permite acompanhar a evolução das responsabilidades assumidas e o progresso profissional alcançado ao longo de quatro anos.

A elaboração do relato baseou-se em diferentes fontes de natureza pessoal e documental. Foram consideradas as memórias e experiências vivenciadas no ambiente de trabalho, bem como documentos institucionais, documentos pessoais, termos de declaração, avaliações de estágio, anotações individuais e registros de atividades. Outras fontes relevantes incluíram o projeto “Análise da Evolução”, as descrições institucionais das funções desempenhadas no SEBRAE/GO e informações extraídas do Boletim do Mapa de Empresas. Essas fontes permitiram reconstruir os acontecimentos com maior precisão e fundamentar a análise reflexiva proposta no estudo.

3.3 LIMITAÇÕES DO RELATO DE EXPERIÊNCIA

O método de relato de experiência apresenta limitações inerentes ao seu caráter subjetivo. A dependência da memória pessoal pode gerar lacunas ou interpretações particulares sobre determinados acontecimentos. A ausência de dados externos, como entrevistas com colegas, supervisores ou gestores, restringe a multiplicidade de perspectivas que poderia enriquecer a análise. Além disso, informações internas ou sigilosas do SEBRAE/GO não podem ser detalhadas, o que limita a profundidade de algumas descrições. A experiência relatada também não pode ser generalizada para todo o contexto organizacional, uma vez que se refere a vivências individuais. Ainda assim, tais limitações não comprometem o objetivo do estudo, que é refletir sobre a experiência vivida e analisar as contribuições desse percurso para a formação acadêmica e profissional da autora.

4 CONTEXTO INSTITUCIONAL – SEBRAE/GO

4.1 BREVE APRESENTAÇÃO DO SEBRAE

O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) é uma entidade de direito privado, sem fins lucrativos, criada com o propósito de promover o desenvolvimento dos pequenos negócios no país. Sua origem remonta ao ano de 1972, quando foi instituído o Centro Brasileiro de Assistência Gerencial à Pequena Empresa (CEBRAE), ainda vinculado ao setor público e voltado à oferta de assistência gerencial às pequenas e médias empresas. Ao longo da década de 1970, o CEBRAE expandiu suas ações e passou a consolidar programas de capacitação e consultoria destinados ao fortalecimento da gestão empresarial (SEBRAE, 2021).

Em 1990, com a promulgação da Lei nº 8.029 e do Decreto nº 99.570, o CEBRAE foi transformado oficialmente em SEBRAE, adquirindo natureza jurídica privada e ampliando sua autonomia institucional (Brasil, 1990a; Brasil, 1990b). A partir dessa reestruturação, o SEBRAE modernizou sua atuação e ampliou sua presença em todo o território nacional por meio de um sistema composto pela Unidade Nacional e pelas unidades estaduais, entre elas o SEBRAE/GO, responsáveis pela execução das ações de atendimento, capacitação e consultoria oferecidas aos empreendedores brasileiros (SEBRAE, 2021).

O SEBRAE/GO destaca-se pelo atendimento às microempresas, empresas de pequeno porte e, especialmente, aos Microempreendedores Individuais (MEI). O apoio ao MEI tornou-se uma das principais demandas da instituição, sobretudo após a pandemia de COVID-19, período em que houve um aumento significativo na formalização de pequenos negócios no Brasil. Dados disponibilizados no Mapa de Empresas, divulgado pelo Governo Federal, mostram que o MEI representa a maior parcela das formalizações realizadas no país, evidenciando sua importância econômica e social, além de mostrar que muitos brasileiros aderem ao empreendedorismo por necessidade, diante da falta de emprego ou em busca de proteção previdenciária (Brasil, 2025).

Além das orientações sobre formalização, regularização, emissão de documentos, cumprimento de obrigações legais e dúvidas frequentes sobre a gestão do negócio, o SEBRAE/GO oferece um amplo portfólio de programas de capacitação. Entre eles, destacam-se cursos presenciais e on-line, consultorias gerenciais e

tecnológicas, eventos, seminários e workshops, muitos deles gratuitos ou subsidiados, incluindo o programa Sebraetec, voltado para soluções tecnológicas e de inovação. Tais programas contribuem para a competitividade dos pequenos negócios e para a ampliação do acesso às políticas públicas de estímulo ao empreendedorismo (SEBRAE, 2021).

Nesse contexto, o SEBRAE/GO consolida-se como uma instituição estratégica para o desenvolvimento econômico estadual, por meio do fortalecimento da capacidade empreendedora, da melhoria da gestão e da ampliação das oportunidades de crescimento para micro e pequenos negócios.

