



RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO (ESO)

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DO CONSUMO
CURSO DE BACHARELADO DE CIÊNCIAS DO CONSUMO

HENRIQUE ADELAIDE DA SILVA

**RELATÓRIO ESTÁGIO SUPERVISIONADO OBRIGATÓRIO (ESO) – O
Cientista do Consumo na Gestão Pública**

Recife,
2022

HENRIQUE ADELAIDE DA SILVA

**RELATÓRIO ESTÁGIO SUPERVISIONADO OBRIGATÓRIO (ESO) – O
Cientista do Consumo na Gestão Pública**

Relatório de Estágio Supervisionado (ESO) apresentado como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Ciências do Consumo do Departamento de Ciências do Consumo, Universidade Federal Rural de Pernambuco.

Orientador(a): ÉDER LIRA DE SOUZA LEÃO

Recife,
2022

RESUMO

Este relatório tem como objetivo relatar as experiências vivenciadas durante o estágio na Pró-Reitoria de Planejamento e Gestão Estratégica (Proplan) da Universidade Federal Rural de Pernambuco, descrevendo a passagem, como Estagiário, pelas diferentes coordenadorias que a compõem e as respectivas atribuições de cada uma delas. Demonstrando como a formação multidisciplinar de Ciências do Consumo me proporcionou uma adequação rápida e eficiente às diferentes dinâmicas e relações peculiares de cada coordenadoria. Essa experiência possibilitou a identificação do valor profissional da formação, principalmente por até a realização deste trabalho ser um curso recente que ainda está se descobrindo no âmbito profissional. Este contato com a área administrativa, e a atuação na gestão institucional além de ter sido essencial para o futuro da minha carreira profissional, também foi importantíssimo para o meu desenvolvimento pessoal.

Palavras-chave: Ciências do Consumo; Estágio; Profissional; Administrativa; Gestão Institucional.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 – Atividades Exercidas	15
Figura 1 – Localização da Proplan	18
Figura 2 – Área externa da Proplan	19
Figura 3 – Instagram da Proplan em 09/06/21	22
Figura 4 – Instagram da Proplan em 06/02/22	23
Quadro 2 - Tipos de Publicações	23
Figura 5 – Planilha de Mapeamento de Processos	25
Figura 6 – Parte SIPOC da planilha	25
Figura 7 – Parte 5WH1 da planilha	25
Figura 8 – Desenho do Processo	26
Figura 9 – Reunião de Gestão de Riscos	27
Figura 10 – Metodologia de Riscos	28
Figura 11 – Trello	29

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
1.2 JUSTIFICATIVA	10
1.3 OBJETIVOS	10
2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	11
2.1. O Profissional Interdisciplinar	11
2.2. Relação entre Estágio e o aprendizado	13
2.3. Os Tipos de Gestão	13
2.3.1. Gestão de Processos	14
2.3.1. Gestão de Riscos	14
3. METODOLOGIA	15
3.1. Tipo de Pesquisa	15
3.2. Coleta de Dados	15
3.3. Tratamento dos Dados	17
4. DISCUSSÃO E RESULTADOS	18
4.1. Caracterização da Unidade	18
4.2. Estrutura Organizacional	20
4.2.1. Coordenadoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional (CPDI)	20
4.2.2. Coordenadoria de Informações Institucionais e Indicadores (CIN)	21
4.2.3. Coordenadoria de Modernização Organizacional (CMO)	21
4.2.5. Coordenadoria de Sustentabilidade (CS)	22
4.3. Atividades Desenvolvidas	22
4.3.1. Gestão do Instagram	22
4.3.2. PROPLAN em 5 Minutos	25
4.3.3. Mapeamento de Processos	25
4.3.4. Gerenciamento de Riscos	27
4.3.5. Informações Institucionais	29
4.4. Relações com as Ciências do Consumo	30
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	32
REFERÊNCIAS	33

1. INTRODUÇÃO

O mercado de trabalho busca profissionais que se aprofundem em uma área, mas naveguem por outras, esse tipo de profissional generalista tem sido crescentemente mais valorizado devido sua capacidade de resolução de problemas. A adaptabilidade é uma característica importante para lidar com os inevitáveis imprevistos de uma jornada de trabalho, assim como a criatividade, devido a um repertório maior, se encontra melhores soluções, e o conhecimento de diferentes áreas permite uma visão mais ampla da situação gerando autonomia.

O curso de bacharelado em Ciências do Consumo, criado ao final de 2016, com a primeira turma iniciando no primeiro semestre de 2017, com o objetivo de atender a demanda de profissionais capazes de analisar e compreender de forma crítica o consumo e suas relações.

A formação em Ciências do Consumo ainda é algo recente, no momento da elaboração deste relatório não há nenhuma turma graduada, considerando isto o presente trabalho almeja, através de pesquisas exploratórias, analisar a experiência profissional de um graduando no curso durante a realização do estágio, com o intuito de apresentar a percepção multidisciplinar de um Cientista do Consumo em um ambiente de trabalho.

O órgão em que o estágio foi exercido, com o intuito de fornecer um aprendizado mais completo, propôs rodízios trimestrais entre quatro das cinco coordenadorias que compõem a Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional (PROPLAN). As atividades da PROPLAN estão voltadas ao aprimoramento estratégico e do resultado institucional. É evidente que os recursos de uma instituição pública são limitados, principalmente no setor educacional do Brasil, o que torna essencial que se faça o melhor proveito possível do mesmo. Fornecendo documentos que orientem as ações futuras, além de métodos e serviços para os outros órgãos que compõem a universidade aprimorem sua atuação. Devido à busca de melhoria na prestação de serviço à sociedade, no gerenciamento de recursos e na produtividade, a PROPLAN tem se esforçado em disseminar a cultura do planejamento na Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE).

1.2 JUSTIFICATIVA

O presente trabalho foi desenvolvido com a finalidade de questionar:

“Como um Cientista do Consumo pode contribuir na gestão pública?”

O trabalho busca contextualizar e fornecer informações sobre a possível atuação do cientista do consumo na área de gestão do setor público, através da análise da experiência de atuação profissional de um estudante do Bacharelado em Ciências do Consumo durante o estágio realizado na Pró-Reitoria de Planejamento e Gestão Estratégica. Como essa formação generalista influenciou na passagem pelos diferentes ambientes profissionais de cada coordenadoria, principalmente através da adaptabilidade e na solução de problemas.

Visto que o acadêmico se formará como um Cientista do Consumo, o mesmo qualifica o trabalho como fonte de desenvolvimento pessoal e conhecimento sobre o tema abordado. Trata-se da busca do saber por meio das atividades exercidas com a finalidade de desenvolver-se a partir da análise crítica, preparando-o para o mercado de trabalho e suas exigências.

Por se tratar de um curso novo, o trabalho é também uma tentativa de abrir portas, reforçando a importância da formação, através de um estudo de caso, e estimulando a realização de trabalhos e pesquisas futuras na área.

