



**CENTRO UNIVERSITÁRIO NOSSA SENHORA APARECIDA  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO  
RELATÓRIO DE ESTÁGIO II**

SANTANA RIBEIRO DE MENEZES

**AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO NO PROGRAMA  
BOLSA UNIVERSITÁRIA DA OVG (ORGANIZAÇÃO DAS  
VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS)  
ÁREA DE ATUAÇÃO:CAMPOS CONEXOS  
ASSUNTO:ADMINISTRAÇÃO DE PROCESSOS DE DADOS**

Aparecida de Goiânia – GO,

2021



SANTANA RIBEIRO DE MENEZES

**ATENDIMENTO AO PÚBLICO NO PROGRAMA BOLSA  
UNIVERSITÁRIA DA OVG (ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE  
GOIÁS)**

Relatório elaborado para fins de  
avaliação da disciplina de Estágio  
Supervisionado I, no curso de  
Administração da Faculdade Fanap.

Orientador: Prof. Me. Vitor Hugo  
Martins e Resende

Aparecida de Goiânia – GO

2021

SANTANA RIBEIRO DE MENEZES

**ATENDIMENTO AO PÚBLICO NO PROGRAMA BOLSA  
UNIVERSITÁRIA DA OVG (ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE  
GOIÁS)**

Relatório de Estágio Supervisionado I, para  
cumprimento das exigências do Curso de  
Administração.

Orientador: Prof. Me. Vitor Hugo Martins e  
Resende

**Aprovado em: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_**

---

Prof. Vitor Hugo – Orientador

---

Prof. Nome completo - Examinador

---

Prof. Nome completo - Examinador

## RESUMO

O presente estudo tem o objetivo de descrever a sistematização do Programa de Bolsa Universitária (PBU), através de pesquisa de satisfação do atendimento direcionado aos clientes, a fim de compreender os pontos de melhoria na rotina do relacionamento entre o órgão e beneficiários. Quanto à metodologia utilizada nessa investigação, sua característica é descritiva, baseada em abordagem qualitativa. Com o objetivo de compreender as competências necessárias no que tange à história e o funcionamento do PBU, foram realizadas pesquisas documentais em livros e artigos científicos disponibilizados em diferentes bibliotecas. A partir das investigações realizadas, nota-se que o departamento responsável pelo atendimento aos bolsistas Central de Relacionamento organizações da voluntárias de Goiás (OVG) é composto por dez colaboradores, os quais tem a função de auxiliar o bolsista no que tange às dúvidas frequentes em relação aos prazos, processos e renovação de bolsas e no que tange à qualidade, essas demandas de atendimento têm o intuito de evitar desligamento dos bolsistas. Para isso, este estudo sugere as seguintes estratégias para resolução do problema: Propor treinamentos para os bolsistas que tem mais dificuldade em acessar a Central; envio de e-mail com lembretes dos prazos finais; automatização do RPA (uso de robôs de software para automatizar as tarefas rotineiras altamente repetitivas); intermediação por parte das instituições de ensino superior como parceira para orientação dos beneficiados; investimento em campanhas com a finalidade de conscientizar os bolsistas a acessarem a Central de Informações habitualmente e mobilização de uma equipe da OVG para realizar treinamentos para os bolsistas através de palestras e *lives*. Ambas sugestões tem intuito em otimizar os processos e prover mais autonomia ao beneficiário, visando melhor desempenho no cumprimento dos prazos e manutenção das bolsas.