4.2 ESTRUTURA GERAL DAS UNIDADES E PRINCIPAIS ROTINAS QUE ENVOLVEM SUPORTE ADMINISTRATIVO

O SEBRAE atua em todo o território nacional por meio de uma estrutura integrada que segue diretrizes comuns, adaptadas às especificidades econômicas e sociais de cada região do país. Sua organização compreende diferentes níveis: a Unidade Nacional, as Unidades Estaduais e as Agências Regionais ou Postos de Atendimento, cada uma desempenhando funções específicas dentro do Sistema SEBRAE (SEBRAE, 2023).

A Unidade Nacional, sediada em Brasília, é responsável pela coordenação geral do Sistema, estabelecendo diretrizes estratégicas, definindo metas institucionais e desenvolvendo programas e projetos de alcance nacional. Cabe ainda à Unidade Nacional padronizar metodologias, garantir a qualidade dos serviços ofertados em todo o país e realizar o acompanhamento dos resultados obtidos pelas unidades estaduais (SEBRAE, 2021).

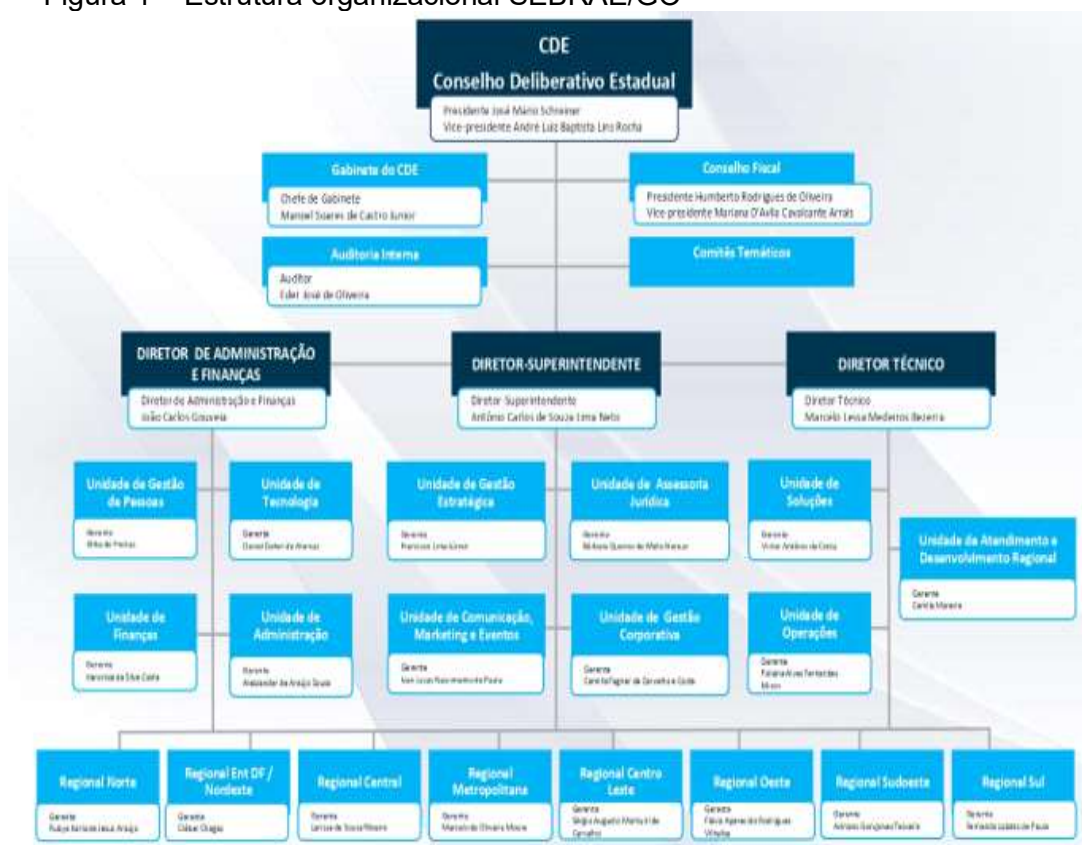
As Unidades Estaduais, por sua vez, constituem a base operacional do SEBRAE, pois nelas ocorre o atendimento direto aos empreendedores. Cada estado possui sua própria estrutura institucional, responsável por ofertar consultorias, cursos, capacitações, atendimento especializado ao Microempreendedor Individual (MEI) e às micro e pequenas empresas, organizar eventos e adaptar programas nacionais à realidade local. Dessa forma, as ações desenvolvidas são ajustadas às características econômicas e socioculturais da região atendida (SEBRAE, 2021).

As Agências Regionais e os Postos de Atendimento representam a instância de maior proximidade com o público, funcionando como porta de entrada para os

serviços oferecidos. Nesses locais, empreendedores recebem atendimento presencial, orientações sobre formalização, regularização e obrigações legais, encaminhamento para cursos e consultorias, além de acompanhamento em processos de melhoria da gestão e do desempenho dos negócios. Nessas unidades também são conduzidos atendimentos a MEIs, microempresas, empresas de pequeno porte, agricultores e profissionais autônomos (SEBRAE, 2023).