1.3 OBJETIVOS

O objetivo geral consiste em contextualizar e fornecer informações sobre a possível atuação do cientista do consumo na área de gestão do setor público.

Os objetivos específicos do trabalho estão dispostos de forma a viabilizar a proposta expressa pelo objetivo geral, nas seguintes etapas:

- Caracterizar a estrutura, atuação e os principais documentos do órgão;
- Observar as experiências vivenciadas durante as diferentes coordenadorias;
- Interpretar a dinâmica entre a realização das atividades desenvolvidas e a formação.

2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Este capítulo consiste em fundamentar o trabalho através de teorias existentes para melhor entendimento. Estruturado em três tópicos, a saber: o profissional interdisciplinar; a relação estágio e aprendizado; e os tipos de gestão.

2.1. O Profissional Interdisciplinar

A interdisciplinaridade, enquanto abordagem, pode ser considerada a resposta para se ter uma boa relação com o fluxo abundante de informações produzidas, processadas e compartilhadas nos dias atuais. Em um mundo conectado, no qual os mais diversos meios se misturam, até mesmo disputam entre si por atenção, é preciso saber nadar aproveitando a corrente.

Para Leis (2005, p. 9), “A interdisciplinaridade pode ser definida como um ponto de cruzamento entre atividades (disciplinares e interdisciplinares) com lógicas diferentes”.

Desta forma, é possível considerar que uma abordagem interdisciplinar nos proporciona um melhor aproveitamento do conhecimento, através do cruzamento de suas particularidades em busca de novas respostas para a solução de um problema. Sendo assim, o profissional interdisciplinar tem a habilidade de navegar em diversas disciplinas resultando em uma análise mais ampla das situações.

O termo profissional é relativo à profissão, usado para indicar quem exerce uma profissão. Freidson (1996, p.142) define que “Qualquer que seja a forma de definir “profissão” ela é, antes de tudo e principalmente, um tipo específico de trabalho especializado”.

Para entender o profissional também é preciso conceituar o profissionalismo, Freidson (1996, p. 141) o define:

O profissionalismo é definido por meio das circunstâncias típico-ideais que fornecem aos trabalhadores munidos de conhecimento e recursos através dos quais eles podem controlar o seu

próprio trabalho, tornando-se, desse modo, aptos a criar e aplicar aos assuntos humanos o discurso, a disciplina ou o campo particular sobre os quais têm jurisdição.

Freidson leva-nos a compreensão de que o meio fornece as circunstâncias que o profissional lida para trabalhar, e conseqüentemente um meio ideal é buscado por todos que fazem parte do mercado, tanto empresas como os próprios profissionais, apesar disso a estabilidade, a segurança e os outros aspectos que envolvem a construção desse tal meio ideal não são fáceis de conseguir manter, praticamente improvável. A vida é feita de imprevistos, altos e baixos, planejamentos não são construídos apenas uma vez, um bom plano se adapta a realidade, ao contexto, que está inserido.

Trabalhar é saber lidar com problemas, inevitavelmente em algum momento da execução do trabalho, não importando qual seja, surgiram problemas. Desde uma simples falta de material, de recursos ou até a falta de um planejamento adequado. Para continuarmos esta parte teórica da pesquisa, apresento o conceito proposto Pereira (1998, p. 149) , que discute a análise de problemas:

[...] embora delimitando o problema a ser estudado, não podemos abandonar as múltiplas determinações e mediações históricas que o constituem - que insistem porque afirmam a trama da totalidade da qual fazem parte indissociável.

Por meio desse conceito pode-se concluir que um problema não pode ser analisado sem seu devido contexto. Por mais que tentemos delimitá-lo em busca de uma perspectiva mais objetiva, o contexto faz parte do motivo do problema e fará parte de sua solução. Visualizar o que gerou o problema pode fornecer uma alternativa de como contornar a situação e/ou como prevenir que ela se repita. Um bom repertório pode ser um aliado poderoso na hora de enfrentar as diversidades, conhecimento e visões distintas possibilitam o encontro de soluções inesperadas.

Uma frase de Karl Popper (1963, p. 98), considerado um dos maiores filósofos da ciência do século XX, descreve bem a força de um profissional interdisciplinar:

Nós não somos estudantes de alguma disciplina, mas estudantes de problemas. E problemas podem atravessar diretamente as fronteiras de qualquer matéria ou disciplina.

A capacidade de navegar por diferentes temas fornece autonomia e segurança para tirar as ideias do papel. Segundo Ferreira (2010), a autonomia pode ser

compreendida como a possibilidade de alteração da prescrição da sua tarefa de forma a adequá-la ao real do trabalho, possibilitando ao trabalhador a regulação de seu modo de desenvolver atividades. A autonomia favorece a conquista do prazer no trabalho, com base na transformação do sofrimento do *não saber* em prazer de *saber fazer*. (MORAES, 2012, p.219).

2.2. Relação entre Estágio e o aprendizado

O estágio pode ser considerado como uma “oportunidade de aprendizagem da profissão e da construção da identidade profissional” (PIMENTA, 2004, p.99). E como complementa Pelozo (2007), não podemos considerá-lo como uma instrumentalização técnica, pois seu objetivo deve ir além de ensinar conteúdos e modos de fazer a serem aplicados nas situações reais.

A partir desses conceitos é possível compreender o papel do estágio na formação. Mais do que uma simples oportunidade do acadêmico de pôr em prática seus conhecimentos e teorias, o estágio prepara para a realidade de uma atuação profissional fornecendo uma noção básica da mesma.

Essa oportunidade de observação e reflexão sobre a prática permitirá que o aluno/estagiário reafirme sua escolha pela profissão e resolva assumir-se como um profissional politizado desde o início de sua carreira (PELOZO, 2007, p. 2).

A confirmação da escolha motiva a busca por conhecimento do aluno/estagiário devido a identificação com a profissão e, conseqüentemente, favorece um maior cumprimento de suas obrigações.

2.3. Os Tipos de Gestão

O estágio consistiu da carga horária de 20 horas semanais durante o período de um ano e meio. Foi estabelecido um rodízio entre três das cinco coordenadorias com o intuito de um aprendizado profissional mais completo a partir da atuação em diferentes contextos com base nas particularidades de cada coordenadoria. Durante o estágio foi necessária a busca por conhecimento em gestão, em específico dois tipos de gestão, a gestão por processos e a gestão de riscos:

2.3.1. Gestão de Processos

Segundo Souza (2015), o gerenciamento de processos, ou gestão de processos, é um tipo de gestão que se preocupa com a projeção, a implementação de novos processos e com a constante análise, revisão, controle e mudança dos processos já existentes dentro de uma organização com o intuito de garantir que esses processos operem de maneira eficiente e eficaz.

O termo “processo” é utilizado de forma muito ampla na administração e o seu significado pode variar dependendo do contexto utilizado (SOUZA, 2015, p. 71).

Logo, o termo “processo” no contexto do presente trabalho corresponde a um conjunto de atividades desenvolvidas para alcançar um objetivo.