**Palavras chave:** Atendimento aos bolsistas. Manutenção das bolsas. Central de Relacionamento OVG.

## 1 INTRODUÇÃO

O estágio supervisionado é um componente curricular obrigatório que visa a aproximar à realidade na qual o acadêmico atuará. O estágio foi realizado na Central de Relacionamento, gerência criada no último regimento interno e será acrescentada no novo organograma da organização do departamento. Até a liberação do mesmo, a Central ainda fazia parte da Gerência de Contrapartida. (LEI Nº 11.788, DE 25 DE SETEMBRO DE 2008. Dispõe sobre o estágio de estudantes; altera a redação do art. 2º o estágio poderá ser obrigatório ou não-obrigatório, conforme determinação das diretrizes curriculares da etapa, modalidade e área de ensino e do projeto pedagógico do curso). O Programa Bolsa Universitária (PBU) foi criado em 1999 e beneficia estudantes universitários menos favorecidos social e economicamente, custeando mensalidades em instituições de ensino superior credenciadas na Organização das Voluntárias de Goiás. A iniciativa tem democratizado oportunidades e contribuído para melhorar as condições de vida de milhares de famílias.

Cabe aos estagiários, a tarefa básica de prestar atendimento a esse público de alunos, sanando eventuais dúvidas e colocando-se a disposição para prestar todo suporte necessário no que tange a essa prestação de serviços como contrapartida da bolsa de estudos. Esse atendimento ocorre tanto de forma presencial, como por telefone, como de maneira online. Posterior a isso foi constatado durante a prática do atendimento em si, foram observados muitos quesitos que ainda deixam a desejar pelos alunos, são situações que acabam gerando várias reclamações nos canais de atendimento (ouvidoria).

Desta forma, o presente relatório de estágio contempla uma breve apresentação da empresa em questão, dada por meio da sua identificação, seu histórico, sua estrutura organizacional e os principais dados quantitativos e qualitativos referentes ao tipo de organização, serviços prestados, principais clientes e fornecedores. Posteriormente, apresenta-se ainda, a identificação da pesquisa, dada a partir de uma situação problema e da definição dos objetivos. Após, será exposta a metodologia empregada neste estágio, abordando-se o tipo de pesquisa, materiais e métodos para coleta de dados, bem como a análise dos dados. Por fim,

segue o relatório das principais atividades realizadas junto ao setor do PBU na OVG, as quais remeteram, basicamente, ao atendimento ao aluno bolsista.

## **2 METODOLOGIA**

Em relação a tipologia da pesquisa, quanto aos objetivos, o presente estudo configurou-se como uma pesquisa descritiva sobre as questões pertinentes ao atendimento aos bolsistas do Programa Bolsa Universitária.

Conforme Gil (2019), a pesquisa descritiva possui como principal objetivo a descrição das características de certa população ou fenômeno, além de permitir o estabelecimento de relações entre as variáveis em estudo. Em alguns casos, as pesquisas descritivas vão além da identificação da existência de relações entre variáveis, pois permitem a determinação da natureza dessa relação.

Quanto à abordagem do problema, esta pesquisa é qualitativa. Em relação a esse tipo de pesquisa, é preciso tecer algumas considerações sobre a pesquisa científica e o que define uma pesquisa qualitativa.

À vista disso, a presente pesquisa está voltada ao departamento de atendimento a esses bolsistas, com o intuito de apresentar a importância do atendimento para a melhor realização e cumprimento das atividades que lhes são propostas. Acerca dos procedimentos utilizados, fez-se uma pesquisa de campo, a fim de que o pesquisador pudesse ter bom conhecimento sobre o assunto, identificando a importância do atendimento prestado pela PBU para o cumprimento adequado da contrapartida dos alunos participantes da Bolsa Universitária.

A pesquisa de campo é aquela que tem por objetivo conseguir informações ou conhecimentos a respeito de um problema, do qual se procura uma resposta, ou ainda, refere-se a uma hipótese que se queira comprovar. Ela se dá por meio da observação de fatos e fenômenos que ocorrem espontaneamente (MARCONI; LAKATOS, 2019).

Por pesquisa documental, Fachin (2017) considera qualquer documento ou informação sob a forma de textos, imagens, sons, sinais, entre outros. Além disso, a pesquisa documental também remete a documentos oficiais, editoriais, leis, relatórios, atas etc.

