



**INSTITUTO
FEDERAL**
Paraíba

**INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA
CAMPUS GUARABIRA**

CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL

VICTORIA SANTOS TAVARES

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE ESTÁGIO DESENVOLVIDO NO SETOR DE
CADASTRO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE PILÕEZINHOS**

GUARABIRA - PB

2026



VICTORIA SANTOS TAVARES

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE ESTÁGIO DESENVOLVIDO NO SETOR DE
CADASTRO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE PILÕEZINHOS**

Relatório de Estágio apresentado à
Coordenação de Estágio do Instituto
Federal da Paraíba, Campus Guarabira,
como requisito parcial para conclusão do
Curso Superior Tecnólogo em Gestão
Comercial.

GUARABIRA - PB

2026

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA

T231r Tavares, Victória Santos
Relatório de atividades de estágio desenvolvido no setor de cadastro da
prefeitura municipal de Pilõesinhos / Victória Santos Tavares, 2026.
38f.; il.; color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão Comercial). –
Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, 2026.

"Orientação: Profa Dra. Taysa Tamara Viana Machado"

Referências.

1. Administração de empresa. 2. Gestão cadastral. 3. Atendimento ao
público. 4. Organização administrativa 5. Relatório de estágio. I. Título.

CDU 658(0.067)

Elaborada por Ana Carine da Costa Gonçalves - CRB/15 - 676

MEC – SETEC
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO DE ENSINO
COORDENAÇÃO DO CURSO DE TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL

DECLARAÇÃO DE APROVAÇÃO DE RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Na condição de orientador(a) do(a) aluno(a) **Victória Santos Tavares (202323800008)** no Curso Superior Tecnólogo em Gestão Comercial do Instituto Federal da Paraíba - Campus Guarabira. Declaro para os fins que foram cumpridas por ele todas as atividades e carga horária previstas para o Estágio Obrigatório para conclusão do curso, tendo o aluno apresentado a versão final do relatório de estágio intitulado o Setor de Cadastro da Prefeitura Municipal de Pilõesinhos, protocolado para versão final. Desta forma, o relatório foi aprovado em 23 de julho de 2026 e definiu-se a seguinte nota: 90.

Guarabira/PB, 30 de julho de 2026.

 Documento assinado digitalmente
TAYSA TAMARA VIANA MACHADO
Data: 30/07/2026 15:42:39-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

PROF. TAYSA TAMARA VIANA MACHADO
SIAPE No. 2041935.



VICTORIA SANTOS TAVARES

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE ESTÁGIO DESENVOLVIDO NO SETOR DE CADASTRO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE PILÕEZINHOS

Relatório de Estágio apresentado à Coordenação de Estágio do Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, como requisito parcial para conclusão do Curso Superior Tecnólogo em Gestão Comercial.

Aprovado em 30 de agosto de 2026.

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente
 TAYSA TAMARA VIANA MACHADO
Data: 30/07/2026 15:36:13-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Dra. Taysa Tamara Viana Machado (Orientadora - IFPB)

Documento assinado digitalmente
 DIEGO HENRIQUE DA SILVA
Data: 02/08/2026 13:02:39-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Diego Henrique da Silva (Supervisor do Estágio)

Documento assinado digitalmente
 TANNISSA LUANNA CARDOSO DE ARAUJO
Data: 30/07/2026 18:15:40-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Tannissa Luanna Cardoso de Araújo (Coordenadora de Estágio - IFPB)



Dedico este trabalho ao meu pai, falecido há cinco anos, sempre presente em mim, e à minha mãe, meu porto seguro. Com amor e gratidão.



AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus por me conceder força, sabedoria e perseverança para enfrentar cada desafio e nunca desistir dos meus sonhos. Agradeço à Nossa Senhora por sua proteção, por iluminar meus caminhos e me amparar nos momentos de dificuldade, renovando minha fé e esperança. Aos meus familiares, que sempre estiveram ao meu lado oferecendo apoio, carinho e incentivo durante toda essa caminhada.

De forma muito especial, aos meus amigos de faculdade, minha eterna gratidão. Sou grata por ter meus amigos ao meu lado; foi essencial compartilhar todo o meu processo com vocês. Cada conversa, cada ajuda e cada momento vivido juntos tornaram essa jornada mais leve e significativa. A todos vocês, o meu mais sincero muito obrigada!



Porque sou eu que conheço os planos que tenho para vocês, planos de fazê-los prosperar e não de lhes causar dano, planos de dar-lhes esperança e um futuro.



RESUMO

O estágio supervisionado realizado no Setor de Cadastro proporcionou experiência prática nas atividades administrativas relacionadas à coleta, organização, atualização e controle de informações cadastrais de cidadãos. Durante o período, foram desenvolvidas tarefas como atendimento ao público, análise e conferência de documentos, preenchimento de formulários e inserção de dados em sistemas informatizados. A vivência permitiu compreender a importância da padronização dos processos, da precisão no tratamento das informações e do sigilo no manuseio de dados sensíveis. Além disso, evidenciou o papel estratégico do setor para a eficiência dos serviços públicos e a execução de políticas públicas. A experiência também contribuiu para o desenvolvimento de competências profissionais, como organização, responsabilidade, comunicação e trabalho em equipe, reforçando a relevância da modernização administrativa na oferta de serviços mais ágeis, acessíveis e eficientes à população, atendendo às demandas sociais de forma qualificada.

Palavras-chave: Gestão Cadastral. Atendimento ao Público. Organização. Administrativa. Controle de Informações.



ABSTRACT

The supervised internship carried out in the Registration Sector provided practical experience in administrative activities related to the collection, organization, updating, and control of citizens' registration information. During this period, tasks such as customer service, document analysis and verification, form completion, and data entry into computerized systems were performed. This experience enabled the understanding of the importance of process standardization, accuracy in data handling, and confidentiality in managing sensitive information. Furthermore, it highlighted the strategic role of the sector in improving the efficiency of public services and the implementation of public policies. The internship also contributed to the development of essential professional skills, such as organization, responsibility, communication, and teamwork, reinforcing the importance of administrative modernization in providing more agile, accessible, and efficient services to society.

Key-words: Registration Management; Customer Service; Administrative Organization; Information Control.



LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Logomarca da Prefeitura de Pilõezinhos	26
Figura 2 - Sistema de Cadastro Geral	32
Figura 3 -- Captura Fotográfica	34
Figura 4- Coletas de impressões digitais	35
Figura 5 Verificação da qualidade das impressões digitais	35
Figura 6 - Registro de Assinatura Digital	36



LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CNPJ - Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica

IFPB - Instituto Federal da Paraíba

PB – Paraíba



SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 OBJETIVOS	15
2.1 Objetivo geral	15
2.2 Objetivos específicos	15
3 JUSTIFICATIVA	16
4 REFERENCIAL TEÓRICO	17
4.1 Administração Pública e Modernização dos Serviços	17
4.2 Nova Gestão Pública (NGP)	18
4.3 Gestão Cadastral e Controle de Informações	19
4.4 Atendimento ao Público na Administração Pública	21
4.5 Identificação Civil e a nova gestão pública no brasil	22
5 RELATO	25
5.1 Identificação da empresa	26
5.1.1 Local do estágio e aspectos físicos da empresa	27
5.1.2 Dados referentes ao estágio	28
5.1.3 Perfil da empresa	29
5.2 Atividades desenvolvidas	30
5.2.1 Aspectos Positivos e Negativos	31
5.2.2 Relação entre Teoria e Prática	32
5.3 Propostas de melhoria para a empresa	33
5.4 Registro fotográfico das atividades	34
6 Conclusão	38



1 INTRODUÇÃO

A administração pública contemporânea tem buscado, de forma crescente, fortalecer mecanismos de gestão voltados à eficiência, transparência e modernização dos serviços oferecidos à sociedade. Nesse contexto, os setores responsáveis pela identificação civil e pela organização cadastral dos cidadãos assumem papel estratégico, uma vez que contribuem para a consolidação de políticas públicas, a garantia de direitos e a promoção da inclusão social. Segundo Matias-Pereira (2012), a modernização administrativa é fundamental para assegurar que os serviços públicos atendam às demandas da população de maneira ágil, acessível e padronizada.

Nos últimos anos, a implementação da Carteira de Identidade Nacional (CIN) no Brasil representou um importante avanço na padronização dos processos de identificação civil, promovendo a unificação de dados e o aumento da segurança das informações. De acordo com o Governo Federal (Brasil, 2022), a CIN constitui um instrumento de simplificação burocrática e fortalecimento da cidadania, exigindo dos entes federativos maior eficiência na gestão das informações cadastrais. Dessa forma, a integração de sistemas e a confiabilidade dos dados tornam-se elementos essenciais para a efetividade das políticas públicas.

Nesse cenário, o Setor de Cadastro da Prefeitura Municipal de Pilõezinhos-PB insere-se como elemento essencial no processo de descentralização dos serviços públicos, ao disponibilizar à população local o acesso à emissão da CIN. Antes da implantação desse serviço, os cidadãos precisavam se deslocar para municípios vizinhos, o que gerava custos adicionais, dificuldades de acesso e impactos significativos, principalmente para grupos mais vulneráveis, como idosos, estudantes e trabalhadores informais. Tal iniciativa reforça o que afirma Chiavenato (2014) ao destacar a importância da descentralização administrativa como forma de aproximar os serviços públicos dos cidadãos e ampliar o alcance das ações governamentais.

Além disso, a experiência permitiu observar a importância do atendimento humanizado, considerando as diferentes necessidades da população atendida, bem como a necessidade de adaptação dos serviços às realidades locais. Nesse sentido, o estágio contribuiu para o desenvolvimento de competências profissionais, como organização, comunicação, trabalho em equipe e resolução de problemas, fundamentais para a atuação no setor público.

Ademais, a vivência proporcionou uma análise sobre a importância da modernização dos serviços públicos, conforme discutido por Secchi (2016) no âmbito da Nova Gestão Pública, evidenciando como a adoção de práticas inovadoras, o uso de tecnologias e a melhoria contínua dos processos administrativos podem contribuir para a eficiência e qualidade dos serviços prestados à população.

Por fim, este relatório tem como objetivo apresentar e analisar as atividades desenvolvidas durante o estágio no Setor de Cadastro da Prefeitura Municipal de Pilõezinhos-PB, destacando sua importância para o processo de emissão da Carteira de Identidade Nacional e para o fortalecimento da gestão pública municipal, evidenciando a contribuição dessa experiência para a formação acadêmica e profissional.

2 OBJETIVOS

Objetivo geral

Relatar e analisar as atividades desenvolvidas durante o estágio realizado no Setor de Cadastro da Prefeitura Municipal de Pilõezinhos-PB, destacando sua importância para o processo de emissão da Carteira de Identidade Nacional (CIN) e para o atendimento administrativo à população.

Objetivos específicos

- Apresentar as características estruturais e funcionais do Setor de Cadastro da Prefeitura Municipal de Pilõezinhos-PB;
- Descrever o fluxo de atendimento ao público, incluindo coleta biométrica, conferência documental e procedimentos administrativos;
- Analisar as atividades desenvolvidas durante o estágio supervisionado no setor;
- Avaliar a importância do serviço de emissão da Carteira de Identidade Nacional (CIN) para a população e para a gestão pública municipal.

3 JUSTIFICATIVA

A escolha pela realização do estágio supervisionado na Prefeitura Municipal de Pilõezinhos ocorreu devido à relevância que a instituição possui para o desenvolvimento administrativo e social do município. A Prefeitura exerce papel fundamental na prestação de serviços públicos, sendo responsável pela organização de atividades que atendem diretamente às necessidades da população. Além disso, a instituição apresenta um ambiente profissional que favorece a aprendizagem prática, permitindo ao estagiário conhecer de perto o funcionamento da administração pública e a importância da organização dos processos internos.

A decisão de atuar especificamente no setor de Cadastro deu-se pela importância estratégica desse setor dentro da estrutura administrativa municipal. O setor é responsável pelo registro, atualização e controle de informações essenciais para o funcionamento dos serviços públicos, auxiliando na organização documental, no atendimento ao cidadão e no suporte às demais áreas da Prefeitura. Em um município como Pilõezinhos, a organização correta dos dados contribui para maior eficiência administrativa e melhor prestação dos serviços à comunidade.

O estágio nesse setor proporcionou a oportunidade de desenvolver competências relacionadas à organização de documentos, controle de informações, atendimento ao público e utilização de sistemas administrativos, possibilitando a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos no curso de Gestão Comercial. Além disso, a convivência no ambiente profissional permitiu compreender a importância da responsabilidade, ética e organização no serviço público municipal.

Outro aspecto relevante para a escolha da instituição foi a receptividade e o suporte oferecidos pela equipe da Prefeitura, que disponibilizou acompanhamento profissional, orientação adequada e participação ativa nas atividades do setor. Dessa forma, o estágio contribuiu significativamente para o crescimento acadêmico e profissional, ampliando a compreensão sobre o papel da administração pública e a relevância do setor de Cadastro para o funcionamento eficiente da gestão municipal.