Através do gerenciamento de processos se obtém maior conhecimento sobre as operações da organização possibilitando a identificação e solução de problemas mais facilmente (SOUZA, 2015).

2.3.1. Gestão de Riscos

Em um ambiente cada vez mais complexo e em constante mutação temos como um dos grandes desafios para a Gestão Pública melhorar continuamente a forma como administramos os bens públicos. Imprevisibilidade existe quando e onde as decisões são tomadas, quer de caráter administrativo, operacional, legal, científico ou de natureza política. Uma abordagem de gestão de riscos é uma importante ferramenta para responder a este desafio contínuo (ÁVILA, 2014, p. 180).

É preciso identificar, avaliar e controlar os riscos nos processos da instituição, com a finalidade de aumentar a probabilidade de alcance dos resultados pretendidos e consequentemente da melhoria dos processos da mesma.

3. METODOLOGIA

Para o alcance dos objetivos propostos, utilizou-se da seguinte metodologia:

3.1. Tipo de Pesquisa

O trabalho apresenta característica descritiva por descrever sobre o profissional interdisciplinar; a relação entre estágio e aprendizado; gestão; o órgão que o estágio ocorreu. Possibilitando o uso do conteúdo teórico para interpretar e explicar a realidade vivenciada na empresa, o que também caracteriza o trabalho como explicativo.

Conforme taxonomia proposta por Vergara (2000, p. 46), o trabalho terá como suporte os seguintes tipos de pesquisas:

- Pesquisa Bibliográfica: Levantamento de material necessário para compreensão do assunto, no caso, os artigos e livros utilizados para a construção do referencial teórico do trabalho.
- Pesquisa documental: Utilização de material oficial da Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE). Ex: Regimento Interno da PROPLAN, Plano de Gestão de Riscos, Plano de Desenvolvimento Institucional da UFRPE, Plano de Gestão de Processos, Plano de Integridade, entre outros.
- Estudo de caso: Caracterização da empresa e situação que aborda o problema explicado por meio do conteúdo teórico.

3.2. Coleta de Dados

Para uma coleta de dados eficaz, foi realizada uma pesquisa bibliográfica que vai explorar tanto livros que tratam sobre gestão, interdisciplinaridade, aprendizado, estágio e os outros temas abordados, como artigos relevantes em relação a esses assuntos para construção

da revisão bibliográfica da pesquisa. Abaixo, apresento um quadro que contém as três coordenadorias junto de suas respectivas descrições e atividades exercidas:

NOME	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES EXERCIDAS
Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional	Responsável pela supervisão, coordenação e avaliação do planejamento, informações gerenciais, processos e estruturas organizacionais dos diversos níveis de divisão da Universidade.	Postagem de notícias no site; Gerenciamento do Instagram (@proplan.ufrpe): Elaboração, criação e postagem; Atendimento de demandas.
Coordenadoria de Modernização Organizacional	Aprimoramento das práticas de gestão da universidade através do estudo de soluções integradas para os problemas administrativos e organizacionais	Análise, mapeamento e desenho de processos (fluxogramas); Contribuição com documentos oficiais; Publicação dos processos mapeados no site; Atendimento de demandas.
Coordenadoria de Informações Institucionais e Indicadores	Auxiliar o pró-reitor na gestão com foco no desenvolvimento institucional, através das atividades de gerenciamento de informações e indicadores.	Análise de dados através do Excel; Atualização de imagens e banners para o site oficial; Auxílio no Censo; Atendimento de demandas.
Coordenadoria de Gestão de Riscos	Coordenar a implementação da Política de Gestão de Riscos, gerenciar e monitorar os riscos de maneira contínua, e articular-se com o Comitê de Governança, Gestão de Riscos e Controle Interno.	Levantamento, identificação, avaliação e resposta a riscos; Contribuição com questionários de órgãos externos; Atendimento de demandas.

Quadro 1: Atividades exercidas

Fonte: Elaboração Própria (2021)

Assuntos e conceitos diretamente relacionados com as atividades exercidas também estão incluídos no referencial teórico com o intuito de uma análise crítica das mesmas.

Documentos da universidade e do órgão que constam de sua identidade, seu planejamento e atuação também foram pesquisados por meio da pesquisa documental para utilização na caracterização do órgão e conceituar a realidade institucional no referencial teórico. Com base nessas informações, será possível compreender o contexto durante a realização do estágio.

3.3. Tratamento dos Dados

Os dados da pesquisa foram tratados qualitativamente, por meio da análise de conteúdo. O levantamento teórico e documental serviu de base para as explicações.

“Para conduzir uma análise de documentos, é necessário realizar uma leitura inicial dos documentos para obter uma compreensão geral do conteúdo e identificar temas e questões relevantes” (Sampieri; Collado; Lucio, p. 193).

Após essa leitura inicial, foi utilizado o método de análise de conteúdo adaptado de Bardin (2011). Utilizando três fases na análise de conteúdo o levantamento teórico e documental do presente trabalho foi feito de acordo com as seguintes fases:

- Pré Análise: Onde todos os materiais, desde as anotações da rotina do estágio, dos documentos institucionais, até aos artigos relevantes, foram levantados.
- Exploração do material: Leitura, criação e organização de categorias e subcategorias.
- Tratamento dos resultados: Identificação de relações entre os materiais, enquadramento de acordo com as categorias, elaboração de conclusões e identificação para futuras pesquisas.

4. DISCUSSÃO E RESULTADOS

Este capítulo consiste em apresentar os resultados obtidos com o presente trabalho, e discuti-los com relação ao que foi abordado durante o referencial teórico. Estruturado em três principais tópicos: Caracterização da Unidade; Estrutura Organizacional; Atividades Desenvolvidas.

4.1. Caracterização da Unidade

O estágio foi realizado no período de 01 de março de 2021 à 01 de setembro de 2022, na Universidade Federal Rural de Pernambuco, mais especificamente em uma das suas reitorias.

A Pró-Reitoria de Planejamento e Gestão Estratégica (Proplan) é um órgão executivo, diretamente vinculado à Reitoria, com o intuito de assessorá-la no planejamento e na gestão estratégica da instituição. De acordo com o Regimento Interno (2019), suas finalidades também englobam:

- Propor e acompanhar ações como políticas, programas, projetos em busca do aprimoramento estratégico e do resultado institucional;
- Orientar a formulação e gestão de planos diretores de eixos estratégicos a fim de assegurar o alinhamento às diretrizes gerais da gestão universitária;
- Coordenar o atendimento às demandas informativas do Ministério da Educação e outros órgãos internos;
- Elaborar, coordenar, monitorar e avaliar o Planejamento Estratégico Institucional;
- Subsidiar o aprimoramento dos resultados institucionais através de indicadores de desempenho;
- Promover a modernização administrativa com o gerenciamento das estruturas organizacionais e rotinas/processos administrativos;
- Impulsionar parcerias intra e interinstitucionais;
- Promover a disseminação da cultura de planejamento na UFRPE.