De acordo com o Manual de Governança do SEBRAE/GO (2023), o suporte administrativo desempenha função essencial na sustentação das atividades desenvolvidas pela instituição. Esse suporte garante a organização de documentos, o funcionamento dos sistemas internos, o fluxo adequado de informações e o atendimento inicial aos empreendedores, tanto presencialmente quanto por telefone ou plataformas digitais. Entre as rotinas estratégicas nessa área estão o atendimento ao público, a gestão documental, o apoio às consultorias e a operacionalização de cursos e eventos. Sem esse conjunto de atividades, o funcionamento institucional seria comprometido, tornando inviável a oferta de serviços de qualidade à população empreendedora.

Figura 1 – Estrutura organizacional SEBRAE/GO



Fonte: SEBRAE (2023).

A importância do SEBRAE para o empreendedorismo brasileiro é amplamente reconhecida. Pesquisas institucionais indicam que 99% dos negócios formais do país correspondem a microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP), responsáveis por aproximadamente metade dos empregos formais gerados no Brasil (SEBRAE, 2021). Nesse cenário, o SEBRAE desempenha papel estratégico ao oferecer orientações, capacitações e consultorias que auxiliam no aprimoramento da gestão, na ampliação da competitividade e na sustentabilidade desses empreendimentos.

O apoio ao MEI constitui uma das principais demandas da instituição, sobretudo após a pandemia de COVID-19, período marcado pelo aumento expressivo da formalização de pequenos negócios motivada por necessidade econômica. O Mapa de Empresas, disponibilizado pelo Governo Federal, demonstra o crescimento contínuo do número de MEIs e sua relevância para a economia nacional, indicando que grande parte desses empreendedores busca o SEBRAE para obter orientações sobre formalização, regularização, emissão de documentos, declaração anual e manutenção do CNPJ ativo (Brasil, 2025).

Nesse contexto, o SEBRAE/GO consolida-se como instituição essencial para o desenvolvimento econômico regional, ao oferecer suporte técnico, gerencial e educacional para empreendedores iniciantes ou já estabelecidos, contribuindo para a geração de renda, a ampliação da formalização e o fortalecimento dos pequenos negócios no estado.

4.3 IMPORTÂNCIA DO SEBRAE PARA O EMPREENDEDORISMO E PARA O MEI

Pesquisas institucionais realizadas pelo SEBRAE indicam que aproximadamente 99% das empresas formalmente constituídas no Brasil correspondem a Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP), responsáveis por cerca de 50% dos empregos com carteira assinada no país (SEBRAE, 2021). Esses dados evidenciam a relevância econômica e social do segmento, especialmente na geração de trabalho, renda e dinamização das economias locais. Nesse contexto, o SEBRAE assume papel estratégico ao oferecer um conjunto de serviços que apoia o crescimento e a sustentabilidade desses empreendimentos, incluindo consultorias, capacitações, programas setoriais e

orientação gerencial, conforme destacado no Manual de Governança do SEBRAE/GO (SEBRAE, 2023).

No caso do Microempreendedor Individual (MEI), o papel da instituição torna-se ainda mais abrangente. O SEBRAE atua desde a fase inicial de formalização até a regularização do negócio, fornecendo orientações sobre emissão de nota fiscal, cumprimento de obrigações legais, organização financeira e compreensão das responsabilidades previstas no regime especial. Esse apoio é fundamental, considerando que muitos empreendedores iniciam suas atividades sem conhecimento técnico ou gerencial suficiente para conduzir um empreendimento de forma estruturada (SEBRAE, 2021).

A importância do SEBRAE no estímulo ao empreendedorismo brasileiro é amplamente reconhecida por estudos e relatórios públicos. Para quem está iniciando um pequeno negócio ou atuando como MEI, a instituição oferece acesso a informações e ferramentas essenciais para compreensão das etapas de abertura, organização e gestão de um empreendimento. Muitas pessoas buscam o SEBRAE para esclarecer dúvidas sobre formalização, emissão de boletos, preenchimento e envio da Declaração Anual do Simples Nacional (DASN-SIMEI) e para manter seu CNPJ em situação regular, o que reforça o papel formativo e educativo da instituição no ambiente empreendedor (SEBRAE, 2021).

O aumento do número de MEIs após a pandemia de COVID-19 intensificou ainda mais a procura por orientações. Dados do Mapa de Empresas, publicado pelo Governo Federal, mostram um crescimento expressivo na quantidade de formalizações, impulsionado principalmente por pessoas que passaram a empreender por necessidade, seja pela perda de emprego formal, seja pela busca por alternativas de renda e proteção previdenciária (Brasil, 2023). Esse movimento reforça a função social do SEBRAE como agente de apoio, possibilitando que novos empreendedores ingressem no mercado de maneira legal, organizada e com maior segurança.