4 REFERENCIAL TEÓRICO

4.1 Administração Pública e Modernização dos Serviços

Segundo Bresser-Pereira (1998), a administração pública tem evoluído ao longo do tempo, acompanhando as transformações sociais, econômicas e políticas, acompanhando as transformações sociais, econômicas e políticas. Inicialmente baseada no modelo burocrático, caracterizado pela rigidez hierárquica e excesso de formalidades, passou a incorporar novas abordagens voltadas para a eficiência, qualidade e efetividade na prestação dos serviços públicos.

Nesse contexto, destaca-se a Nova Gestão Pública, que introduz princípios gerenciais inspirados no setor privado, como foco em resultados, descentralização, eficiência e orientação para o cidadão. Segundo Matias-Pereira (2012), a gestão pública contemporânea deve priorizar a melhoria contínua dos serviços, buscando atender às necessidades da população com maior qualidade e agilidade.

A modernização dos serviços públicos está diretamente relacionada à adoção de inovações tecnológicas e à reestruturação dos processos administrativos. O uso das tecnologias da informação e comunicação tem possibilitado avanços significativos, como a digitalização de serviços, a redução da burocracia e o aumento da transparência nas ações governamentais. Essas mudanças contribuem para tornar a administração pública mais acessível e eficiente.

Um exemplo dessa modernização pode ser observado na implantação de serviços públicos digitais, como a emissão de documentos e agendamentos online em órgãos governamentais. Esse tipo de iniciativa reduz filas, economiza tempo e facilita o acesso da população aos serviços, demonstrando, na prática, os benefícios da modernização administrativa.

Dessa forma, a modernização da administração pública não se limita à adoção de tecnologias, mas envolve também mudanças organizacionais e culturais, visando uma gestão mais eficiente, transparente e centrada no cidadão.

4.2 Nova Gestão Pública (NGP)

De acordo com Chiavenato (2014), a Nova Gestão Pública (NGP) surgiu como uma proposta de renovação da administração pública, incorporando práticas gerenciais voltadas para maior eficiência, descentralização das atividades e valorização do cidadão como usuário dos serviços públicos. Esse modelo representa uma alternativa à administração burocrática tradicional, buscando modernizar os processos administrativos, elevar a qualidade dos serviços prestados e promover o uso racional dos recursos públicos.

No contexto brasileiro, a implementação dos princípios da NGP pode ser observada na ampliação dos serviços digitais oferecidos pelo governo por meio da plataforma gov.br (Brasil, 2024). A ferramenta possibilita que diversos procedimentos anteriormente realizados de forma presencial sejam acessados pela internet, incluindo emissão de documentos, solicitação de benefícios e acompanhamento de processos administrativos.

A digitalização desses serviços demonstra a aplicação prática dos fundamentos da Nova Gestão Pública. A eficiência é fortalecida pela redução do tempo de atendimento e pela eliminação de etapas desnecessárias; a descentralização é evidenciada pela possibilidade de acesso remoto aos serviços; e a orientação para o cidadão se manifesta na oferta de maior praticidade, rapidez e acessibilidade. Nesse cenário, o usuário passa a ocupar posição central nas ações governamentais, demandando serviços mais eficazes e de melhor qualidade.

Outro aspecto relevante está relacionado à transparência administrativa. A possibilidade de acompanhar solicitações e procedimentos em tempo real amplia o controle social e favorece a (accountability) elementos considerados essenciais dentro da perspectiva gerencial. Conforme destaca Bresser-Pereira (1998), a administração pública gerencial tem como objetivo direcionar a atuação estatal para resultados concretos, priorizando desempenho e qualidade no atendimento às necessidades da sociedade.

Além disso, o uso de tecnologias digitais contribui para simplificar rotinas administrativas, reduzindo entraves burocráticos e tornando os processos mais ágeis. Essa transformação está alinhada aos pressupostos da Nova Gestão Pública, que defende uma administração orientada por resultados, eficiência e inovação. Assim, as

ferramentas tecnológicas assumem papel estratégico na modernização do setor público.

Durante o estágio supervisionado realizado na Prefeitura Municipal de Pilõezinhos, foi possível identificar a aplicação desses conceitos na rotina administrativa. A utilização de sistemas informatizados e instrumentos de gestão favoreceu a organização das informações e o aprimoramento do atendimento oferecido à população. As atividades desempenhadas no setor de cadastro permitiram compreender a importância da modernização dos processos administrativos para a melhoria dos serviços públicos.

Também foi observado que a informatização das atividades facilita o controle de dados, fortalece a comunicação entre os diferentes setores e contribui para maior rapidez na execução das demandas dos cidadãos. Tais práticas refletem os princípios da Nova Gestão Pública, especialmente aqueles relacionados à eficiência administrativa e à busca contínua pela qualidade dos serviços prestados.

Dessa forma, a incorporação de recursos tecnológicos na administração pública evidencia o esforço em construir uma gestão mais moderna, transparente e voltada às necessidades da população. A Nova Gestão Pública representa, portanto, uma importante transformação na forma de atuação do Estado, ao enfatizar resultados, eficiência, qualidade e responsabilidade na prestação dos serviços públicos.

4.3 Gestão Cadastral e Controle de Informações

A gestão cadastral consiste no conjunto de atividades relacionadas à coleta, organização, armazenamento, atualização e manutenção das informações dos cidadãos, sendo um processo essencial para o funcionamento eficiente da administração pública. Segundo Djalma de Pinho Rebouças de Oliveira (2013), a organização e o controle das informações são fundamentais para o bom desempenho das instituições, pois permitem maior eficiência na execução das atividades administrativas e no planejamento organizacional. Nesse sentido, os dados cadastrais tornam-se instrumentos indispensáveis para a formulação, execução e avaliação das políticas públicas.

A partir dessa perspectiva, compreende-se que a administração pública necessita de mecanismos organizacionais capazes de garantir maior controle e

confiabilidade das informações. Conforme afirma Idalberto Chiavenato (2014), a gestão eficiente das informações favorece a comunicação interna, a organização dos processos e a melhoria da qualidade dos serviços prestados. Dessa forma, a gestão cadastral contribui diretamente para a eficiência administrativa e para o atendimento das demandas da população.

Relacionando a teoria à prática desenvolvida durante o estágio supervisionado na Prefeitura Municipal de Pilõezinhos, foi possível observar a importância da organização cadastral nas atividades administrativas do setor. As atividades realizadas envolveram atualização de dados, conferência de documentos, organização de registros e atendimento ao público, permitindo compreender como o controle adequado das informações influencia o funcionamento dos serviços públicos.