A Proplan está localizada na cidade de Recife, Pernambuco (Figura 1), desde sua reestruturação com a Resolução nº 90/2013, suas atividades se concentram exclusivamente nas atividades de planejamento organizacional, informações, indicadores institucionais,

processos e estruturas organizacionais. Atividades que corresponde às atribuições de suas cinco coordenadorias:

- CPDI - Coordenadoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional;
- CIN - Coordenadoria de Informações Institucionais e Indicadores;
- CMO - Coordenadoria de Modernização Organizacional;
- CGR - Coordenadoria de Gestão de Riscos;
- CS - Coordenadoria de Sustentabilidade.



Figura 1: Localização da Proplan.
Fonte: Google Maps

A Proplan possui uma equipe composta atualmente por quinze integrantes, sendo um no cargo de Pró-Reitora, cada uma das cinco coordenadorias possui um coordenador, e quatro delas possuem mais um servidor, correspondendo a doze integrantes e os outros três são estagiários.

A unidade está localizada no Prédio de Apoio Administrativo (Figura 2) no campus da UFRPE.



Figura 2: Área externa da Proplan.
Fonte: Facebook

4.2. Estrutura Organizacional

Sua estrutura organizacional é composta por cinco coordenadorias vinculadas diretamente à Pró-Reitoria.

4.2.1. Coordenadoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional (CPDI)

A CPDI é uma unidade de trabalho dedicada às atividades de proposição, articulação, apoio e capacitação nas ações de Planejamento Estratégico em articulação com outras ações de desenvolvimento institucional, com vistas à condução e alinhamento da Gestão Estratégica da UFRPE, assim como a disseminação da cultura do planejamento na universidade. Composta pela Seção de Articulação e Inovação e pela Seção de Monitoramento e Avaliação, as atribuições de ambas compreendem as áreas de Proposição e Apoio à Elaboração do Planejamento Estratégico e ao Desenvolvimento Institucional.

Planejamento Estratégico é um processo dinâmico, sistêmico, coletivo, participativo e

contínuo para determinação de objetivos, estratégias e ações da organização. Esse processo está embasado essencialmente nos problemas ou desafios da organização (REZENDE, 2011).

O Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) é o principal documento de planejamento da Universidade Federal Rural de Pernambuco, o mesmo apresenta a identidade da instituição e seu funcionamento atual além de propor estratégias a serem seguidas, norteando ações nas áreas de ensino, pesquisa, extensão e gestão. O plano integra, entre outros documentos, o Projeto Pedagógico Institucional (PPI) e o Planejamento Estratégico Institucional (PEI).

4.2.2. Coordenadoria de Informações Institucionais e Indicadores (CIN)

A CIN tem como competência auxiliar o Pró-Reitor na gestão com foco no desenvolvimento institucional, mais especificamente nas atividades de gerenciamento de informações e indicadores. Composta pela Seção de Informações Institucionais e pela Seção de Indicadores, ambas agem em prol de auxiliar o Coordenador no gerenciamento das informações institucionais e o apoio à gestão a partir do uso de indicadores.

4.2.3. Coordenadoria de Modernização Organizacional (CMO)

A CMO tem por finalidade principal o aprimoramento das práticas de gestão da universidade através do estudo de soluções integradas para os problemas administrativos e organizacionais no intuito de contribuir com a melhoria dos serviços prestados à sociedade e à comunidade acadêmica. Composta pela Seção de Modernização de Estruturas Organizacionais e pela Seção de Modernização de Processos, atuando através do mapeamento, desenho e modelagem de processos.

4.2.4. Coordenadoria de Gestão de Riscos (CGR)

A CGR é responsável por coordenar a implantação da Política de Gestão de Riscos (PGRISCOS), propor a elaboração do Plano de Gestão de Riscos, gerenciar e monitorar os riscos de maneira contínua, e articular-se com o Comitê de Governança, Gestão de Riscos e Controle Interno.

A Política de Gestão de Riscos (PGRISCOS) tem o objetivo de identificar, avaliar,

administrar, controlar e comunicar os riscos das atividades da Instituição com o intuito de fornecer razoável certeza de que os objetivos da instituição serão alcançados.

4.2.5. Coordenadoria de Sustentabilidade (CS)

A CS é responsável por estudar e propor programas e/ou projetos sustentáveis apropriados à realidade da universidade, gerir a execução do Plano de Logística Sustentável - UFRPE (PLS-UFRPE), compor as comissões que tratem de Planos Estratégicos Sustentáveis e nas Mobilizadora e Executiva do PLS-UFRPE em prol de auxiliar na construção e adoção da gestão sustentável da Universidade.

O Plano de Logística Sustentável (PLS-UFRPE) surgiu com base na consciência do papel transformador da instituição, como um instrumento de planejamento que reforça o interesse na busca da eficiência do serviço público, reduzindo o impacto sobre o meio ambiente e melhor utilização de recursos.

4.3. Atividades Desenvolvidas

Nesta sessão as atividades serão discutidas separadamente, sendo divididas em: Gestão do Instagram; PROPLAN em 5 Minutos; Mapeamento de Processos; Gerenciamento de Riscos; Informações Institucionais.

4.3.1. Gestão do Instagram

A Proplan tem como uma de suas atribuições o papel de promover a disseminação da cultura de planejamento na universidade, considerando isto, o fortalecimento de sua presença digital demonstrou-se como uma oportunidade. O perfil do Instagram, o @proplan.ufrpe (Figura 3), vinha sendo usado como um meio de comunicação entre a Proplan e a comunidade universitária.



Figura 3: Instagram da Proplan em 09/06/21.
Fonte: Arquivo Pessoal

Com o intuito de profissionalizar o perfil, os destaques¹ foram organizados e foi criada uma paleta de cores, baseada nas cores do site oficial, para as publicações. Criando assim uma identidade visual (Figura 4) que correspondesse com a unidade.

¹ Destaques: Recurso que permite ao usuário deixar vários stories fixados no perfil por tempo indeterminado.