De modo geral, os indicadores econômicos reforçam que os pequenos negócios exercem papel decisivo no desenvolvimento econômico e social do país, contribuindo para a descentralização produtiva, geração de empregos e fortalecimento de cadeias locais. A atuação do SEBRAE, portanto, torna-se essencial para assegurar que esses empreendimentos obtenham suporte técnico, gerencial e educacional adequado, ampliando suas chances de permanência e expansão no mercado (SEBRAE, 2023).

5 RELATO DE EXPERIÊNCIA

A formação em administração tem como finalidade o desenvolvimento de competências necessárias à atuação profissional em diferentes contextos organizacionais. A vivência prática, nesse processo, é fundamental para consolidar os conhecimentos adquiridos em sala de aula, possibilitando ao estudante compreender a aplicação da teoria no cotidiano das organizações.

Depois de passar nove anos cuidando da minha família e afastada do mercado de trabalho, em 2017 ingressei no IF Goiano – Campus Rio Verde para cursar o Técnico em Administração. Concluí o curso em julho de 2018. Ainda naquele ano, participei do primeiro processo seletivo para o curso superior, mas não consegui ingressar. Em 2019, tentei novamente e fui aprovada, iniciando minha trajetória acadêmica no Bacharelado em Administração. Em 2020, comecei efetivamente o curso, o que representou para mim a realização de um sonho.

Com meus filhos já mais independentes, senti que era o momento adequado para retornar ao mercado de trabalho. Logo após a pandemia de COVID-19, candidatei-me a uma vaga de estágio no SEBRAE/GO e fui convocada. Em julho de 2021, iniciei meu estágio na instituição. Esse foi meu primeiro trabalho após nove anos de afastamento, período no qual pude reaprender diversas rotinas, desde o trabalho em equipe até a execução de processos administrativos nos sistemas utilizados pelo SEBRAE, como procedimentos de contratação de instrutores e consultores e o atendimento a empresários que buscavam informações sobre MEI.

Com o tempo, aprendi, pratiquei e ganhei confiança. O estágio contribuiu significativamente para minha compreensão sobre o funcionamento administrativo de uma instituição de grande porte como o SEBRAE. Em janeiro de 2022, surgiu uma vaga para recepcionista terceirizada, e fui convidada a ocupá-la. Nessa função, era responsável por recepcionar e orientar clientes, empresários, fornecedores e empregados, tanto presencialmente quanto por telefone. Também auxiliava em informações sobre reuniões, eventos e cursos oferecidos pela instituição.

Como recepcionista, desenvolvi habilidades de atendimento ao público, comunicação, organização e gerenciamento de situações diversas no cotidiano. Exercitei a paciência, a responsabilidade e a manutenção da postura profissional mesmo em momentos de pressão.

O estágio não obrigatório, seguido do cargo de recepcionista terceirizada, possibilitou meu desenvolvimento e a aquisição de competências importantes para a área administrativa. Cada etapa trouxe novos desafios, responsabilidades e aprendizados que influenciaram diretamente minha compreensão sobre gestão, processos organizacionais, atendimento ao cliente e empreendedorismo.

Este trabalho tem como objetivo analisar as experiências vivenciadas no SEBRAE/GO entre 2021 e 2025, período que marcou minha vida pessoal e minha formação acadêmica. Durante esses anos, atuei em três funções distintas: estagiária, recepcionista e auxiliar administrativa. Cada uma delas trouxe aprendizados significativos e contribuiu para meu crescimento pessoal e profissional.

Assim, este relato busca não apenas descrever as atividades realizadas, mas refletir sobre o significado dessa trajetória para a construção da minha identidade como futura administradora. Voltar a estudar e trabalhar representou um recomeço, ajudou-me a recuperar a autoestima e mostrou que nunca é tarde para buscar novos caminhos e perseguir nossos sonhos.

5.1 EXPERIÊNCIA COMO ESTAGIÁRIA – 07/2021 A 01/2022

A experiência como estagiária no SEBRAE/GO, iniciada em julho de 2021 e concluída em janeiro de 2022, representou um período de intenso aprendizado profissional e pessoal. Entre as principais atividades desenvolvidas, destacaram-se a abertura e o gerenciamento de processos administrativos em sistemas internos da instituição, incluindo a criação de processos de despesas e receitas, o faturamento em sistema próprio, a elaboração de contratos do programa Sebraetec e a emissão de links de pagamento e de assinatura digital. Conforme Gil (2020), atividades dessa natureza proporcionam ao estudante o contato direto com a prática administrativa, permitindo compreender a dinâmica real das organizações. Esses procedimentos exigiam o uso constante de diferentes plataformas, como GEDOC, SGF, SAS e FOCO, RM, TOTVS Fluig e o Portal de Assinatura Digital, utilizadas com base em propostas de consultorias empresariais e planos de trabalho submetidos pelos clientes.

