

Universidade Federal de Viçosa
Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes
Departamento de Letras e Artes

RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO
Departamento de Administração e Contabilidade
Pós-Graduação em Gestão Pública

Beatriz Ribeiro Machado- matrícula 67881

Viçosa, 10 de junho de 2014.

Relatório de Estágio Curricular apresentado à disciplina SEC 498 Estágio
Supervisionado

Coordenadora: Professora Rosália Beber de Souza

Período de realização: 01 de outubro de 2013 a 14 de fevereiro de 2014

Carga horária total: 800 horas

Departamento de Administração e Contabilidade da Universidade Federal de
Viçosa.

Supervisor: Professor Thiago de Melo Teixeira da Costa

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pelo encaminhamento no decorrer de minha graduação para que eu pudesse manter meus estudos, assim como aprender a rotina administrativa em um ambiente profissional de amizade e companheirismo, possibilitando ferramentas para meu amadurecimento moral e profissional.

Agradeço imensamente aos meus coordenadores, os professores, Thiago Melo, Bruno Tavares, Magnus Emmendoerfer e Telma Regina Barbosa, pela oportunidade, compreensão e ensinamentos. Sem dúvida amadureci muito com cada trabalho desenvolvido na Secretaria da Pós-Graduação. Esse agradecimento se estende à equipe do CEAD – Coordenação de Ensino à Distância, em especial aos funcionários Luciano, Vânia e Jacir.

Aos funcionários do Departamento de Administração e Contabilidade, Thiago Santos e Weliton Rodrigues, minha sincera amizade. Obrigada por todo o apoio e carinho, serei eternamente grata a vocês.

Agradeço, por fim, a minha querida amiga e companheira de trabalho, Rafaella Lima, que sempre esteve ao meu lado, me apoiando e auxiliando nos momentos de dificuldade, assim como, me fazendo sorrir acima de qualquer coisa. Que estejamos sempre unidas!

Muito obrigada a todos!

SUMÁRIO

A INSTITUIÇÃO.....	8
APRESENTAÇÃO.....	11
VISÃO GERAL DO PROGRAMA DA PÓS-GRADUAÇÃO	12
OBJETIVOS.....	14
DESENVOLVIMENTO DO ESTÁGIO	15
Atividades Excepcionais – “Conferência de Administração Pública”	19
CONCLUSÃO	21
Quando a Teoria vira Prática	22
SUGESTÕES.....	24
BIBLIOGRAFIA.....	26
ANEXOS	27

A INSTITUIÇÃO

Missão: O Departamento de Administração e Contabilidade (DAD) tem como missão atuar com excelência no atendimento e na promoção do bem-estar e das aspirações sociais, mediante processo integrado de ensino, pesquisa e extensão de qualidade, ofertando disciplinas para melhor formação de profissionais. Exercendo atividades nos níveis de graduação e pós-graduação, busca capacitar seus discentes com discernimento e habilidade para pesquisar, empreender, gerenciar e conduzir mudanças por meio de sua atuação profissional, seja na área gerencial, seja em atividades de docência e pesquisa, tendo sempre em vista a ética e a responsabilidade social.

Área de atividades: A Pós-Graduação em Gestão Pública oferecida por este Departamento em parceria com o CEAD, Coordenação de Ensino à Distância e o sistema CAPES, Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior, possui como atividade o desenvolvimento e a capacitação de profissionais de ambientes públicos, com nível superior completo, e que possuam interesse em especializações na área pública. A Pós-Graduação em Gestão Pública deseja capacitar e desenvolver estes funcionários já adaptados ao ambiente estatal para que se sintam cada dia mais aptos a desenvolver os cargos que já ocupam.