Será realizada também uma pesquisa documental, já que ela trilha os mesmos caminhos da pesquisa bibliográfica, não sendo fácil, por vezes, distingui-las. A pesquisa bibliográfica utiliza fontes constituídas por material já elaborado,

formado, basicamente, por livros e artigos científicos localizados em bibliotecas.

### 3. REFERENCIAL TEÓRICO

#### 3.1 CLIENTE

“Cliente é a pessoa que adquire produtos e/ou serviços das organizações para consumo próprio, produção de bens e serviços ou distribuição.” (BRETZKE *apud* DIAS, 2003, p.38).

O cliente é a razão de ser das organizações e pode ser considerado um fator de lucro para as empresas. “Cliente nem sempre se trata especificamente de pessoa física, o cliente pode ser uma outra organização, um órgão público, uma organização não-governamental, entre outros.” (BRETZKE *apud* DIAS, 2003, p.38).

Ainda sobre a definição de cliente, Honorato (2004, p. 39) faz a seguinte afirmação:

“Os clientes são o ponto de chegada dos esforços de uma empresa. Como clientes, devem ser vistos não apenas consumidor final, mas todos os agregados que podem representar mercados-alvo para os produtos da empresa, como mercado industrial, mercado do governo, mercado externo e até mesmo os intermediários de marketing- representantes, agentes, atacadistas, varejistas de acordo com o nível de canal de distribuição adotado pela empresa.”

#### 3.2 ATENDIMENTO

A excelência no atendimento tem foco nos serviços ao cliente. Excelência nos serviços ao cliente é o conjunto de atividades desenvolvidas por uma organização com orientação ao mercado, direcionadas a identificar as necessidades dos clientes, procurando atender às suas expectativas, criando ou aumentando o seu nível de satisfação (PRIETO, 2007).

Na realidade atual, a concorrência das Empresa de terceiro setor está acirrada e torna-se essencial que elas saibam que um atendimento de qualidade é o principal e primordial em qualquer tipo de organização seja ela particular ou prestadora de serviço para o Governo, pois o mesmo é o foco da organização, então

é necessário que fiquem satisfeitos através dos produtos e serviços prestados.

### 3.3 ANÁLISE DOS TIPOS DE ATENDIMENTOS

Atualmente trabalham 8 estagiários, uma supervisora e um gerente, dentro desse departamento, os indivíduos que ali atuam concentram-se na realização de atividades voltadas ao atendimento ao aluno bolsista. As atividades que contemplam o atendimento ao bolsista remetem:

- Atendimento as dificuldades apresentadas pelos alunos em acessar o sistema, adicionar alguma atividade ou anexar um certificado ao mesmo;
- Renovação das bolsas, onde o atendimento ocorre por meio do assessoramento ao envio de documentos para a OVG;
- Atendimento ativo, voltado ao contato com os alunos bolsistas, informando-os sobre a necessidade de realizarem as atividades voluntárias para servirem como contrapartida a bolsa oferecida, bem como informar ao aluno quando está chegando o seu prazo final para a realização das atividades de voluntariado;
- Ligação receptiva, a qual refere-se ao suporte oferecido aos alunos que ligam para a OVG, para o departamento do PBU, de modo a responder a todos os questionamentos;
- Atendimento via e-mail, quando o aluno solicita um atendimento para esclarecer suas dúvidas, ou até mesmo realiza o envio de certificados referentes a contrapartida;
- Atendimento via “Polichat”, um canal de comunicação parecido com o “Whatsapp”, no qual os alunos enviam suas dúvidas e solicitam atendimento, por meio da conversação com o atendente.



A Figura a seguir se trata do endereço eletrônico disponível para o beneficiário.