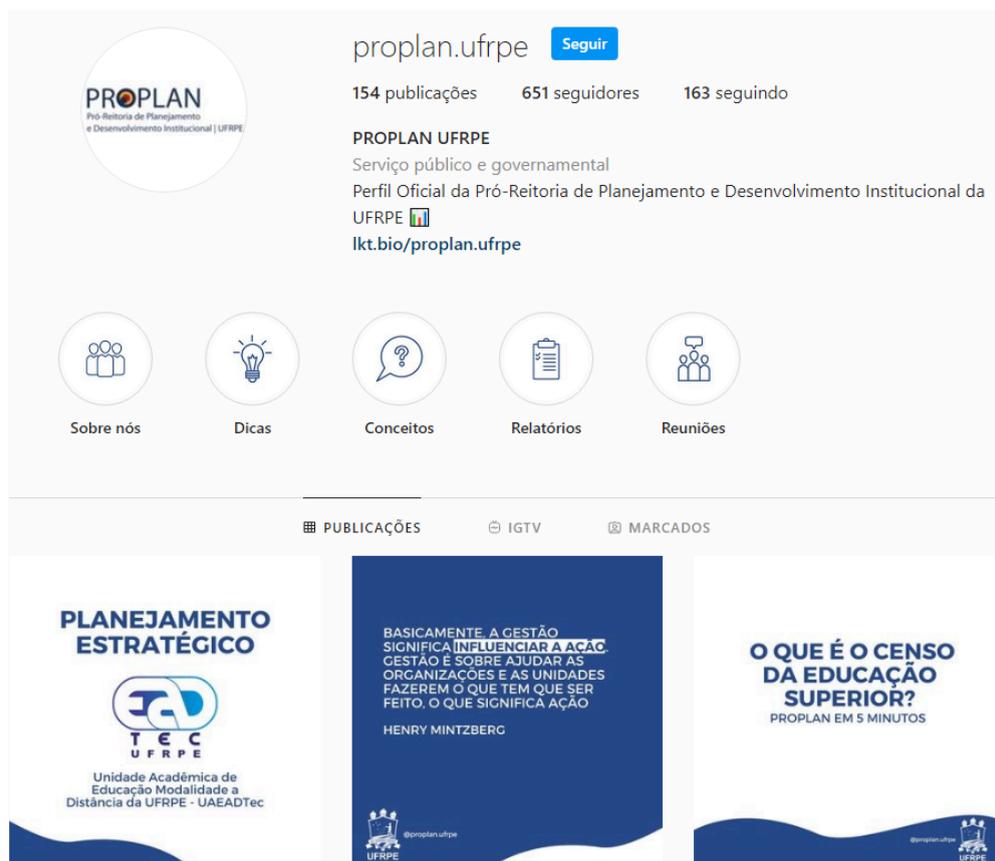


Figura 4: Instagram da Proplan em 06/02/22.

Fonte: Arquivo Pessoal

Em relação às publicações, o seu conteúdo tem como objetivo propagar conhecimento sobre as áreas de atuação da Proplan, além de compartilhar as ações da mesma funcionando como uma espécie de prestação de contas, assim fortalecendo a transparência da organização. Sobre a constância das postagens do perfil, foi estabelecida a meta de duas a três publicações semanais. O Quadro 2 mostra uma relação entre o tipo de publicação e o seu intuito.

TIPO DA PUBLICAÇÃO	INTUITO
Ações da Proplan	Compartilhar o progresso da gestão estratégica com a comunidade
Explicações e/ou Dicas	Promover a cultura do planejamento
Frases	Instigar reflexões

Quadro 2: Tipos de Publicações.

Fonte: Arquivo Pessoal

Além do crescimento do perfil, como é possível observar pelo aumento do número de seguidores, quantidade de curtidas e outros parâmetros, o real resultado foi ter alcançado outros setores da própria universidade que demonstraram interesse em alguns serviços da

Proplan, como foi o caso da Segurança Universitária que demonstrou interesse na Gestão de Riscos.

4.3.2. PROPLAN em 5 Minutos

O “PROPLAN em 5 Minutos” é um projeto que visa fomentar a cultura do planejamento na UFRPE através da publicação mensal de conteúdos no site da própria universidade sobre os temas que cercam a Pró-Reitoria.

Segundo a pró-reitora Carolina Raposo em uma notícia no site da universidade, "São informações simples, mas que podem ser úteis para todas as pessoas dentro e fora da UFRPE. Além disso, sempre lembramos que a equipe da Proplan estará à disposição da comunidade para um possível aprofundamento, entre outras informações". (UFRPE, 2019)

A tarefa de realizar o controle das publicações, o que consiste em conferir qual a coordenadoria responsável pela publicação do mês, entrar em contato com a mesma para a solicitação da produção do texto, enviar a publicação pronta para o e-mail de comunicação da universidade e por fim, atualizar o Trello para manter o controle sobre a realização do projeto atualizado.

4.3.3. Mapeamento de Processos

A Coordenadoria de Modernização Organizacional (CMO) foi a primeira, entre as três coordenadorias, em que atuei. Para me familiarizar com a sua área de atuação fui instruído a leitura e realização de cursos sobre a modelagem e desenho de processos, que são os principais serviços prestados pela CMO aos outros setores da Universidade.

A CMO adaptou a metodologia à realidade institucional, e mapeia os processos dos órgãos que compõem a universidade para obtenção do AS-IS², o estado atual, do processo. A visualização do desenho facilita a identificação de gargalos e possibilita sua melhoria.

O mapeamento é feito a partir de processos já existentes em outros setores da universidade, compreender como todo o processo acontece é essencial para uma modelagem satisfatória, e se faz necessária uma visão de quem participa efetivamente no mesmo. Para atingir isso são realizadas reuniões de nivelamento com o setor interessado, onde se introduz os conceitos e quais as ferramentas serão utilizadas no processo com o objetivo de um melhor

² AS-IS: Representação do estado atual do processo, como ele é no presente.

entendimento de todos os envolvidos.

Ferramentas como a matriz SIPOC³, utilizada para documentar um processo de seu começo até o fim, e 5W2H⁴ que possibilita a descrição da sequência de atividades e responsabilidades do processo são fortes aliadas na obtenção das informações necessárias. Ambas as ferramentas (Figuras 6 e 7) são utilizadas de forma complementar pela CMO, e foram adaptadas para uma planilha (Figura 5) que é disponibilizada para a unidade interessada preencher com informações a respeito do processo escolhido. O 5W2H foi adaptado para uma variação, o 5W1H, mas na planilha optou-se por excluir o Why (Por quê?) para facilitar o seu preenchimento.

 Pro-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional	COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO ORGANIZACIONAL	Ambiente de negócio															
		Problema mitigado															
		Vinculação ao objetivo estratégico															
		Nome do Processo															
		Data da Última Modificação															
		Status do Processo															
Processo antecessor																	
Processo sucessor																	
IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE	FORNECEDOR (S)	ENTRADAS (I)	<table border="1"> <tr> <td colspan="5">PROCESSO (P)</td> <td>SAÍDA (O)</td> <td>CLIENTE (C)</td> </tr> <tr> <td>O QUE?</td> <td>COMO?</td> <td>QUANDO?</td> <td>QUEM?</td> <td>ONDE?</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	PROCESSO (P)					SAÍDA (O)	CLIENTE (C)	O QUE?	COMO?	QUANDO?	QUEM?	ONDE?		
PROCESSO (P)					SAÍDA (O)	CLIENTE (C)											
O QUE?	COMO?	QUANDO?	QUEM?	ONDE?													

Figura 5: Planilha de Mapeamento de Processos.

Fonte: Arquivo Pessoal

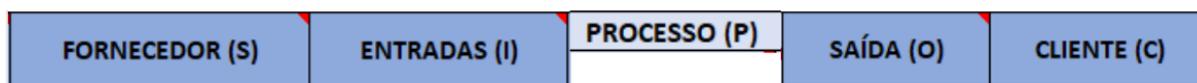


Figura 6: Parte SIPOC da Planilha.

