



LARISSA CRISTINA RIBEIRO E SOUZA

**PRÁTICAS DE GESTÃO DE SERVIÇOS NA
DIRETORIA DE RELAÇÕES
INTERNACIONAIS DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DE LAVRAS**

LAVRAS – MG

2016

LARISSA CRISTINA RIBEIRO E SOUZA

**PRÁTICAS DE GESTÃO DE SERVIÇOS NA DIRETORIA DE
RELAÇÕES INTERNACIONAIS DA UNIVERSIDADE FEDERAL
DE LAVRAS**

Relatório de Estágio Supervisionado
apresentado ao Colegiado do Curso
de Administração, como parte das
exigências para a obtenção do título
de Bacharel em Administração.

Orientadora

Profa. Dra. Maria Cristina Angélico Mendonça

LAVRAS – MG

2016

LARISSA CRISTINA RIBEIRO E SOUZA

**PRÁTICAS DE GESTÃO DE SERVIÇOS NA DIRETORIA DE
RELAÇÕES INTERNACIONAIS DA UNIVERSIDADE FEDERAL
DE LAVRAS**

Relatório de Estágio Supervisionado
apresentado ao Colegiado do Curso
de Administração, como parte das
exigências para a obtenção do título
de Bacharel em Administração.

APROVADO em 15 de março de 2016.

Prof. Dr. Cleber Carvalho de Castro
Departamento de Administração e Economia

Profa. Dra. Maria Cristina Angélico Mendonça
Orientadora

LAVRAS – MG

2016

AGRADECIMENTOS

Ao meus pais, Maria Cristina e João Marques, por todo amor e dedicação ao longo desses anos, me apoiando e amparando e, principalmente, me compreendendo. Por terem sido amigos, acreditarem na minha capacidade e pela base sólida que me deram que muito me ajudou a cumprir esta jornada.

Ao meu irmão, Hiago, pelo amor e amizade de sempre.

Aos amigos e colegas de curso pelos momentos de descontração que tornaram todos momentos mais leves e fáceis.

Aos meus familiares, tias, primos e minha avó Florinda, pelo carinho incondicional, que mesmo distante se fazem presentes.

À professora Maria Cristina Angélico Mendonça, minha orientadora, pelas contribuições que enriqueceram esse trabalho.

Aos membros da Diretoria de Relações Internacionais da Universidade Federal de Lavras, pelos ensinamentos compartilhados.

Por fim, agradeço a todos aqueles que dedicaram parte de seu tempo a mim e a realização deste trabalho.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	07
2. DESCRIÇÃO DO LOCAL DE ESTÁGIO.....	10
2.1 A Universidade Federal de Lavras.....	10
2.2 O processo de internacionalização da UFLA.....	10
2.3 A Diretoria de Relações Internacionais.....	11
2.4 Arranjo físico.....	12
3. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	14
4. DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS REALIZADOS.....	15
4.1 Desenvolvimento do Programa “Casa do Estrangeiro”.....	15
4.2 Auxílio na coordenação do Programa “Brother UFLA”.....	20
4.3 Atendimento de alunos estrangeiros e nacionais.....	26
4.4 Elaboração de guias de orientação para retiradas de visto.....	30
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	33
6. SUGESTÕES.....	35
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	37

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Formulário de cadastro para oferecimento de hospedagem para estudantes estrangeiros.....	17
Figura 2 – Processos de input-transformação-output.....	19
Figura 3 – Ficha de inscrição do programa “Brother UFLA” edição 2015/1.....	22
Figura 4 – Ficha de inscrição do programa “Brother UFLA” reformulada para o período letivo 2015/2.....	24
Figura 5 – Fluxograma de abertura/conclusão de Atividade Acadêmica Internacional.....	29
Figura 6 – Tela do formulário a ser preenchido no site da Polícia Federal para solicitação do RNE.....	30

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Atividades desenvolvidas.....	14
---	----

1. INTRODUÇÃO

A busca por excelência na educação brasileira é constante, principalmente no âmbito das instituições de ensino superior. No entanto, nenhuma das instituições nacionais se encontram nas primeiras posições nos principais rankings internacionais de avaliação de desempenho e qualidade do ensino superior. E um indicador de grande relevância na determinação do nível de qualidade de uma universidade é o seu nível de internacionalização.

Dessa forma, levando em conta a importância da internacionalização, é possível apontar como umas das principais razões para a falta de reconhecimento internacional das universidades brasileiras a pouca interatividade delas com o resto do mundo. Segundo Schwartzman, (2015), “o ensino superior brasileiro como um todo é muito isolado do fluxo internacional de estudantes, conhecimento e instituições”.