**Figura 01** – Portal do bolsista OVG

**Fonte:** <http://sistemas.ovg.org.br/bolsistas/>

### 3.4 NÍVEL DE SATISFAÇÃO

É através das necessidades dos clientes que as empresas deverão desenvolver suas atividades, ou seja, quanto mais uma empresa procurar satisfazer seus clientes, através de seus produtos e serviços de qualidade, maiores serão os resultados positivos que elas alcançarão. (LIMA, 2012).

Para Kotler (1998, p. 52) “a satisfação é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto em relação às expectativas da pessoa”. “Uma empresa que satisfaz a maioria das necessidades de seus consumidores na maior parte do tempo é chamada empresa de qualidade” (KOTLER, 1998, p. 65).

A satisfação, em conjunto com o bom atendimento, é o que faz com que o consumidor retorne a utilizar os produtos e serviços de uma empresa. Por isso, a satisfação do consumidor deve ser o principal motivo de preocupação de uma empresa, uma vez que estes se encontrem satisfeitos uma boa imagem da empresa será repassada a outras pessoas (LIMA, 2012).

#### 4 IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA

Uma vez considerado o PBU, tal programa beneficia inúmeros estudantes de baixa renda, os quais para terem acesso a bolsa de estudos, em contrapartida, devem prestar serviços às instituições governamentais e não governamentais, com carga horária compatível com seus afazeres escolares e de trabalho.

Geralmente, são considerados fatores para um bom serviço de atendimento (LAS CASAS, 2007, Las Casas defende que o atendimento ao cliente é um fator estratégico de peso e um diferencial competitivo fundamental. Por meio dele, as empresas podem fidelizar seus clientes.

Não obstante, outro problema observado diz respeito a dificuldade de comunicação, dado o fato de haver um grande fluxo de trabalho, o que acaba limitando o trabalho de atendimento prático ao bolsista, devido a essa falta de tempo.

A ilustração a seguir demonstra o gráfico de desligamento de bolsistas comparando os três últimos anos.

**Figura 02** – Desligamento por Descumprimento de Contrapartida



**Fonte** : sistema eletrônico OVG.

#### 4.1 IDENTIFICAÇÃO DE FALHAS NOS ATENDIMENTOS

São requisitos obrigatórios para permanência no quadro de beneficiários, renovação do benefício e contrapartida semestral. Cabe aos bolsistas a observância dos prazos disponíveis na Central de Informações do Bolsista. Trata-se de um portal exclusivo para estudante universitário beneficiados pela OVG, onde contém todas as informações de como montar o combo da contrapartida (atividade que o bolsista cumpre em organizações cadastradas no Programa Bolsa Universitária, em sua área de formação ou em ações de caráter humanitário, em razão da pandemia (Covid-19), ultimamente esse atendimento está disponível somente de forma *online*; o endereço eletrônico informa sobre doações de sangue, cursos *online*, minicursos e *lives*), datas referente renovação, entrega da contrapartida e demais informações pertinentes ao programa, os descumprimentos dos mesmos geram os desligamentos dos bolsistas, após os desligamentos cabe aos interessados acompanhar na Central, o mesmo será notificado e terá 10 dias úteis após a notificação para apresentar o recurso com justificativa plausível e documentos comprobatórios.

#### 4.2 PROPOSTA DE MELHORIA

A fim de apresentar melhorias no processo de manutenção dos bolsistas, foi sugerido as seguintes estratégias para a Central de Relacionamento da OVG.

- ✓ Propor treinamentos para os bolsistas com incentivo ao acesso a Central,
- ✓ enviar e-mail com lembretes dos prazos finais,
- ✓ automatização de processos robóticos (RPA) é o uso de robôs de software para aprimorar as tarefas, ele foi desenvolvido com tecnologias desenhadas para orquestrar, executar e aprimorar fluxos de trabalho.
- ✓ Propor parcerias com as instituições de ensino superior como parceira podem orientar, conscientizar os bolsistas a acessarem a Central de Informações do Bolsista para acompanhar prazos, atividades e situação do seu benefício.
- ✓ Mobilizar uma equipe da OVG para realizar treinamentos para os bolsistas

através de palestras em Instituições de Ensino Superior, valendo ponto para contrapartida como forma de incentivo.