Além disso, percebe-se que a interlocução entre teoria e prática é fundamental para compreender a importância da gestão cadastral no contexto da administração pública. Os conhecimentos estudados ao longo do curso puderam ser observados diretamente nas atividades realizadas durante o estágio, demonstrando como a organização das informações contribui para a eficiência administrativa e para a qualidade do atendimento à população.

Segundo Gil (2012), a integração entre conhecimento teórico e experiência prática possibilita maior compreensão dos processos organizacionais e contribui para a formação profissional. Nesse sentido, o estágio supervisionado proporcionou a aplicação prática dos conceitos relacionados à gestão da informação, organização administrativa e controle de dados cadastrais.

Nesse contexto, a utilização de sistemas digitais, como o Cadastro Único, evidencia a modernização da gestão pública e a necessidade de informações organizadas e atualizadas. Esse sistema possibilita acesso rápido e seguro aos dados dos usuários, facilitando a implementação de programas sociais e auxiliando os gestores na tomada de decisões administrativas.

Outro aspecto importante refere-se à atualização constante das informações cadastrais, uma vez que dados desatualizados podem comprometer a efetividade das políticas públicas e dificultar a correta identificação das necessidades da população. Durante o estágio, percebeu-se que a manutenção adequada dos registros contribui para maior confiabilidade das informações utilizadas pela administração municipal.

Ademais, a segurança das informações também se apresenta como elemento fundamental da gestão cadastral. O tratamento ético e responsável dos dados garante a confidencialidade e a integridade das informações dos cidadãos, fortalecendo a transparência e a credibilidade dos serviços públicos.

Durante as atividades desenvolvidas no setor de cadastro da Prefeitura Municipal de Pilõezinhos, foi possível identificar a importância da padronização dos processos, da atualização contínua das informações e da organização documental para o funcionamento adequado do serviço público. Essas práticas contribuem não apenas para a eficiência interna da administração, mas também para maior transparência e confiabilidade no atendimento aos cidadãos.

Portanto, observa-se que a gestão cadastral e o controle das informações constituem elementos estratégicos para a administração pública. A experiência adquirida no estágio permitiu relacionar os conceitos teóricos estudados com a prática administrativa desenvolvida no setor de cadastro, evidenciando a importância da organização das informações para a eficiência dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Pilõezinhos.

4.4 Atendimento ao Público na Administração Pública

De acordo com Teixeira (2015) destaca que o atendimento ao público constitui uma das principais funções da administração pública, sendo responsável por estabelecer a comunicação direta entre o Estado e o cidadão. Trata-se de um elemento fundamental para a efetivação dos direitos sociais, uma vez que é por meio desse contato que os usuários têm acesso aos serviços, informações e políticas públicas disponibilizadas pelo poder público.

Nesse contexto, um atendimento eficiente deve estar pautado em princípios como cordialidade, clareza, agilidade e respeito às necessidades dos usuários. A qualidade no atendimento influencia diretamente a satisfação da população e contribui para a construção de uma administração pública mais humanizada e eficiente.

Com o avanço das tecnologias, novas formas de atendimento foram incorporadas à administração pública, ampliando o acesso da população aos serviços públicos. Um exemplo disso é a utilização do gov.br, que permite ao cidadão acessar diversos serviços de maneira online, sem a necessidade de deslocamento até os

órgãos públicos. Essa modernização contribui para a redução de filas, maior agilidade nos processos e ampliação da acessibilidade aos serviços oferecidos pelo Estado.

Segundo Di Pietro (2018), a eficiência e a qualidade dos serviços públicos estão diretamente relacionadas à forma como ocorre o atendimento ao cidadão, sendo necessário que a administração pública atue de maneira organizada, transparente e voltada para o interesse coletivo. Dessa forma, um bom atendimento não apenas resolve demandas imediatas, mas também promove confiança, transparência e credibilidade na gestão pública.

Relacionando a teoria à prática desenvolvida durante o estágio supervisionado na Prefeitura Municipal de Pilõezinhos, foi possível perceber a importância do atendimento ao público nas atividades realizadas no setor de cadastro. O contato direto com os cidadãos exigia atenção, organização, comunicação clara e responsabilidade no fornecimento das informações, contribuindo para um atendimento mais eficiente e humanizado.

Além disso, a escuta ativa e a capacidade de compreender as necessidades dos usuários mostraram-se aspectos fundamentais para a melhoria contínua dos serviços prestados. A identificação de dúvidas e dificuldades dos cidadãos possibilitou maior eficiência no atendimento e melhor organização dos processos administrativos internos.

Portanto, o atendimento ao público deve ser compreendido como uma atividade estratégica da administração pública, indo além do simples fornecimento de informações. Trata-se de um instrumento essencial para fortalecer a relação entre Estado e sociedade, promovendo uma gestão pública mais eficiente, transparente e orientada para as necessidades do cidadão.

4.5 Identificação Civil e a nova gestão pública no Brasil nova gestão pública no Brasil Carteira de Identidade Nacional (CIN)

A identificação civil constitui um direito fundamental do cidadão, sendo indispensável para o acesso aos serviços públicos e privados, bem como para o exercício da cidadania. Nesse contexto, a modernização dos sistemas de identificação no Brasil está diretamente relacionada aos princípios da Nova Gestão Pública, modelo que busca maior eficiência, padronização e qualidade na prestação dos serviços públicos.

A criação da Carteira de Identidade Nacional representa um avanço significativo na organização e na segurança das informações dos cidadãos. Esse novo modelo de documento possui como principal objetivo unificar os dados de identificação em todo o território nacional, utilizando o CPF como número único de registro, contribuindo para a redução de fraudes, inconsistências e duplicidades cadastrais.

De acordo com o Governo Federal do Brasil (2022), a Carteira de Identidade Nacional facilita o acesso aos serviços públicos e privados, além de promover maior integração entre os sistemas de informação dos órgãos governamentais. Essa integração está alinhada aos princípios da Nova Gestão Pública, especialmente no que se refere à eficiência administrativa, à transparência e à melhoria da qualidade dos serviços oferecidos à população.

De acordo Chiavenato (2014), a utilização de tecnologias e sistemas integrados favorece maior eficiência organizacional e melhor controle das informações administrativas. Nesse sentido, a implementação da CIN exige uma gestão cadastral organizada e eficiente, uma vez que os dados precisam estar corretos, atualizados e protegidos para garantir a confiabilidade dos registros e a segurança das informações dos cidadãos.