Fonte: Arquivo Pessoal

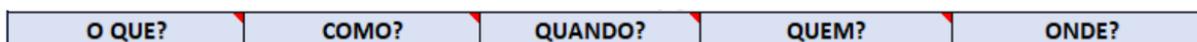


Figura 7: Parte 5W1H da Planilha.

Fonte: Arquivo Pessoal

Com o retorno dessas informações, é possível realizar o desenho do processo (Figura 8) no software de modelagem de processos (Bizagi™ Modeler). Nesta etapa, de interpretação das informações, o conhecimento multidisciplinar foi importante para o melhor entendimento dos processos das mais diversas áreas da universidade que foram mapeadas durante o estágio.

³ SIPOC: A sigla SIPOC vem das seguintes palavras em inglês: suppliers (fornecedores), inputs (insumos ou entradas), process (processo), outputs (produtos ou saída) e customers (clientes).

⁴ 5W2H: A sigla 5W2H vem das seguintes perguntas em inglês: what (o que), why (por que), when (quando), where (onde), who (quem), how much (quanto) e how (como).

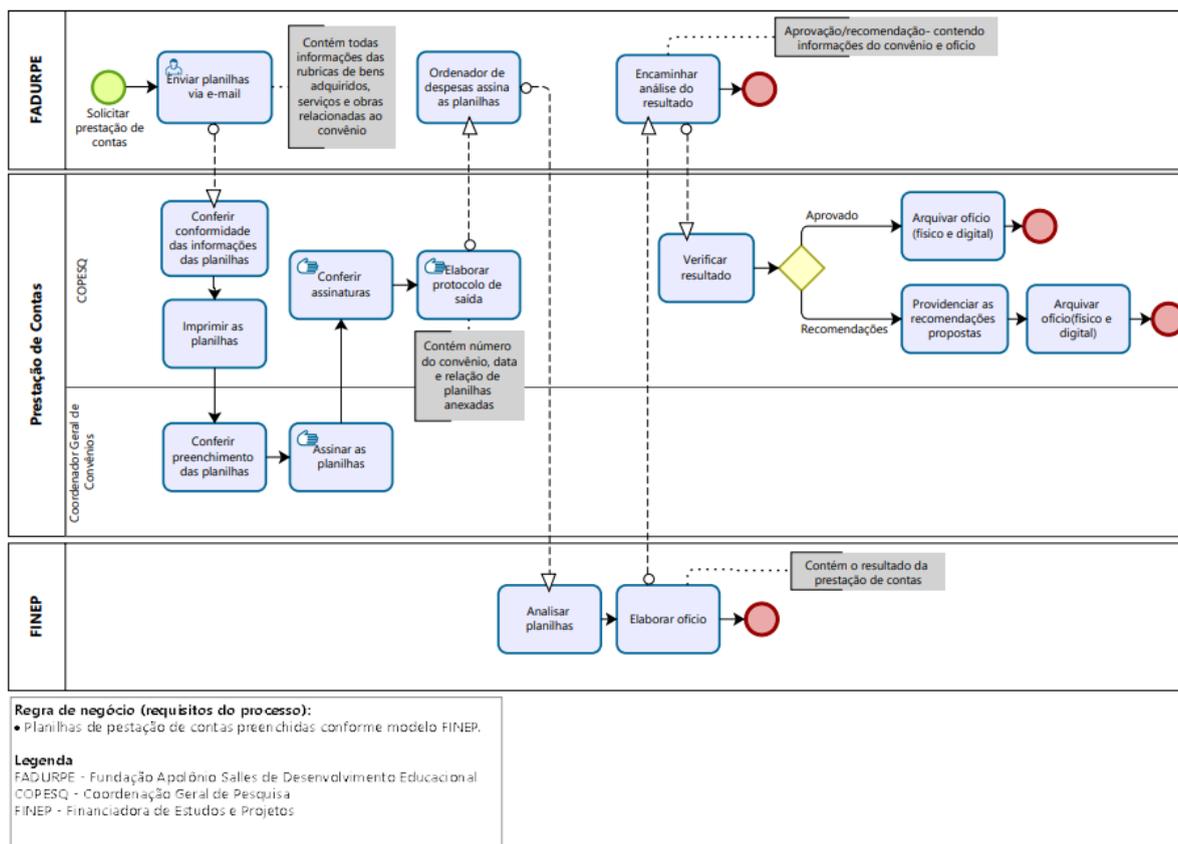


Figura 8: Desenho do Processo.
 Fonte: Site da Proplan.

O desenho do processo é enviado à unidade responsável para validação e confirmação que o processo corresponde a como ele é realizado de fato. Com o AS-IS realizado, se torna possível uma análise mais apurada do processo em busca de oportunidade de melhorias e encontro de gargalos promovendo assim a eficiência na universidade. A partir desta análise, a unidade e a CMO elaboram propostas de melhoria do processo que são incluídas na versão final do fluxograma do processo, essa versão final é validada pela unidade responsável.

Após a confirmação, os processos mapeados são disponibilizados no repositório da UFRPE e a unidade passa a executar o processo melhorado. O monitoramento é feito pela unidade que avalia o desempenho do processo e caso seja necessária a realização de mudanças, a CMO é informada para revisar e refinar o processo.

4.3.4. Gerenciamento de Riscos

A segunda atuação ocorreu na Coordenadoria de Gestão de Riscos (CGR), o que foi muito construtivo já que tive a oportunidade de acompanhar a sequência de alguns processos

que haviam sido mapeados durante a atuação na CMO, como foi o caso do processo de Compra de Bens/Equipamentos do Núcleo de Pesquisa - NUPESQ (Figura 9).



Figura 9: Reunião de Gestão de Riscos.

Fonte: Site da Proplan.

A partir do processo mapeado, a CGR realiza uma reunião de apresentação da metodologia de gestão de riscos e das ferramentas que serão utilizadas para sua execução.

Tanto a metodologia como o Manual de Gestão de Riscos foram definidos com base no DECRETO Nº 9.203, DE 22 DE NOVEMBRO DE 2017 e a INSTRUÇÃO NORMATIVA CONJUNTA Nº 1, DE 10 DE MAIO DE 2016; ambos são ferramentas necessárias para que a gestão da UFRPE implemente o gerenciamento de riscos em suas diversas unidades organizacionais.