Localização: O Departamento de Administração e Contabilidade – DAD - da Universidade Federal de Viçosa está localizado na Av. Peter Henry Rolfs s/n - Campus Universitário CEP: 36570 000 – Viçosa-MG, segundo piso, sala 2, onde encontra-se a sede da Pós-Graduação em Gestão Pública. Para bem desempenhar esta missão, o DAD possui uma estrutura adequada e bem aproveitada. Numa área de 660 m², engloba gabinetes individuais para professores, Biblioteca Setorial, laboratório de informática conectado à Internet, sala de conferências, ambiente wireless, além de espaços reservados para

programas que contribuem para a formação dos alunos; além da coordenação dos cursos de Pós Graduação *Lato Sensu* e *Stricto Sensu*.



Figura 1: Departamento de Administração e Contabilidade da UFV

Número de Funcionários: A Pós-Graduação possui um total de dois coordenadores de tutoria, dois coordenadores gerais do curso e duas estagiárias em secretariado executivo. Ainda contando com uma média de quatro professores bimestralmente selecionados e vinte tutores selecionados por editais periódicos.

Formação acadêmica dos funcionários: Toda a coordenação possui graduação e pós-graduação em Administração. Os professores e tutores do curso possuem superior completo e mestrado ou pós-graduação *Lato Sensu* em áreas comuns ao curso, como: Ciências Econômicas, Direito, Contabilidade e Administração Pública.

APRESENTAÇÃO

Este relatório descreverá as atividades realizadas na Pós-Graduação em Gestão Pública do Departamento de Administração e Contabilidade da Universidade Federal de Viçosa-MG.

Para isto, o documento se inicia com uma exposição do curso oferecido desde a sua criação até o momento atual, dada a importância de conhecer o histórico e o ambiente da mesma para avaliar criticamente seus métodos e condições de trabalho.

Após a elucidação sobre o ambiente administrativo, constrói-se uma descrição do estágio propriamente dito, reproduzindo toda a rotina administrativa desempenhada no cotidiano da empresa.

Como conclusão, reflexiona-se a cerca da empregabilidade das disciplinas desenvolvidas no decorrer do curso de Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Viçosa, e a prática diária das atividades desempenhadas, avaliando o projeto pedagógico referente ao catálogo de 2011, vislumbrando eficiências e deficiências de um curso voltado para a esfera corporativa no decorrer de quatro anos de graduação.

VISÃO GERAL DO PROGRAMA DA PÓS-GRADUAÇÃO

O programa CAPES lançou em edital do segundo semestre de 2012 a possibilidade de Universidades Públicas do Brasil receberem incentivos para desenvolver cursos gratuitos dentro do sistema de Educação à Distância (EaD), sendo o Departamento de Administração selecionado para ministrar a Pós-Graduação em Gestão Pública, sob coordenação geral do professor Thiago Melo Teixeira da Costa.

O processo de seleção dos alunos se iniciou com a manifestação dos interessados através do envio da documentação solicitada, especificada por edital, para concorrer à vaga em um dos quatro pólos presenciais do curso, sendo eles: Lagoa Santa, Ipanema, Timóteo e Bicas, constituindo um total de 250 vagas a serem preenchidas.

O público alvo do curso se caracteriza por funcionários do setor público de Minas Gerais, graduados em curso superior, e que vislumbram uma Pós-Graduação para se especializar ainda mais no ambiente ao qual estão inseridos.

Para elaboração do material didático, provas e vídeo aulas, foram convidados professores do DAD e CEAD para ministrar as disciplinas iniciais, assim como a coordenação publicou edital de seleção dos tutores nas disciplinas ofertadas e contrataram, através de currículo e entrevistas, colaboradores da estrutura organizacional do curso, no caso, duas estagiárias, estudantes de Secretariado Executivo Trilíngue.

Após a conclusão do corpo docente e de estagiárias do curso, deu início o processo de seleção dos candidatos. O número de candidatos era três vezes maior que o número de vagas oferecidas aos pólos e os critérios seguidos para colocação foram de acordo com os termos previstos.

O processo de estruturação da organização do curso e da seleção dos alunos se concentrou na secretaria, tendo o apoio dos professores coordenadores, porém, com grande responsabilidade das secretárias.