Relacionando a teoria à prática desenvolvida durante o estágio supervisionado na Prefeitura Municipal de Pilõezinhos, foi possível perceber a importância da organização documental e da atualização cadastral para a eficiência dos atendimentos realizados no setor. As atividades desenvolvidas permitiram compreender como a qualidade das informações influencia diretamente a prestação dos serviços públicos e a segurança dos registros administrativos.

Outro aspecto relevante refere-se à inclusão social promovida pela padronização da identificação civil, permitindo que mais cidadãos tenham acesso facilitado a direitos básicos, como saúde, educação e programas sociais. Dessa forma, a modernização da identificação civil evidencia a aplicação prática dos princípios da Nova Gestão Pública, ao promover uma administração mais integrada, eficiente e centrada no cidadão.

Portanto, a Carteira de Identidade Nacional configura-se como uma importante ferramenta de inovação na gestão pública brasileira, fortalecendo a confiabilidade das

informações, a segurança dos dados e a qualidade dos serviços prestados à sociedade.

5 RELATO DE ESTÁGIO

O estágio supervisionado foi realizado na Prefeitura Municipal de Pilõezinhos, no setor de cadastro, área responsável pela coleta, organização, atualização e controle das informações dos cidadãos. Esse setor é essencial para o funcionamento da administração pública, pois garante a confiabilidade dos dados utilizados na prestação de serviços e na execução de políticas públicas.

Durante o período de estágio, foram desenvolvidas atividades como atendimento ao público, atualização cadastral, conferência de documentos, emissão de documentos de identificação e inserção de dados em sistemas informatizados. Essas atividades permitiram compreender, na prática, a importância da organização e precisão das informações, uma vez que dados incorretos ou desatualizados podem comprometer o acesso do cidadão aos serviços públicos.

No atendimento ao público, foi possível orientar os cidadãos quanto aos procedimentos necessários para realização de cadastros, atualização de dados e emissão de documentos, como a Carteira de Identidade Nacional (CIN). Esse contato direto contribuiu para o desenvolvimento de habilidades como comunicação, empatia, responsabilidade e resolução de problemas, além de reforçar a importância de um atendimento humanizado e eficiente.

Durante o estágio, também foi possível utilizar sistemas digitais para registro e consulta de informações, como o Cadastro Único, ferramenta fundamental para a inclusão de famílias em programas sociais. A utilização desses sistemas evidencia a modernização da administração pública e a busca por maior eficiência e agilidade nos processos.

Além disso, foram realizadas atividades de conferência de documentos pessoais, como certidões e comprovantes, garantindo a veracidade e atualização das informações fornecidas pelos cidadãos. Esse processo destacou a importância do controle rigoroso dos dados cadastrais, contribuindo para a redução de inconsistências e fraudes.

Outro ponto observado foi a organização do fluxo de atendimento, buscando reduzir o tempo de espera e melhorar a qualidade do serviço prestado. Essas práticas estão alinhadas aos princípios da Nova Gestão Pública, que prioriza a eficiência, a qualidade e o foco no cidadão.

Dessa forma, o estágio no setor de cadastro da Prefeitura de Pilõezinhos proporcionou uma experiência significativa, permitindo a aplicação dos conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso. Além disso, contribuiu para o desenvolvimento profissional e para a compreensão da importância de uma gestão pública eficiente, organizada e voltada para as necessidades da população.

5.1 Identificação da empresa

5.1.1 Local do estágio e aspectos físicos da empresa

A instituição concedente do estágio foi a Prefeitura Municipal de Pilõezinhos, órgão público responsável pela administração e execução de serviços voltados à população do município.

A prefeitura está localizada no município de Pilõezinhos Figura 1 - Logomarca da instituição, no estado da Paraíba, sendo responsável pela oferta de serviços essenciais nas áreas administrativa, social e de atendimento ao cidadão. O estágio foi realizado no setor de cadastro, que integra a estrutura administrativa do órgão.

- Dados da instituição:
- Nome: Prefeitura Municipal de Pilõezinhos
- Endereço: Pilõezinhos - PB, Brasil
- E-mail: administracao@piloezinhos.pb.gov.br

Conforme apresentado na Figura 1, a logomarca da Prefeitura Municipal de Pilõezinhos identifica a instituição concedente do estágio.

Figura 1- Logomarca da instituição



Fonte: Prefeitura de Pilõezinhos (autora 2025)

O estágio foi desenvolvido no setor de cadastro da Prefeitura Municipal de Pilõezinhos, ambiente destinado ao atendimento ao público e à realização de atividades administrativas relacionadas ao registro e atualização de dados dos cidadãos.

A infraestrutura do local é composta por salas organizadas, equipadas com mesas, cadeiras, computadores e acesso à internet, possibilitando a execução das atividades de forma eficiente. O ambiente conta ainda com espaço destinado ao atendimento dos usuários, proporcionando interação direta entre os servidores e a população.

Os equipamentos disponíveis, como computadores e sistemas informatizados, são fundamentais para a realização das atividades de cadastro, consulta e atualização de informações, garantindo maior agilidade nos processos e melhor organização dos dados.

O espaço físico apresenta condições adequadas de funcionamento, com iluminação, ventilação e organização compatíveis com as atividades desempenhadas. Além disso, o ambiente proporciona acessibilidade básica aos usuários, contribuindo para um atendimento mais inclusivo.

Caso necessário, podem ser utilizadas fotografias do local para ilustrar a estrutura física da instituição, evidenciando os espaços de atendimento, equipamentos utilizados e organização do setor.

5.1.2 Dados referentes ao estágio

O estágio supervisionado foi realizado na Prefeitura Municipal de Pilõezinhos, no setor de cadastro, proporcionando ao estagiário a vivência prática das atividades administrativas relacionadas à gestão de informações e atendimento ao público.

Informações do estágio:

- Local do estágio: Prefeitura Municipal de Pilõezinhos - PB (Setor de Cadastro)
- Data de início: 15/09/2025
- Data de término: 24/11/2025
- Carga horária semanal: 30 horas semanais
- Carga horária total: 300 horas
- Professor (a) Dra Taysa Tamara Viana Machado

- Supervisor na empresa: Diego Henrique da Silva

5.1.3 Perfil da empresa

A Prefeitura Municipal de Pilõezinhos caracteriza-se como uma organização pública pertencente à administração direta municipal, responsável pela gestão dos interesses coletivos e pela oferta de serviços essenciais à população. Sua atuação abrange diversas áreas, como saúde, educação, assistência social, infraestrutura e administração geral, tendo como principal finalidade promover o bem-estar social e o desenvolvimento do município.