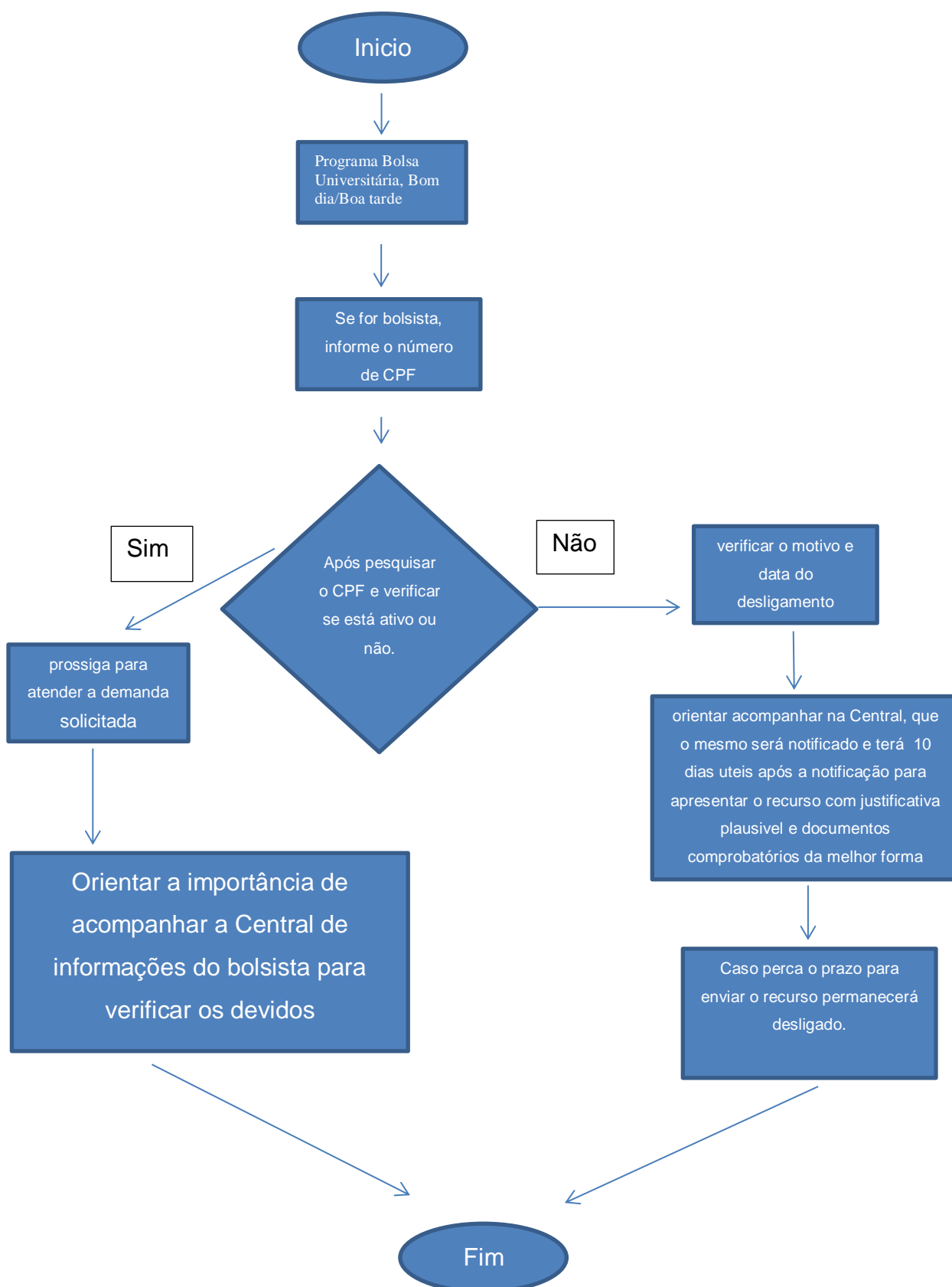
## **5 FLUXOGRAMA DO ATENDIMENTO.**

No contexto empresarial, o fluxograma é uma ferramenta que permite a representação gráfica dos processos, de forma a torná-lo mais compreensível a todos os envolvidos no projeto representado. Com isso, é possível realizar melhorias pontuais que afetam a qualidade dos processos e a produtividade dos trabalhadores. Cruz (2013, p. 115) descreve fluxograma por uma técnica que pode assumir diversas nomenclaturas, formas e pequenos detalhes distintos, mas que não invalidam a ideia geral de 'desenhar o fluxo' de processos, que consiste o significado etimológico da palavra fluxograma.

A metodologia tem seus próprios padrões, e para o entendimento de toda a equipe, é importante seguir as diretrizes gerais de elaboração de um fluxograma de processos. Rocha (1980) complementa que o fluxograma "descreve graficamente atos e fatos utilizando frases curtas e objetivas, utilizando de símbolos próprios".

Para D'Ascensão (2001, p. 110) o fluxograma é descrito como uma técnica de representação gráfica, pela qual é feita a utilização de símbolos previamente convencionados, permitindo a descrição clara e precisa do fluxo, ou sequência de um processo, bem como sua interpretação e desenho.

A mérito sugestivo, no que tange ao aprimoramento do atendimento ao bolsista, foi desenvolvido um fluxograma como sugestão para melhoria dos processos.

**Figura 03** – Fluxograma do processo de atendimento ao bolsista

**Fonte:** Dados da pesquisa (2021)

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente estudo demonstrou a relação entre a Central de Relacionamento OVG e os bolsistas contemplados, com o objetivo de introduzir a pesquisa documental sobre o desligamento dos beneficiados, por falta de acompanhamento dos prazos. O método de