No cotidiano de trabalho, o atendimento aos empresários ocupou papel central. No início do estágio, foi necessário aprender sobre rotinas administrativas, organização documental e técnicas de comunicação eficaz para lidar com um público

diversificado. Segundo Chiavenato (2020), a comunicação é um dos principais pilares das relações organizacionais, sendo determinante para a qualidade do atendimento e para a eficiência dos processos internos. O público atendido pelo SEBRAE/GO inclui Microempreendedores Individuais, Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, cada um com necessidades e características específicas segundo seus limites de faturamento anual, o que requeria postura profissional adequada, clareza nas orientações e capacidade de adaptação frente às diferentes situações.

Essa primeira etapa da trajetória profissional foi essencial para a construção de competências como organização, proatividade, capacidade de interação com a equipe e segurança para desempenhar as funções atribuídas. Fleury e Fleury (2001) afirmam que as competências são desenvolvidas a partir da mobilização de conhecimentos, habilidades e atitudes diante das experiências práticas vividas no ambiente de trabalho, o que se confirmou ao longo do estágio. O retorno ao mercado de trabalho após nove anos de afastamento, aliado às mudanças impostas pelo contexto pós-pandemia, representou desafios significativos. Conforme destaca Vergara (2016), situações de reinserção profissional exigem flexibilidade, disposição para a aprendizagem contínua e capacidade de enfrentar incertezas.

A adaptação à nova rotina, a necessidade de adquirir novos conhecimentos e o receio inicial de não corresponder às expectativas demandaram esforço e dedicação. Com o tempo, porém, a familiaridade com os processos institucionais aumentou, as inseguranças diminuíram e as atividades passaram a ser executadas com maior autonomia, precisão e naturalidade. Esse processo de evolução gradual está alinhado ao que Maximiano (2019) descreve como aprendizagem organizacional, que ocorre quando o indivíduo internaliza práticas, aprimora habilidades e amplia sua confiança na execução das tarefas. Dessa forma, o estágio consolidou uma base sólida para as etapas profissionais seguintes, servindo como marco no desenvolvimento da identidade e das competências profissionais.

5.2 EXPERIÊNCIA COMO RECEPCIONISTA TERCEIRIZADA – 01/2022 A 06/2023

A experiência como recepcionista terceirizada, exercida entre janeiro de 2022 e junho de 2023, representou uma etapa de grande importância no processo de desenvolvimento profissional. As atribuições desempenhadas incluíam o atendimento presencial e telefônico, o controle de acesso às dependências da instituição, a

organização de materiais de uso cotidiano, o acompanhamento de agendas de reuniões e cursos, além do suporte administrativo e do apoio à realização de eventos. Por ser a primeira interface entre o público e a instituição, a recepção exigia atuação cuidadosa, acolhedora e eficiente, garantindo que clientes, empresários, visitantes, fornecedores, autoridades e colaboradores fossem atendidos com clareza e cortesia.

Ao longo desse período, houve um avanço significativo na construção de competências comportamentais essenciais ao ambiente organizacional. As demandas da função contribuíram para o aperfeiçoamento da comunicação verbal e não verbal, tornando-a mais clara, objetiva e adequada a diferentes perfis de público. Também foi necessário desenvolver postura profissional consistente, pautada pelo respeito, pela educação e pelo equilíbrio emocional, especialmente em momentos de grande fluxo na recepção ou diante de situações inesperadas. O contato diário com pessoas de origens e necessidades variadas ampliou a capacidade de lidar com o público, fortalecendo habilidades como empatia, organização, paciência e capacidade de resolução de problemas.

Além disso, a atuação na recepção permitiu compreender mais profundamente o funcionamento interno do SEBRAE/GO. O contato permanente com diversos setores, equipes e rotinas administrativas possibilitou entender a dinâmica institucional, os fluxos de trabalho e a interdependência entre as áreas. Essa vivência ampliou a visão sistêmica da instituição e contribuiu para o desenvolvimento de maior segurança, autonomia e maturidade profissional, preparando o caminho para assumir responsabilidades mais complexas em etapas posteriores da trajetória.

5.3 EXPERIÊNCIA COMO AUXILIAR ADMINISTRATIVO TERCEIRIZADA - 07/2023 A 2025

A atuação como auxiliar administrativa terceirizada, entre julho de 2023 e 2025, configurou a fase mais abrangente e exigente da trajetória profissional no SEBRAE/GO. Nesse período, as atividades assumiram maior complexidade, envolvendo atendimento a clientes e fornecedores, gestão documental, operação de sistemas informatizados, organização de cursos e eventos, controle de planilhas, acompanhamento da manutenção de veículos institucionais, responsabilidade sobre bens patrimoniais e participação em processos administrativos estratégicos. De acordo com Marras (2016), funções administrativas dessa natureza requerem domínio

técnico, capacidade de priorização e atenção contínua aos detalhes, características que se tornaram cada vez mais presentes no exercício da função.