No que se refere à sua estrutura organizacional, a prefeitura é composta por diferentes secretarias e setores administrativos, cada um com funções específicas, como Secretaria de Administração, Secretaria de Saúde, Secretaria de Educação e setores de apoio, como o setor de cadastro. Essa divisão permite uma melhor organização das atividades e maior eficiência na execução dos serviços públicos, garantindo que as demandas da população sejam atendidas de forma adequada.

O setor de cadastro, onde foi realizado o estágio, integra a estrutura administrativa do órgão, sendo responsável pela coleta, organização, atualização e controle das informações dos cidadãos. Esse setor desempenha um papel estratégico, pois fornece dados essenciais para a implementação de políticas públicas e para a prestação de serviços à comunidade.

Em relação ao seu histórico, o município de Pilõezinhos foi emancipado politicamente e passou a constituir sua própria administração pública, estruturando a prefeitura como órgão responsável pela gestão local. Ao longo dos anos, a instituição vem buscando modernizar seus processos administrativos, incorporando tecnologias e práticas de gestão mais eficientes, alinhadas aos princípios da Nova Gestão Pública.

Dessa forma, a Prefeitura Municipal de Pilõezinhos se insere no segmento da administração pública, atuando de maneira contínua na prestação de serviços à população e na promoção do desenvolvimento social e econômico do município.sa

5.2 Atividades desenvolvidas

Durante o estágio supervisionado realizado na Prefeitura Municipal de Pilõezinhos, no setor de cadastro, foram desenvolvidas diversas atividades administrativas, voltadas principalmente ao atendimento ao público e à gestão de informações dos cidadãos. As atividades realizadas permitiram a aplicação prática dos conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso, além do desenvolvimento de habilidades profissionais.

- **Atendimento ao Público:**

Uma das principais atividades desempenhadas foi o atendimento direto ao público. Essa atividade consistia em recepcionar os cidadãos, fornecer informações, orientar sobre procedimentos e encaminhar demandas para os serviços adequados.

O atendimento era realizado de forma presencial, com base na escuta ativa e na identificação das necessidades dos usuários. O objetivo dessa atividade era garantir que o cidadão tivesse acesso correto e rápido aos serviços públicos disponíveis.

Como aprendizagem, foi possível desenvolver habilidades de comunicação, empatia, paciência e resolução de problemas. Observou-se que um atendimento de qualidade contribui diretamente para a satisfação do usuário, conforme discutido na literatura sobre atendimento na administração pública.

- **Atualização e Organização Cadastral**

Outra atividade relevante foi a atualização e organização dos dados cadastrais dos cidadãos. Essa tarefa envolvia a coleta de informações, conferência de documentos e inserção ou correção de dados nos sistemas utilizados pelo setor, como o Cadastro Único. O objetivo dessa atividade era manter os dados atualizados e confiáveis, evitando inconsistências que pudessem prejudicar o acesso da população aos serviços públicos.

A realização dessa tarefa possibilitou compreender a importância da gestão da informação na administração pública, conforme abordado por Chiavenato (2014), destacando a necessidade de organização e controle para garantir eficiência nos processos.

- **Conferência de Documentos e Emissão de Identidade**

Durante o estágio, também foram realizadas atividades relacionadas à conferência de documentos pessoais e apoio na emissão de documentos de identificação, como a Carteira de Identidade Nacional (CIN). Essa atividade consistia na verificação da

autenticidade e validade dos documentos apresentados pelos cidadãos, garantindo que as informações cadastradas estivessem corretas.

O objetivo era assegurar a confiabilidade dos dados e evitar fraudes ou inconsistências. Como aprendizagem, foi possível desenvolver atenção aos detalhes, responsabilidade e conhecimento sobre os procedimentos legais relacionados à identificação civil.

- **Utilização de Sistemas Informatizados**

O uso de sistemas digitais foi uma constante durante o estágio, sendo essencial para o registro, consulta e atualização de informações. Essas ferramentas permitiram maior agilidade nos processos e melhor organização dos dados. Essa atividade demonstrou, na prática, a aplicação dos princípios da Nova Gestão Pública, especialmente no que se refere à eficiência, modernização e uso da tecnologia na administração pública. Como aprendizado, destacou-se a importância da tecnologia como aliada na gestão pública e a necessidade de capacitação contínua para utilização desses sistemas.

5.2.1 Aspectos Positivos e Negativos

Entre os aspectos positivos observados durante o estágio, destaca-se a oportunidade de vivenciar a rotina da administração pública, o desenvolvimento de habilidades interpessoais e a aplicação prática dos conhecimentos teóricos. Além disso, o ambiente de trabalho proporcionou aprendizado contínuo e contato direto com a realidade do serviço público.

Por outro lado, como aspecto negativo, foi possível identificar momentos de alta demanda no atendimento, o que gerava filas e aumento no tempo de espera. Também foram observadas algumas limitações estruturais, como a dependência de sistemas que, em determinados momentos, apresentavam lentidão.

5.2.2 Relação entre Teoria e Prática

A experiência vivenciada durante o estágio permitiu relacionar a prática com os conceitos estudados ao longo do curso, especialmente no que diz respeito à Nova Gestão Pública, à gestão cadastral e ao atendimento ao público.

Na teoria, autores como Secchi (2016) destacam a importância da eficiência, do foco no cidadão e da utilização de tecnologias na administração pública. Na prática, esses princípios foram observados por meio da utilização de sistemas informatizados, da busca por agilidade no atendimento e da organização dos dados cadastrais.

Dessa forma, conclui-se que a realidade encontrada no estágio está alinhada, em grande parte, com os conceitos teóricos, embora ainda existam desafios a serem superados para alcançar uma gestão pública plenamente eficiente.

5.3 Propostas de melhoria para a empresa

A proposta de melhoria para o setor de cadastro da Prefeitura Municipal de Pilõezinhos consiste na modernização e organização dos processos administrativos, visando maior eficiência, agilidade e qualidade no atendimento à população.

Inicialmente, recomenda-se a implantação de um sistema digital integrado para armazenamento e atualização de dados cadastrais, reduzindo o uso excessivo de documentos físicos e diminuindo a possibilidade de erros ou perda de informações. A digitalização dos registros contribui para tornar os serviços mais rápidos, seguros e acessíveis aos servidores públicos.

Outra melhoria importante é a padronização dos procedimentos internos do setor, estabelecendo rotinas organizadas para atendimento, conferência documental e atualização de dados. Essa medida facilita o fluxo de trabalho, melhora a comunicação entre os servidores e proporciona maior eficiência no desempenho das atividades administrativas.