investigação utilizado é caracterizado como qualitativo, baseado em critérios descritivos e demonstrou que os fatores que influenciam este problema estão ligados à falta de investimento em conscientização por parte dos bolsistas no que tange à importância da manutenção do benefício.

Sobre a análise documental, foi apresentado o fluxograma das demandas da Central de Relacionamento e a partir disso sugeridas estratégias de aprimoramento na tratativa do problema, a fim de conscientizar e prover autonomia aos bolsistas a gerenciarem os prazos para manutenção da bolsa em relação ao gráfico que demonstra o número de desligamentos, nota-se que é fundamental o investimento em ações, visto que o número de beneficiários sendo afastados do programa vem crescendo em grandes proporções ano após ano.

A autora deste estudo compreende que as propostas apresentadas neste trabalho são viáveis e necessárias, pois através das diferentes estratégias, com destaque para a conscientização dos alunos e criação de um sistema RPA (uso de robôs de software para automatizar as tarefas rotineiras altamente repetitivas), a tendência é que seja diminuído gradativamente o índice de desligamentos, com intuito de que sejam alcançados números positivos ao fim do relatório no ano subsequente.

## REFERENCIAS

BRETZKE, Mirian. **Comportamento do cliente**. pp. 39-94. In: Machline, Claude; et al. *Gestão de Marketing*. São Paulo: Saraiva, 2003.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito administrativo**. Maria Sylvia Zanella Di Pietro. - 29.ed. Rev., atual. e ampl. - Rio de Janeiro: Forense, 2016.

CRUZ, T. **Sistemas, organização e métodos**. Estudo integrado orientado a processos de negócios sobre organizações e tecnologias da informação. Introdução à gerência do conteúdo e do conhecimento. São Paulo: Atlas, 2013.