O curso foi inaugurado na “Conferência sobre Administração Pública” no auditório do Departamento de Engenharia Florestal da UFV, no dia 27 de julho de 2013, contendo como comissão organizadora as estagiárias, coordenadas pela professora Telma Regina Barbosa.

Neste momento foi apresentada aos alunos a estrutura organizacional do curso e oficialmente iniciou-se a Pós-Graduação em Gestão Pública em parceria com a CEAD e UFV.

O organograma foi explicado aos alunos, contendo toda a equipe de coordenação, secretaria e tutores, como representado abaixo.

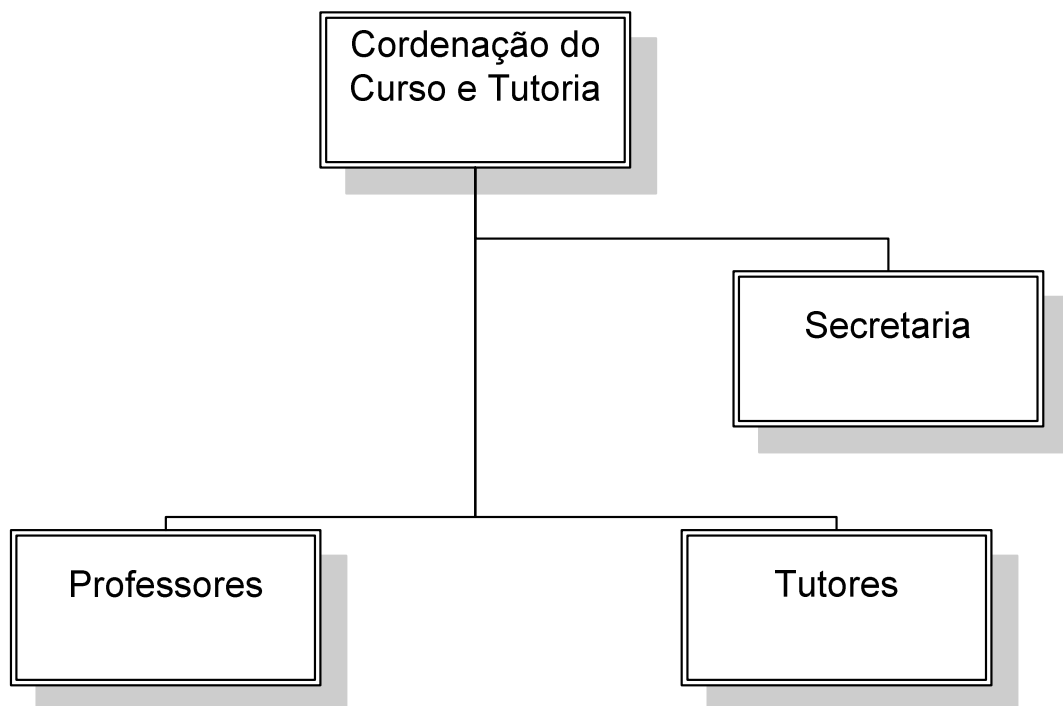


Figura 2: Organograma da Pós-Graduação em Gestão Pública

OBJETIVOS

A importância da experiência que o estágio curricular proporciona é unânime na comunidade acadêmica, afinal, uma boa formação exige também a vivência interpessoal e a prática das rotinas diárias da profissão que contribuem para um profissional mais completo e preparado para as exigências do mercado de trabalho.

Neste sentido, o estágio supervisionado de conclusão de curso se destaca, pois é realizado em uma fase crucial da vida do estudante que já acumula conhecimentos técnicos e teóricos para agregar valor à empresa que vier a atuar.