Nesta apresentação, ocorre o levantamento do ambiente e os objetivos, assim como uma introdução a identificação dos riscos. Após a unidade interessada identificá-los, e/ou no caso de dificuldades, novas reuniões são marcadas para a avaliação, resposta e monitoramento dos riscos encontrados. A imagem a seguir explica a metodologia de riscos:

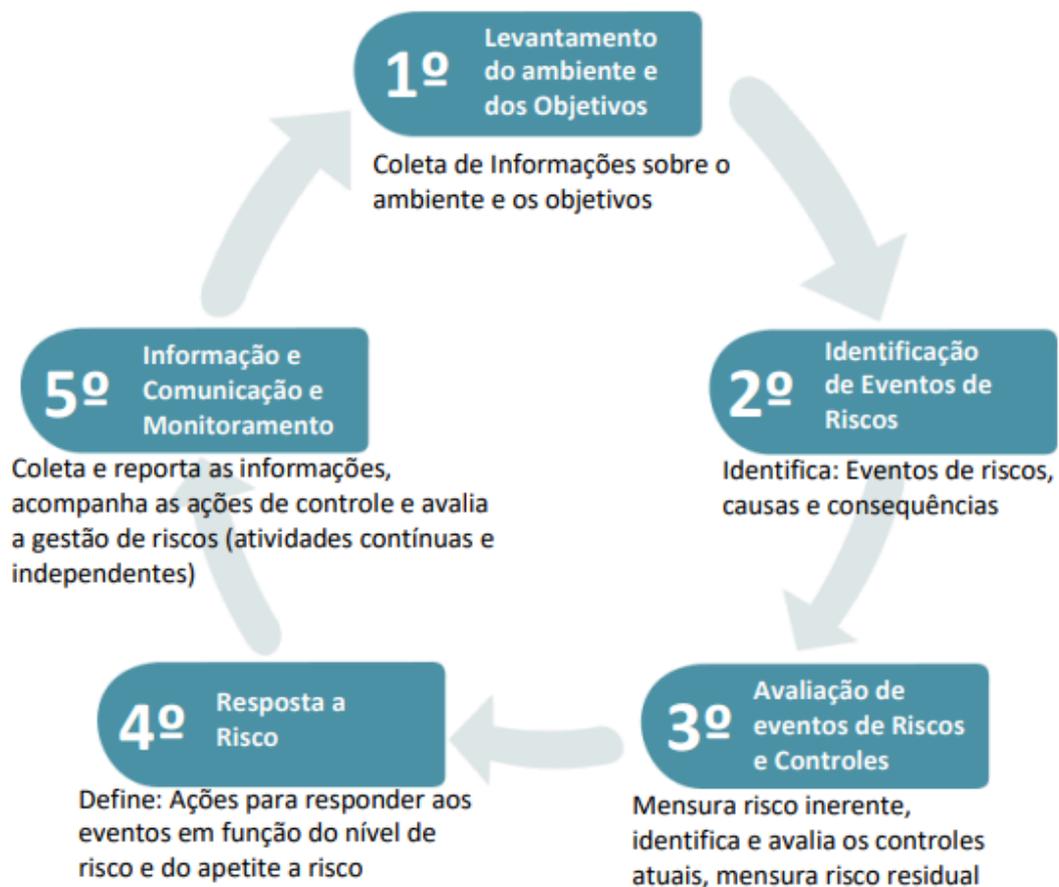


Figura 10: Metodologia de Riscos.
Fonte: Manual de Gestão de Riscos (2022).

4.3.5. Informações Institucionais

Na Coordenadoria de Informações e Indicadores Institucionais, terceira e última do rodízio, realizei atividades analíticas e de tratamento dos dados institucionais. Destacando-se a contribuição na análise de relatórios para o Censo da Educação Superior, instrumento imprescindível para o recredenciamento institucional.

As atividades envolviam a análise dos dados institucionais, como os relatórios de gestão de outros setores com a finalidade de selecionar as informações mais relevantes a serem incluídas no relatório de gestão da universidade. Compilação e tratamento dos dados de docentes e discentes da instituição, a coleta de dados para a prestação de contas da UFRPE que pode ser consultada no site institucional, a conferência dos cadastros das instalações institucionais, laboratórios e bibliotecas para o Censo, entre outras. Abaixo é possível ver o trello onde eram organizadas, programadas e distribuídas as atividades a serem realizadas, assim como acompanhar o que foi realizado e que ainda falta:

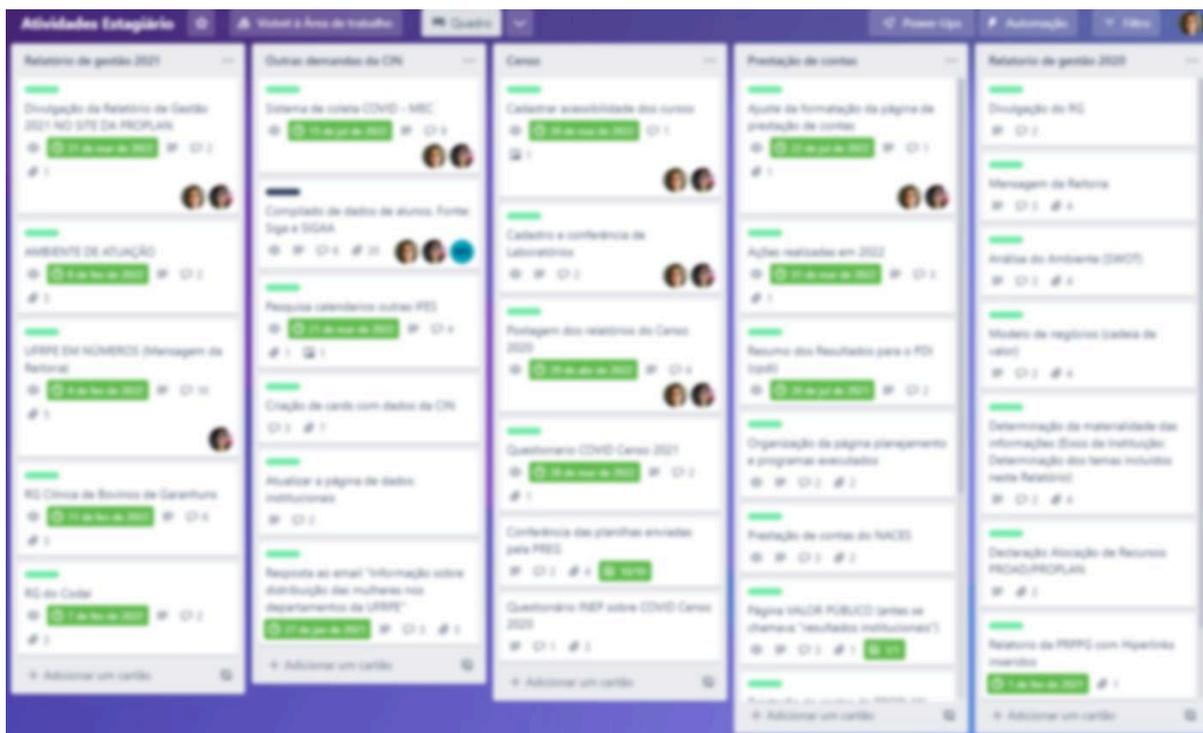


Figura 11: Trello.

Fonte: Arquivo Pessoal (2022).