O trabalho cotidiano envolveu o cadastro de clientes e fornecedores, o controle de notas fiscais, a organização de documentos e kits de materiais, bem como o atendimento presencial e on-line. Tais rotinas, segundo Chiavenato (2020), são essenciais para garantir a fluidez dos processos organizacionais e a eficiência das atividades-meio, que sustentam as atividades-fim da instituição. A exigência de precisão, autonomia e responsabilidade contribuiu diretamente para o aprimoramento das competências técnicas e comportamentais, alinhando-se ao conceito de desenvolvimento de competências apresentado por Fleury e Fleury (2001), que compreendem competência como a mobilização de conhecimentos, habilidades e atitudes para gerar resultados em determinado contexto.

A partir de 2024, a atuação passou a ocorrer na área de Consultorias Gerenciais da Regional Sudoeste, ampliando ainda mais o nível de responsabilidade. Nesse setor, a atividade principal consistia na abertura de processos administrativos para a realização dos diagnósticos (orçamentos), etapa fundamental para a elaboração dos contratos de consultoria. O fato de que praticamente todas as demandas da Regional passavam por essa função reforça o que Vergara (2016) denomina de “centralidade operacional”, quando um profissional se torna ponto estratégico para a continuidade das atividades da área. Esse papel exigia capacidade de organização, comunicação eficiente com consultores e gestores e domínio dos sistemas corporativos utilizados pela instituição.

Em 2025, a Regional registrou cerca de 465 demandas de consultorias abertas, das quais aproximadamente 385 foram faturadas, representando uma taxa de execução próxima de 83%. Para Maximiano (2019), indicadores de desempenho dessa natureza evidenciam tanto a importância da função administrativa quanto a necessidade de profissionalismo, organização e rigor nos processos internos. Cada demanda representa um empresário que buscou apoio do SEBRAE, o que reforça, conforme Gil (2020), o valor social do trabalho administrativo no apoio à missão institucional.

Essa experiência contribuiu significativamente para o crescimento profissional, ampliando o domínio sobre rotinas administrativas, sistemas de gestão, controle documental e processos internos. Também possibilitou o desenvolvimento de competências como responsabilidade, agilidade, organização, comunicação com

colegas e resolução de problemas, habilidades consideradas essenciais para ambientes dinâmicos, conforme destaca Dutra (2019). Além disso, o contato direto com consultorias e empreendedores permitiu compreender com maior profundidade o impacto do SEBRAE no fortalecimento dos pequenos negócios, evidenciando a relevância institucional e social das atividades desenvolvidas.

6 RELAÇÃO DOS CONHECIMENTOS COM O CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

6.1 RELAÇÃO COM DISCIPLINAS DO CURSO

Ao longo da experiência profissional no SEBRAE/GO, foi possível perceber uma relação direta entre as atividades desenvolvidas e os conteúdos estudados no curso de Administração. Cada disciplina contribuiu para a compreensão dos processos institucionais, para a execução das rotinas administrativas e para o desenvolvimento das competências necessárias ao desempenho das funções exercidas.

As disciplinas de Administração Pública, Comportamento Organizacional, Organização, Sistemas e Métodos (OSM), Administração de Sociedades Associativas e Responsabilidade Social e Ambiente possibilitaram uma visão ampliada da organização, permitindo compreender a instituição como um sistema integrado composto por setores, pessoas, funções e fluxos de informação. Essa base teórica foi essencial para entender o SEBRAE como uma entidade de atuação nacional, estruturada por unidades operacionais interligadas e alinhadas às diretrizes definidas em seu Estatuto.

A formação em Gestão de Serviços, Administração dos Sistemas de Informação, Tecnologias e Inovação na Gestão, Gestão da Qualidade e Administração de Materiais e Patrimônio foi fundamental para a compreensão e operação dos diversos sistemas corporativos utilizados pela instituição, como GEDOC, SGF, SAS (posteriormente atualizado para FOCO), RM, TOTVS Fluig e o Portal de Assinatura Digital. Essas disciplinas contribuíram para o entendimento da importância do sigilo, da organização documental e da segurança da informação no trabalho com documentos de pessoas físicas e jurídicas.

As disciplinas de Administração de Recursos Humanos, Ética Geral e Profissional também se relacionaram ao cotidiano profissional, ainda que a gestão de pessoal fosse centralizada na Regional Central, em Goiânia. Os conteúdos estudados em Gestão de Pessoas, Direito Trabalhista e Administração da Produção auxiliaram na compreensão dos processos seletivos, no entendimento dos perfis profissionais buscados pela instituição e na capacidade de sugerir encaminhamentos quando solicitado.