Portanto, o objetivo geral do estágio supervisionado em Secretariado Executivo Trilíngue é aplicar efetivamente todo o conhecimento acumulado no decorrer da graduação, proporcionando uma visão mais prática do que de fato é a profissão e quais as rotinas às quais o egresso deverá se adaptar para estar pronto para o mercado de trabalho que exige cada dia mais aptidões do profissional desta área.

Portanto, o estágio é uma excelente oportunidade de construir relações interpessoais e de *network*, o que pode gerar futuras indicações ou mesmo contratações, e esta experiência proporciona maiores chances do estudante construir uma imagem profissional e acrescentar ao currículo uma experiência profissional concreta, durante o processo de formação.

No meu caso, escolhi uma instituição pública de forma a me habituar ao ambiente ao qual pretendo seguir carreira e que também poderia me proporcionar a aplicação dos conhecimentos secretariais e administrativos, assim como executar várias atribuições desenvolvidas pelo profissional, inclusive em grandes empresas. Esta experiência contribuiu de forma concisa, auxiliando na transformação do estudante de secretariado em um profissional da área, especialmente empregável a ambientes de estruturação e organização da cultura organizacional da empresa.

DESENVOLVIMENTO DO ESTÁGIO

O estágio foi desenvolvido no departamento de Administração e Contabilidade da Universidade Federal de Viçosa – MG, tendo como responsabilidade a organização e estruturação da secretaria do curso de Pós-Graduação em Gestão Pública *Lato Sensu*.

As atividades eram desempenhadas por duas estagiárias, tendo uma carga horária de 4h diárias e em um sábado ao mês era necessário estar na secretaria para dar suporte aos professores e tutores que viajavam ao pólo para aplicação das provas. O contato com a coordenação geral era semanal através de reuniões periódicas, com pautas e atas desenvolvidas pela secretaria com sugestão dos coordenadores.

Após a contratação, foi incumbido à secretaria, setor em que as estagiárias atuavam, a seleção dos candidatos às vagas no curso. Desta maneira, desenvolveu-se um formulário que continha todas as exigências e critérios do edital e iniciamos a conferência dos documentos.

Todo processo de seleção foi centralizado pela secretaria e ao concluir esta etapa iniciaram as matrículas dos estudantes. Os envelopes e documentos daqueles que não foram selecionados se mantiveram na sede do curso sem maiores cuidados. A coordenação do curso foi alertada sobre as normas de arquivamento destes documentos em local apropriado por um período de pelo menos 5 anos, porém, não foi possível atender a reivindicação pela falta de espaço e local apropriado para tal tarefa. Sendo assim, o arquivo permaneceu exposto, próximo à janela e sem proteção.



Figura 3: Foto dos arquivos da sala



Figura 4: Arquivamento das provas aplicadas nos polos

Simultâneo ao processo de matrícula, no qual exigia atenção e agilidade para a montagem dos processos segundo exige o Registro Escolar, começou o contato com os pólos e orientação aos professores e tutores das primeiras disciplinas. Foram necessárias reuniões para esclarecimentos e agendamentos de capacitações concedidas pelo CEAD para que os tutores e professores se ambientassem ao sistema EaD.

Após esta etapa, começaram as aulas do curso e com isso uma nova rotina a ser desenvolvida pelo setor. Eram recebidos cerca de 30 emails diários, normalmente com conteúdo de dúvidas e solicitações de alunos, aos quais encaminhávamos os casos mais críticos aos órgãos responsáveis ou levávamos à reunião periódica com a coordenação geral que acontecia toda quarta-feira na parte da manhã.

O trabalho desempenhado pela secretaria se baseava em:

- Assessoria aos professores convidados a ministrar as disciplinas, sendo responsabilidade da secretaria a disponibilização de material, impressão de provas e gabaritos, capacitações dos docentes junto ao CEAD e dúvidas quanto ao regimento do curso;
- Controle da tabela de pagamento das bolsas dos professores e tutores, mensalmente repassadas para a coordenação da CEAD que executava o pagamento;
- Agendamento e organização das viagens mensais aos pólos, sendo necessária a reserva de hotéis, carros para transporte e requerimento de diárias, assim como o contato nos pólos para suporte técnico e estrutural dos locais onde aconteceriam as provas;
- Elaboração de documentos oficiais, como ofícios, atas e requerimentos;
- Envio de emails e atendimento telefônico ao público.