Nota: não está identificável a imagem, por serem informações internas, o intuito é ilustrar o que é/como é usado.

Como o estágio se decorreu no momento da pandemia da COVID-19, houveram diversos questionários sobre as medidas de combate ao vírus tomadas pela instituição, a coordenação da coleta dessas informações também foi de responsabilidade da CIN.

4.4. Relações com as Ciências do Consumo

O estágio foi uma experiência realmente enriquecedora, não somente pelo contato com o mercado de trabalho e uma rotina administrativa, mas principalmente por ter sido uma oportunidade de praticar os conceitos/teorias aprendidos na formação. A seguir com base no PPC do curso (UFRPE, 2019), cito algumas disciplinas que integram a grade currículo do curso e como elas foram importantes:

Disciplinas como a Elaboração e Análise de Projetos, me proporcionaram uma noção de gestão de projetos, pois pude entender os conceitos, conteúdos e a estruturação de projetos, seu ciclo de vida e como elaborá-lo de forma eficiente, considerando indicadores e a

situação do mercado. Toda essa base me deu confiança para o exercício de minhas atividades, destacando-se a utilização eficaz do Trello como ferramenta de gerenciamento de projetos e controle das atividades de cada coordenadoria.

Outras duas disciplinas foram Comunicação e Sistemas Simbólicos e Representação Gráfica de Produtos e Serviços, que me ensinou como produzir sentido e discurso, representar visualmente, e as principais teorias da comunicação, o que foi vital na produção de conteúdo para o instagram da reitoria. Assim como o Empreendedorismo com suas noções de marketing e planejamento estratégico.

Técnicas de Pesquisa em Ciências do Consumo e Metodologia do Estudo e da Pesquisa em Campo também foram diferenciais na Coordenadoria de Indicadores e Informações Institucionais, devido a elas aprendi a delimitar e definir os objetivos de uma pesquisa, assim como identificar a abordagem correta e as técnicas para o uso eficaz de uma base de dados e uma coleta de informações mais assertiva.

Além das citadas acima, vários pontos de outras disciplinas me ajudaram a entender as relações de consumo e todo o contexto que as englobam, resultando em uma visão muito mais ampla das relações exercidas diariamente no mercado de trabalho, por exemplo devido a proposta interdisciplinar do curso, não tive dificuldades no entendimento das informações referente a atividades dos mais diversos setores da universidade.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer da formação acadêmica, é comum que tenhamos mais contato com a teoria aplicada às atividades que são executadas no âmbito profissional, no entanto, nem sempre conseguimos relacionar o conteúdo estudado à sua aplicabilidade real, nem compreender plenamente o funcionamento de uma empresa em seu dia a dia. O estágio, portanto, revelou-se como uma oportunidade essencial para a ampliação de minha compreensão, ao atuar como estagiário administrativo e ter uma visão mais completa da carreira profissional, sobretudo no caso de um curso novo que ainda está conquistando lugar no mercado de trabalho, como é o caso de Ciências do Consumo.

Com base nessa experiência, pude desenvolver uma visão crítica sobre a formação acadêmica e como ela me preparou de maneiras que eu não havia percebido antes, ao lidar com situações cotidianas e as demandas que o ambiente de trabalho exige. Além disso, adquiri uma ampla perspectiva sobre a cultura organizacional e como é conviver em uma gripe que possui metas claras e bem definidas.

Conclui-se, portanto, que o estágio foi uma grande oportunidade para complementar e aperfeiçoar a formação acadêmica, além de possibilitar uma primeira experiência profissional e uma vivência real do cotidiano empresarial nos diversos âmbitos, me preparando para o futuro mercado de trabalho. Afirmo que o estágio na Proplan foi enriquecedor e contribuiu significativamente para o meu desenvolvimento como profissional e como indivíduo.

Por fim, a partir da ótica do cientista do consumo, deixo algumas sugestões de estudos e análises a serem feitos tanto sobre a Proplan como de outros setores da UFRPE, ou outras instituições públicas:

- Análise da percepção dos consumidores em relação aos serviços oferecidos pelo setor, identificando pontos fortes e áreas que precisam de melhoria.
- Estudos sobre as demandas e necessidades dos consumidores em relação aos serviços oferecidos pelo setor, com o objetivo de desenvolver estratégias mais efetivas de atendimento.

REFERÊNCIAS

ÁVILA, M. D. G. **Gestão de riscos no setor público**. Revista Controle: doutrina e artigos, Fortaleza, v. 12, n. 2, p. 179-198, 2014.

FERREIRA, M. C. (2010) **Chegar feliz e sair feliz do trabalho: aportes do reconhecimento no trabalho para uma ergonomia aplicada à qualidade de vida no trabalho**. In, Mendes, A. M. (Org.). Trabalho e saúde: o sujeito entre a emancipação e a servidão. Curitiba: Juruá.

FREIDSON, Eliot . **Para uma análise comparada das profissões: a institucionalização do discurso e do conhecimento formal**. REVISTA BRASILEIRA DE CIÊNCIAS SOCIAIS. São Paulo, v. 11, n. 31, p.141-145, 1996.

MORAES, R. D., VASCONCELOS, A. C. L.; CUNHA, S. C. P. (2012). **Prazer no trabalho: O lugar da autonomia**. Revista Psicologia: Organizações e Trabalho, 12(2), 217-228.

PELOZO, Rita de C.B. **Prática de ensino e estágio supervisionado enquanto mediação entre ensino, pesquisa e extensão**. Revista Eletrônica de Pedagogia, São Paulo, a.V, n.10, jul., 2007.

PEREIRA, Maria Lúcia Toralles; FORESTI, Miriam Celí Pimentel. **Formação Profissional: reflexões sobre interdisciplinaridade**. Interface - Comunicação, Saúde, Educação, Botucatu, v. 2, n. 3, p. 149-152, ago. 1998.

PIMENTA, S.G. (org.). **O estágio e a docência**. São Paulo: Cortez, 2004.

POPPER, Karl. **Conjecturas e Refutações**. Coimbra: Almedina, 2006.

SOUZA, A. A. **Bacharelado em Administração Pública: Organização, Processos e Tomada de Decisão**. 1. ed. Santa Catarina: PNAP. 2015. Disponível em: <https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/401397/1/PNAP-Bacharelado-OrganizacaoProcessosTomadaDecis%C3%A3o-GRAFICA.pdf>.

PROPLAN. Proplan realiza projeto de fomento à cultura do planejamento, gestão e governança na UFRPE. UFRPE, 2019. Disponível em:

<http://ufrpe.br/br/content/proplan-realiza-projeto-de-fomento-%C3%A0-cultura-do-planejamento-gest%C3%A3o-e-governan%C3%A7a-na-ufrpe>.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO. **Projeto Pedagógico do Curso de Bacharelado em Ciências do Consumo**. Recife, 2019.

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2013). **Metodologia de Pesquisa**. Porto Alegre: AMGH Editora Ltda.

Bardin, L. (2011). **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70.