Também se sugere a realização de capacitações periódicas para os funcionários, com foco em atendimento ao público, utilização de ferramentas tecnológicas e gestão documental. O investimento na qualificação profissional fortalece a qualidade dos serviços prestados e contribui para um atendimento mais humanizado e eficiente à população.

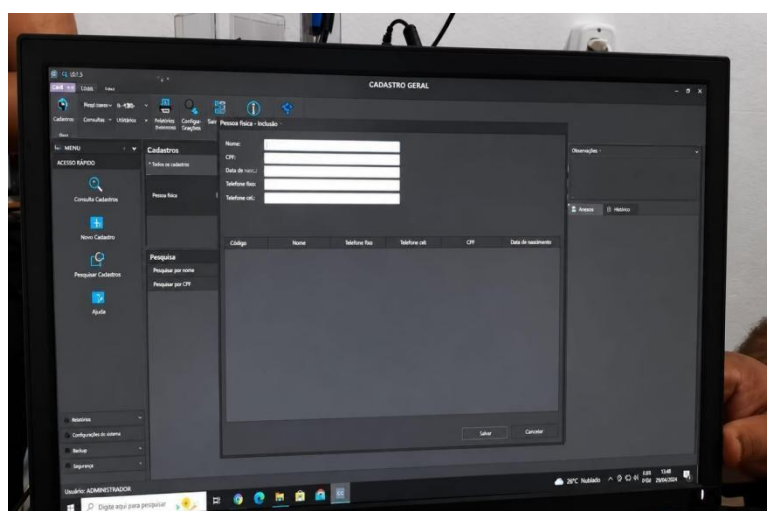
Além disso, recomenda-se a ampliação da integração entre os setores da prefeitura, permitindo que as informações cadastrais sejam compartilhadas de maneira mais rápida e segura. Essa integração favorece a tomada de decisões administrativas e reduz retrabalhos nos processos internos.

Por fim, a implementação dessas melhorias pode contribuir significativamente para a modernização da gestão pública municipal, fortalecendo os princípios da eficiência, transparência e qualidade no atendimento ao cidadão, aspectos fundamentais da administração pública contemporânea.

5.4 Registro fotográfico das atividades

As Figuras 2 a 6, apresentadas a seguir, têm como finalidade ilustrar as atividades desenvolvidas durante o estágio no setor de cadastro da Prefeitura Municipal de Pilõezinhos, evidenciando a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos ao longo da formação acadêmica. As imagens retratam as rotinas administrativas, os procedimentos de organização documental, o atendimento ao público e as atividades relacionadas ao controle e atualização de dados cadastrais, proporcionando uma melhor compreensão das experiências e aprendizagens obtidas durante o período de estágio.

A Figura 2 apresenta o Sistema de Cadastro Geral, utilizado no setor de cadastro para realizar o registro e o gerenciamento das informações necessárias às atividades administrativas desenvolvidas durante o estágio.- Sistema de Cadastro Geral



Fonte: autora (2025)

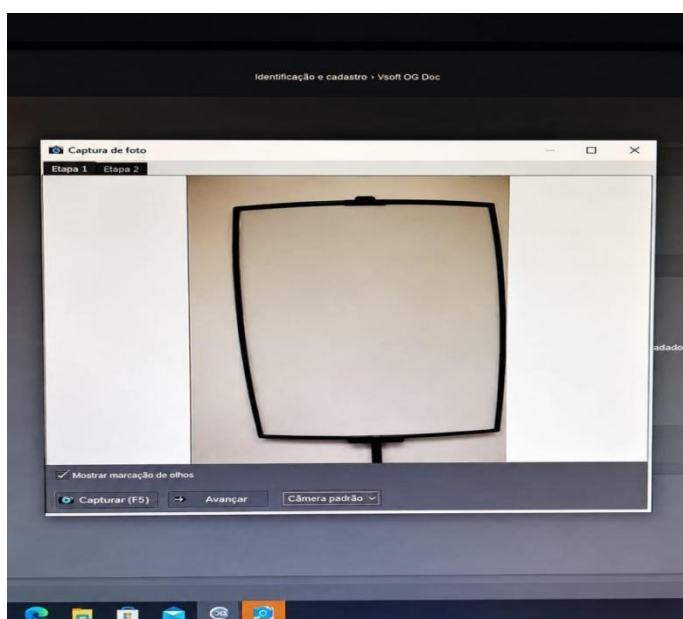
Dando continuidade às atividades desenvolvidas no setor de cadastro, foi utilizado um sistema informatizado para a execução das rotinas administrativas relacionadas ao registro, à consulta e à atualização das informações cadastrais. A utilização dessa ferramenta mostrou-se indispensável para garantir a organização, a

confiabilidade e a integridade do banco de dados, contribuindo para maior eficiência na gestão das informações.

Durante a realização das atividades, foram efetuados procedimentos de inclusão, consulta e atualização cadastral, abrangendo o registro de dados pessoais, como nome completo, CPF, data de nascimento e contatos telefônicos. Esses procedimentos possibilitaram a manutenção de informações atualizadas e consistentes, favorecendo a agilidade no atendimento ao público e o adequado desenvolvimento das atividades administrativas do setor.

Conforme apresentado na Figura 3, a captura fotográfica foi realizada por meio do sistema informatizado da instituição, permitindo a identificação dos servidores e colaboradores durante o processo de cadastro. Esse procedimento contribuiu para a atualização das informações e para a segurança na identificação dos usuários.

Figura 3 - Captura Fotográfica para identificação trabalho



Fonte: autora (2025)

Entre as atividades desenvolvidas no setor de cadastro, destaca-se a realização da captura fotográfica dos participantes por meio do sistema de identificação e cadastro. Esse procedimento foi realizado com o auxílio de câmera integrada ao software, permitindo o registro da imagem facial e a complementação dos dados biométricos no sistema.

Esse processo é fundamental para garantir maior segurança, confiabilidade e precisão na identificação dos participantes durante o cadastramento.

A Figura 4 apresenta a realização da coleta das impressões digitais dos participantes durante o processo de cadastramento. Essa etapa foi realizada por meio de equipamento biométrico integrado ao sistema informatizado da instituição, permitindo o registro das digitais para a identificação e autenticação dos usuários. A coleta biométrica contribui para aumentar a segurança, a confiabilidade e a precisão dos dados cadastrados, reduzindo a possibilidade de fraudes e garantindo maior eficiência na identificação dos participantes durante os procedimentos administrativos.