A secretaria, através da estagiária, obteve participação na elaboração pedagógica do curso, coordenada pelo professor Magnus Emmendoenfer para criação das disciplinas, etapa necessária para a abertura dos processos no Registro Escolar de validação e criação de disciplinas de Pós-Graduação. Essa atuação ocorreu com a assessoria na busca por exemplares na Biblioteca

Central da UFV e bibliografia sugerida na ementa do curso para montagem do processo para construção do Programa Analítico das disciplinas.

As fases de maior responsabilidade e fluxo de trabalho foram as semanas de aplicação de prova nos pólos, ressaltando a importância do requerimento de diária não conter falhas, a sincronia dos horários de viagem com os melhores horários para os professores e o agendamento correto de hotel, número de quartos e solicitação de notas fiscais, dependia completamente da concentração e desempenho da estagiária.

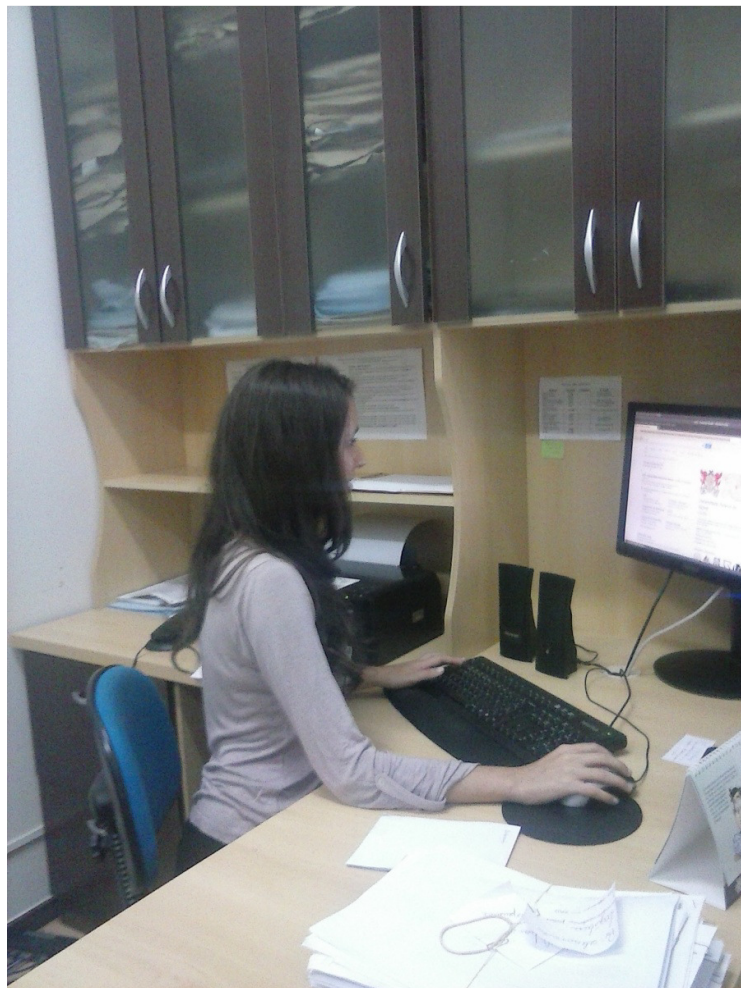


Figura 5: Foto tirada durante o Estágio Supervisionado

Atividades Excepcionais – “Conferência de Administração Pública”