Conteúdos de Gestão de Marketing, Ética, Comunicação Organizacional e Planejamento Estratégico mostraram-se essenciais para o atendimento ao público. No cotidiano do SEBRAE, é necessário compreender as demandas dos clientes, saber ouvir, interpretar corretamente as necessidades e oferecer orientações adequadas. A participação em ações relacionadas a cursos e eventos, como publicações, mobilização de participantes, recepção e edição de QR Codes, reforçou conhecimentos adquiridos sobre relacionamento com o cliente, comunicação estratégica e práticas de marketing institucional.

A aplicação de conteúdos de Matemática Comercial e Financeira, Gestão de Custos, Gestão Financeira e Orçamentária, Economia Aplicada à Administração, Contabilidade e Economia Brasileira tornou-se particularmente evidente no atendimento ao Microempreendedor Individual. Atividades como emissão de notas fiscais, orientação sobre a Declaração Anual, negociação de débitos, realização de parcelamentos e emissão de guias (DAS) exigiram domínio de cálculos, noções de fluxo financeiro e compreensão das obrigações tributárias do empreendedor.

Por fim, disciplinas como Língua Portuguesa e Correspondência Comercial, Metodologia Científica, Jogos Empresariais e Análise das Demonstrações Financeiras contribuíram para aprimorar a comunicação no atendimento presencial, telefônico e digital. A clareza nas anotações, a elaboração de mensagens, a tomada de decisões rápidas e a solução de problemas, bem como a conferência de cálculos e a elaboração de contratos de consultoria, demonstram a aplicação prática desses conhecimentos no cotidiano da instituição.

Dessa forma, a experiência profissional dialogou diretamente com a formação acadêmica, reforçando a importância da articulação entre teoria e prática para o desenvolvimento das competências necessárias ao exercício profissional na área administrativa.

6.2 CONTRIBUIÇÕES DA FORMAÇÃO ACADÊMICA PARA O TRABALHO

A formação acadêmica em Administração contribuiu diretamente para o meu desempenho. Os conteúdos no curso me ajudaram a entender melhor as tarefas do dia a dia, como lidar com documentos, usar sistemas, atender pessoas e organizar processos. A compreender a importância do trabalho em equipe, da comunicação profissional e da postura no ambiente de trabalho. A combinação entre estudo e

prática foi fundamental para o meu desenvolvimento, me ajudou a trabalhar melhor, e o que vivi no trabalho reforçou os conteúdos da faculdade, mostrando que a teoria e a prática caminham juntas.

Como conteúdos aprendidos ajudaram no desempenho diário; percebi que várias disciplinas se conectam com as atividades que eu realizava, as aulas de Gestão de Pessoas ajudaram no atendimento e no entendimento das relações de trabalho. As matérias Sistema da Informação facilitaram o uso dos programas internos, Contabilidade e Gestão Financeira ajudaram a lidar com despesas, notas e faturamento. Até mesmo Língua Portuguesa foi importante para escrever mensagens com clareza e me comunicar melhor com o público.

Percepções sobre a importância da qualificação formal; um curso superior faz diferença e me deu mais segurança para realizar tarefas e mais confiança para tomar decisões. Também abriu portas dentro da própria instituição, permitindo que eu crescesse e assumisse funções com mais responsabilidade. Entendi que a formação acadêmica não é apenas um diploma, mas uma ferramenta que melhora o trabalho, amplia o conhecimento e fortalece a carreira profissional.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A experiência vivenciada no SEBRAE/GO entre 2021 e 2025 representou um período de significativo aprendizado e desenvolvimento, tanto pessoal quanto profissional. As atividades realizadas ao longo desses quatro anos permitiram a aquisição de novas habilidades, o fortalecimento da autoconfiança e a identificação de capacidades que até então não eram plenamente reconhecidas. Cada função exercida (estagiária, recepcionista e auxiliar administrativa) contribuiu de maneira decisiva para a construção de uma identidade profissional sólida, estruturada a partir da vivência prática e da interação cotidiana com diferentes públicos, processos e demandas institucionais.

O SEBRAE desempenhou papel fundamental nesse percurso, por ter sido o ambiente que possibilitou o retorno ao mercado de trabalho e a aplicação concreta das rotinas administrativas estudadas ao longo da formação acadêmica. A instituição ofereceu suporte, orientação e oportunidades contínuas de aprimoramento, permitindo compreender o funcionamento interno de uma organização de grande porte, o uso de sistemas informatizados, o atendimento ao cliente e a importância da responsabilidade técnica e do comprometimento. Essa vivência consolidou a percepção de que o aprendizado é contínuo e que a evolução profissional ocorre de forma progressiva, pautada pela dedicação e pela disposição para assumir novos desafios.