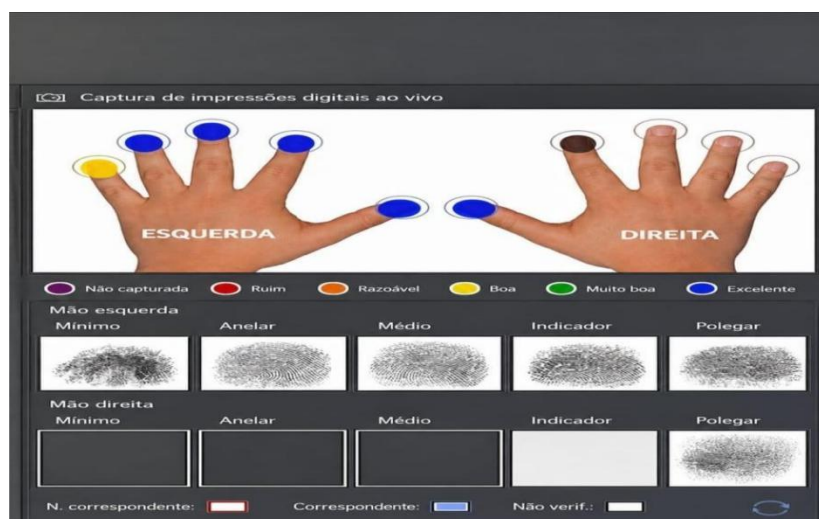
Figura 4- Coletas de impressões digitais



Fonte autora (2025)

A Figura 5 apresenta a realização da coleta das impressões digitais dos participantes durante o processo de cadastramento. Esse procedimento foi realizado por meio de um leitor biométrico, permitindo o registro das digitais no sistema informatizado da instituição. A coleta biométrica teve como finalidade garantir a correta identificação dos participantes, aumentar a segurança das informações cadastradas e proporcionar maior confiabilidade e eficiência aos procedimentos administrativos desenvolvidos durante o estágio.

Figura 5 - Verificação da qualidade das impressões digitais



Fonte: autora (2025)

Foi feita a análise da qualidade das impressões digitais capturadas, observando nitidez, posicionamento e validação dos dedos registrados no sistema, assegurando a confiabilidade das informações coletadas.

A atividade consistiu no apoio à coleta biométrica manual dos dedos dos participantes, orientando o posicionamento correto das mãos e auxiliando durante o processo de leitura digital.

A Figura 6 apresenta o registro da assinatura digital dos participantes durante o processo de cadastramento. Essa etapa foi realizada por meio do sistema informatizado da instituição, permitindo a coleta e o armazenamento da assinatura eletrônica vinculada ao cadastro do usuário. O registro da assinatura digital contribuiu para a validação das informações, a autenticação dos documentos e a segurança dos procedimentos administrativos, garantindo maior confiabilidade e agilidade nas atividades desenvolvidas durante o estágio.

Figura 6 - Registro de Assinatura Digital



Fonte: autora (2025)

Na etapa final do processo de identificação e cadastro, foi realizado o procedimento de assinatura eletrônica dos participantes por meio de dispositivo digital específico. Essa atividade teve como finalidade confirmar a autenticidade das informações cadastradas no sistema, garantindo maior segurança, confiabilidade e validação dos dados coletados durante o atendimento.

O procedimento consistiu na utilização de uma mesa digitalizadora, onde os participantes efetuaram sua assinatura de forma eletrônica, permitindo a formalização dos registros e a conclusão do processo cadastral. Além disso, a atividade contribuiu para a modernização e otimização dos serviços, reduzindo o uso de documentos físicos e proporcionando maior agilidade no armazenamento das informações no sistema informatizado.

6 CONCLUSÃO

A realização do estágio supervisionado no Setor de Cadastro da Prefeitura Municipal de Pilõezinhos-PB possibilitou a compreensão prática das atividades administrativas relacionadas à gestão cadastral e ao atendimento ao público. Por meio das experiências vivenciadas, foi possível alcançar o objetivo geral proposto, que consistiu em relatar e analisar as atividades desenvolvidas, evidenciando a relevância do setor para a emissão da Carteira de Identidade Nacional e para a prestação de serviços à população.

Os objetivos específicos também foram atingidos, uma vez que foram realizadas a caracterização do setor, a descrição do fluxo de atendimento, a análise das atividades desempenhadas e a avaliação da importância dos serviços prestados para a gestão pública municipal.

Observou-se que o setor exerce papel fundamental na organização das informações cadastrais e na garantia do acesso dos cidadãos aos serviços públicos, contribuindo para a eficiência administrativa e para a qualidade do atendimento à população.

As atividades desenvolvidas permitiram relacionar a prática profissional aos conhecimentos adquiridos no curso de Gestão Comercial, especialmente na disciplina de Gestão de Pessoas. Nesse contexto, foi possível compreender a importância do trabalho em equipe, da comunicação organizacional e do relacionamento interpessoal para o desempenho eficiente das atividades e para a prestação de serviços de qualidade.

Como recomendação, destaca-se a importância de investimentos contínuos em tecnologia, capacitação dos servidores e aprimoramento dos processos de atendimento, visando aumentar a eficiência operacional e a qualidade dos serviços oferecidos à população.

Dessa forma, conclui-se que o estágio supervisionado contribuiu significativamente para a formação acadêmica e profissional, proporcionando a aplicação dos conhecimentos teóricos em situações reais de trabalho e o desenvolvimento de competências essenciais para a atuação na área de gestão.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Governo Federal. **Carteira de Identidade Nacional (CIN)**. Brasília, DF: Governo Federal, 2022. Disponível em: gov.br – Carteira de Identidade Nacional. Acesso em: 2 jul. 2026.

BRASIL. Governo Federal. Gov.br. Brasília, DF, 2024. Disponível em: Portal Gov.br. Acesso em: 2 jul. 2026.

BRESSER-PEREIRA, Luiz **Carlos**. **Reforma do Estado para a cidadania**: a reforma gerencial brasileira na perspectiva internacional. São Paulo: Editora 34, 1998.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 9. ed. Barueri: Manole, 2014.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito administrativo**. 31. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de gestão pública contemporânea**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas, organização e métodos**: uma abordagem gerencial. 22. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

SECCHI, Leonardo. **Modelos organizacionais e reformas da administração pública**. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2016.

TEIXEIRA, Marcos Antônio Carvalho. **Gestão de serviços públicos e atendimento ao cidadão**. São Paulo: Fundação Padre Anchieta, 2015.