Para recepcionar e dar boas vindas aos alunos, assim como inaugurar a Pós-Graduação, foi solicitado pela coordenação que fosse organizada uma “Conferência de Administração Pública” onde foi possível desenvolver a prática obtida em disciplinas da graduação, como, Técnica e Tecnologia da Comunicação Oral e especialmente, Gestão Secretarial e Empreendedora. Foi contratado o cerimonial da empresa Sec Jr. Consultoria, por decisão da secretaria dando maior autonomia às estagiarias no decorrer do evento para resolver qualquer imprevisto, porém, participamos da construção do *script* e organizamos todo o cronograma do evento, assim como a parte logística de transporte e estadia dos palestrantes, reserva e decoração do local e filmagem profissional para disponibilizar aos alunos que não puderam estar presentes. A recepção e secretaria do evento foram desempenhadas pela estagiaria, sendo opção da coordenação não realizar credenciamento, apenas distribuição de *tickets* para almoço no Restaurante Universitário da UFV.

O evento ocorreu no dia 27 de julho de 2013, a partir das 13horas, constituindo a mesa de abertura pelos membros da coordenação do curso. O evento contou com a participação de mais de 200 estudantes de todos os pólos e foi um sucesso.



Figura 6: Mesa de abertura (Coordenação do curso de Pós-Graduação em Gestão Pública)



Figura 7: Alunos da Pós-Graduação em Gestão Pública

CONCLUSÃO

No decorrer da graduação em Secretariado Executivo sabemos da responsabilidade na preparação para o real ambiente institucional. Ao iniciar um estágio que teria grandes responsabilidades e autonomia na tomada de decisões, vislumbrei a oportunidade de vivenciar as atividades que devem ser desempenhadas por um profissional de Secretariado. O convívio com professores e funcionários de um departamento de Administração e Contabilidade em uma instituição acadêmica foi uma grande escola que obtive no decorrer deste quase um ano, pois, saber estar sendo capacitada por profissionais especializados no ambiente empresarial e com grande interesse no desenvolvimento de alunos vinculadas à sua coordenação foi um grande aprendizado.

Neste estágio pude vivenciar rotinas como atendimento ao público, sendo o elo entre os alunos e a coordenação, gerenciamento de pessoal, caracterizado no contato com professores e tutores, organização de eventos e viagens, elaboração de documentos oficiais, agendamento e condução de reuniões, arquivamento e *marketing* do curso. Foram atividades que no decorrer da vida profissional ainda farão parte do meu dia a dia e que me proporcionaram um amadurecimento emocional e empresarial para lidar com imprevistos que são comuns dentro de uma organização.

Aprendi na Pós-Graduação em Gestão Pública a coordenar pessoas, receber clientes (entendidos como alunos), lidar tanto com a burocracia de uma organização pública quanto com as exigências de uma rotina empresarial na qual é necessário identificar potencialidades, mas também fragilidades.

Ao lado de uma equipe profissional e focada foi possível amadurecer meu conceito de mercado de trabalho e cultura organizacional, desenvolver aptidões de comunicação organizacional e sistematização de documentos e *layout* de ambientes, assim como desenvolver relações inter pessoais e de trabalho em grupo que serão cruciais no desempenho dentro do ambiente organizacional como Secretaria Executiva.

Quando a Teoria vira Prática

Naturalmente as realidades variam de empresa para empresa, mas este estágio desenvolveu aptidões e capacidade de adaptação a novas realidades e o desenvolvimento de um trabalho profissional de estruturação do setor.

Tempo e treinamento são necessários, porém através do esforço e constante aprendizado é possível desempenhar qualquer papel em um ambiente empresarial complexo, prova disto é a atribuição que faço a várias disciplinas estudadas no decorrer do curso e que hoje possui um raciocínio crítico para compreendê-las de forma mais abrangente, auxiliando no dia a dia da organização.

Teoria Geral da Administração I – Me proporcionou uma visão geral das organizações e sua distribuição, assim como teorias importantes para o bom funcionamento de diversos setores.