O curso de Administração também teve sua importância nesse processo. Os conteúdos estudados ao longo da graduação contribuíram diretamente para o desempenho das atividades cotidianas, facilitando a compreensão de processos internos, documentos, sistemas, atendimento ao público e elementos fundamentais da tomada de decisão. A articulação entre teoria e prática ampliou a visão sobre a área administrativa, conferindo segurança e embasamento técnico para a execução das tarefas desempenhadas no SEBRAE/GO.

Quanto às perspectivas futuras, permanece o desejo de continuar atuando na área administrativa, buscando crescimento profissional dentro da instituição e explorando novas oportunidades no setor. A intenção de realizar cursos complementares e uma pós-graduação reforça o compromisso com a formação contínua e com a ampliação das possibilidades de atuação. O plano de carreira passa

a ser visto com clareza, sustentado pelas competências adquiridas e pela experiência acumulada ao longo dos últimos anos.

Por fim, a elaboração deste relato de experiência mostrou-se um exercício de reflexão. Registrar a trajetória permitiu revisitar desafios, reconhecer conquistas e compreender o impacto dessa vivência na formação acadêmica e profissional. Assim, o trabalho cumpre seu propósito ao sistematizar um processo de aprendizado significativo e ao evidenciar como as experiências vividas contribuíram para a construção da futura administradora que aqui se apresenta.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Decreto nº 99.570, de 9 de outubro de 1990. Desvincula da Administração Pública Federal o Centro Brasileiro de Apoio à Pequena e Média Empresa (Cebrae), transformando-o em serviço social autônomo. **Diário Oficial da União**. Brasília, 10 out. 1990b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d99570.htm. Acesso em: 04 dez. 2025.

BRASIL. Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006. Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte; [...]. **Diário Oficial da União**. Brasília, 15 dez. 2006. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp123.htm. Acesso em: 04 dez. 2025.

BRASIL. Lei nº 8.029, de 12 de abril de 1990. Dispõe sobre a extinção e dissolução de entidades da Administração Pública Federal e dá outras providências. **Diário Oficial da União**. Brasília, 13 abr. 1990a. Disponível em: http://planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8029cons.htm. Acesso em: 04 dez. 2025.

BRASIL. **Mapa de Empresas – Perguntas Frequentes**. Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços. Disponível em: <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/mapa-de-empresas>. Acesso em: 04 dez. 2025.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração**. 10. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2020.

DUTRA, J. S. **Gestão de pessoas**: modelos, processos, tendências e perspectivas. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

FLEURY, A.; FLEURY, M. T. L. Construindo o conceito de competência. **Revista de Administração Contemporânea**, Maringá, v. 5, n. esp., p. 183-196, 2001. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rac/a/C5TyphygpYbyWmdqKJCTMkN/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 04 dez. 2025.

GIL, A. C. **Administração**: princípios e tendências. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2020.

LACOMBE, F. J. M. **Recursos humanos**: princípios e tendências. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

MARRAS, J. P. **Administração de recursos humanos**: do operacional ao estratégico. 15. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à administração**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

PORTAL DO EMPREENDEDOR. **Empresas e negócios**. Disponível em: <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>. Acesso em: 04 dez. 2025.

SEBRAE. **Conheça a estratégia do SEBRAE**. 2021. Disponível em: <https://sebrae.com.br>. Acesso em: 04 dez. 2025.

SEBRAE. **Manual de Governança SEBRAE Goiás**. Goiânia: SEBRAE/GO, 2023. Disponível em: <https://sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/GO/Transparência/Manual-Governanca-Sebrae-Goiias-2023.pdf> Acesso em: 04 dez. 2025.

SEBRAE. **Resolução CDN nº 354/2020**. Adequação, atualização e consolidação do estatuto social do SEBRAE. Portal SEBRAE, 2020. Disponível em: <https://sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/Estatuto%20Social%20Sebrae.pdf>. Acesso em: 04 dez. 2025.

SEBRAE. **Resolução CDN nº 372/2021**. altera o art. 14 do estatuto social do SEBRAE. Brasília: Portal SEBRAE, 2021. Disponível em: https://sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Arquivos/Resolu%C3%A7%C3%A3o_CDN_N%C2%BA_372-21__Altera%C3%A7%C3%A3o_do_Estatuto_Social_do_Sebrae.pdf. Acesso em: 04 dez. 2025.

SEBRAE. **Site oficial do Sebrae**. 2021. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br>. Acesso em: 04 nov. 2025.

SEBRAE/GO. **Documentos internos e descrições de cargos**. SEBRE: Rio Verde, 2021–2025. (Documento interno).

VERGARA, S. C. **Gestão de pessoas**. 17. ed. São Paulo: Atlas, 2016.