D'ASCENÇÃO, Luiz Carlos M. *Organização, Sistemas e Métodos. Análise, redesenho e informatização de processos administrativos*. São Paulo: Atlas, 2001.

FACHIN, Odilia. **Fundamentos de metodologia**. 6.ed. São Paulo, Saraiva, 2017.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2019.

HONORATO, Gilson. **Conhecendo o Marketing**. 1 ed. Manole: São Paulo, 2004

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**, 12 ed. 2007 São Paulo: Prentice Hall, 2007

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Administração de Marketing: Conceitos, Planejamento e Aplicações à Realidade Brasileira**. 1 ed. 2 reimpr. São Paulo: Atlas, 2008.

LIMA, A. **Como conquistar, fidelizar e recuperar clientes: gestão de relacionamento**. São Paulo: Atlas, 2012.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

ROCHA, Luiz Oswaldo Leal. **Organização e métodos: uma abordagem prática**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1980.



**TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA  
PUBLICAÇÃO DE ARTIGO CIENTÍFICO**Versão: 01  
25/09/2020


Eu, Santana Ribeiro de Menezes, na qualidade de autor e titular dos direitos autorais do artigo científico intitulado **ATENDIMENTO AO PÚBLICO NO PROGRAMA BOLSA UNIVERSITÁRIA DA OVG (ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS**, autorizo a **ASSOCIAÇÃO EDUCACIONAL NOSSA SENHORA APARECIDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 74.036.161/0001-71, a publicá-lo gratuitamente, sem ressarcimento de direitos autorais, em qualquer veículo de seu interesse.


Ao firmar o presente termo, declaro que o conteúdo do artigo intitulado **ATENDIMENTO AO PÚBLICO NO PROGRAMA BOLSA UNIVERSITÁRIA DA OVG (ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS** é de minha exclusiva autoria, não existindo sobre ele qualquer impedimento quanto à sua publicação, especialmente por não infringir as normas reguladoras do direito autoral, razão pela qual me responsabilizo por eventuais questionamentos judiciais ou extrajudiciais surgidos em decorrência de sua divulgação, eximindo a **ASSOCIAÇÃO NOSSA SENHORA APARECIDA** de qualquer responsabilidade nesse sentido.

Em acréscimo, declaro ainda assumir inteira responsabilidade pelo conteúdo do texto cuja publicação aqui autorizo, eximindo a **ASSOCIAÇÃO EDUCACIONAL NOSSA SENHORA APARECIDA** de qualquer responsabilidade pelas informações e opiniões contidas no mesmo.

Por fim, procedo a entrega do presente texto, estando o seu conteúdo já revisado gramaticalmente.

Aparecida de Goiânia / GO, 10 de Junho de 2021.

  
(Autor)

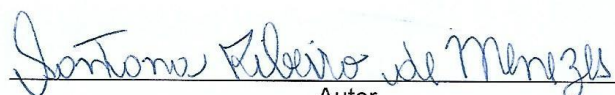
 <b>UniFANAP</b> CENTRO UNIVERSITÁRIO	<b>TERMO DE CESSÃO GRATUITA DE DIREITOS AUTORAIS</b>	Versão: 01 25/09/2020
---	--	--------------------------

Eu Santana Ribeiro de Menezes, autorizo o Centro Universitário Nossa Senhora Aparecida - UniFANAP a publicar, Relatório de Estágio e/ou Artigo Científico de minha autoria, intitulado **ATENDIMENTO AO PÚBLICO NO PROGRAMA BOLSA UNIVERSITÁRIA DA OVG (ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS**

Em consequência, firmo o presente, sob o título de cessão gratuita de direitos autorais, referente ao supracitado documento, reservando tão-só a observância quanto a propriedade intelectual.

Declaro, ainda, ser de minha responsabilidade as ideias e conceitos nele emitidos.

Aparecida de Goiânia / GO, 10 de Junho de 2021.

  
Autor