Teoria Geral do Secretariado – Possibilitou uma visão do que de fato o curso é, tanto seus pontos fortes como pontos francos, nos mostrando onde e quando devemos nos impor dentro de uma organização.

Técnicas e Tecnologia da Comunicação Oral – Essa disciplina define a postura profissional de um acadêmico ou formado no curso de Secretariado Executivo.

Redação Oficial – Disciplina crucial no aprendizado de como redigir documentos oficiais, atividade de grande importância nas organizações.

Arquivística – Essencial na formação do profissional que necessita lidar com documentos oficiais.

Organização, Sistemas e Métodos – Nos dá dimensão do ambiente que estamos inseridos e os processos aos quais o secretário executivo precisa

auxiliar para que ocorra de forma ordenada e benéfica para toda a organização.

Gestão Secretarial Empreendedora – Disciplina que nos demonstra, inclusive na prática, como deve ocorrer o pré, durante e pós-evento. Possibilita toda a visão que necessitamos para organizar eventos e lidar com imprevistos de maneira prática.

Podemos observar no decorrer do curso que vivenciamos academicamente um ciclo, inicialmente de aprendizado da leitura de textos oficiais e posteriormente a redação destes, com toda a técnica e rigor necessário, concluindo o ciclo com o arquivamento e cuidado que estes exigem. Este ciclo é importante para o curso e só podemos mensurar quando nos deparamos com o real ambiente organizacional no qual lidamos diariamente com documentos de extrema importância para a organização e nos quais a profissão de Secretariado é a maior responsável por lidar com estes documentos nas três fases citadas.

SUGESTÕES

A graduação em Secretariado Executivo Trilíngue nos possibilita uma visão geral das organizações, e desenvolve maior aptidão na tomada de decisões e estruturação de setores, como foi visto neste relatório.

A importância das disciplinas de sua sequência apenas são perceptíveis quando partimos para um desenvolvimento prático daquilo que estudamos em sala de aula. Porém, ainda assim, acredito que o curso poderia dar um maior foco às disciplinas de administração que possibilitam um conhecimento essencial para o bom funcionamento das instituições públicas e privadas, por exemplo, *marketing*, gestão de pessoas e comunicação organizacional.

Em contra partida, o grande potencial que a profissão nos possibilita não é totalmente aproveitado dentro das organizações por falta de autonomia dada ao estagiário. Um grande exemplo disso é a falta de recursos destinados a um arquivo que possibilite a organização burocrática e histórica da organização. Este, sem dúvida, foi o ponto em que gostaria de ter desenvolvido os conhecimentos adquiridos na disciplina de arquivística, porém, apesar de pontuar esta atribuição do profissional de Secretariado, não foi possível desempenhá-la por falta de estrutura do ambiente.

Sugiro à Secretaria de Pós-Graduação um maior controle dos documentos produzidos e recebidos para maior segurança e facilidade dos futuros funcionários do curso. Acredito também que o CEAD, como instituição que controla esse sistema EaD na UFV, poderia promover um mecanismo de comunicação interna e um *software* mais eficiente para manutenção dos documentos digitais que são enviado e recebidos diariamente.

O curso ainda vive um período de consolidação, sendo incerta a sua permanência, pois, depende de editais da CAPES para sua manutenção financeira. Porém, se consolidado no Departamento de Administração, acredito que deva estabelecer um regimento próprio para um melhor desenvolvimento dos processos e compreensão dos alunos perante seus direitos e deveres, evitando assim, o parecer particular solicitado por cada aluno que possui

dificuldades no curso. Um documento único e transparente poderia abranger toda e qualquer questão, inclusive, reduzindo as demandas de definições e respostas eletrônicas da coordenação geral do curso que por si só já possui uma grande demanda de trabalho.

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

APROVAÇÃO

Viçosa, ____ de _____ de 2014.

Assinatura do(a) Estagiário(a)

Aprovação:

Supervisor na Organização

Data: __/__/__

Coordenador de Estágio - UFV

Data: __/__/__