Por esse motivo, é de extrema relevância que as universidades incentivem a mobilidade de pesquisadores, alunos e professores, promovendo o acesso destes nas universidades internacionais. E considerando que “a maioria dos cientistas de alto nível, nas universidades brasileiras, graduou-se nas universidades dos Estados Unidos e da Europa” (SCHWARTZMAN, 2015), é possível perceber a relevância do intercâmbio acadêmico para a elevação do nível da qualidade do ensino superior brasileiro.

Ciente da relevância da inserção no meio acadêmico internacional, a Universidade Federal de Lavras (UFLA) procura, através de sua Diretoria de Relações Internacionais (DRI), aumentar a exposição da UFLA no mundo. As principais ações voltadas para este objetivo se dão através da busca por acordos bilaterais de cooperação e parcerias com instituições de ensino estrangeiras, visando facilitar o intercâmbio de pessoal, independente dos programas citados anteriormente, tanto para a saída de brasileiros como para a recepção de estrangeiros.

No que tange a realização de intercâmbio por estudantes estrangeiros na UFLA, a DRI tem investido cada vez mais na elaboração de programas que contribuam para a atração, recepção e adaptação desses estudantes no meio acadêmico da UFLA, usando como modelo referências de outras instituições, tanto nacionais como internacionais. O primeiro programa desenvolvido pela DRI com essa finalidade foi o “Brother UFLA”, no qual um estudante da UFLA se torna tutor de um estudante de intercâmbio durante seu período no Brasil, procurando tornar mais fácil sua adaptação.

Com o mesmo objetivo do “Brother UFLA”, o de facilitar a adaptação de estudantes estrangeiros em intercâmbio na UFLA, a DRI propôs o desenvolvimento de um programa para hospedagem desses estudantes nas residências de moradores da cidade de Lavras. A principal motivação sendo a falta de opções de moradia para estudantes em intercâmbio que almejem uma experiência cultural mais aprofundada. A criação do programa também foi motivada a partir de exemplos de outras universidades, tanto nacionais como estrangeiras.

A DRI estabeleceu que o desenvolvimento inicial desse programa ficaria a cargo de um estudante do curso de administração por meio da realização de um estágio, nesse caso, um estágio curricular supervisionado.

O estágio curricular supervisionado é uma parte fundamental da formação acadêmica, “na verdade, ele demonstra a relação entre as intenções de formação e o campo social/profissional, além de se constituir como prática investigativa” (Borssoi, 2012). Dessa forma, faz-se necessário que o estágio traduza

[...] as características do projeto político-pedagógico do curso, de seus objetivos, interesses e preocupações formativas, traz ainda a marca do(s) professor(es) que orienta(m), dos conceitos e práticas por ele(s) adotados. (PIMENTA; LIMA, 2010, p. 113 *apud*: BORSSOI, 2012)

Portanto, o objetivo da realização do estágio supervisionado é estabelecer uma conexão entre suas atividades com as teorias compreendidas no curso acadêmico. No caso específico deste estágio, as atividades são relacionadas com as teorias do curso de administração. Mais precisamente as teorias da administração de produção e serviços, uma vez que se trata da criação e desenvolvimento de um produto, mais precisamente o programa “Casa do Estrangeiro”.

Este relatório tem como objetivo apresentar as atividades relacionadas ao desenvolvimento do programa “Casa do Estrangeiro”, além de outras atividades de gestão de serviços, relacionadas ao programa “Brother UFLA” e ao atendimento de alunos, na Diretoria de Relações Internacionais.

O relatório consiste da descrição do local de estágio, com foco nas principais funções da Diretoria de Relações internacionais; descrição dos processos técnicos e atividades desenvolvidas e observadas embasadas por teorias administrativas da área de produção de serviços; apresentação dos objetivos da realização do estágio e de seu aproveitamento; e por fim sugestões para o futuro andamento e coordenação dos programas desenvolvidos e das atividades realizadas.

2. DESCRIÇÃO DO LOCAL DE ESTÁGIO

2.1 A Universidade Federal de Lavras

A Universidade Federal de Lavras (UFLA), idealizada por Dr. Samuel Rhea Gammon sob o lema do Instituto Gammon ("Dedicado à glória de Deus e ao progresso humano"), foi fundada no ano 1908 e, então, chamada de Escola Agrícola Superior de Lavras (ESAL). A instituição foi federalizada em 1963 e elevada ao status de universidade em 1994. Todas as atividades da universidade, desde de sua fundação até os dias atuais, estão concentradas em um único campus, localizado na cidade de Lavras, Minas Gerais.

A UFLA é conhecida, primariamente, pela geração de conhecimentos científicos e tecnológicos voltados para a área das Ciências Agrárias. No entanto, conforme o passar dos anos, a universidade passou a investir em sua inserção em diferentes campos do saber.

Atualmente, a UFLA conta com 30 cursos presenciais e 5 cursos a distância, dentre bacharelados e licenciaturas; 47 programas de pós-graduação acadêmica, dentre mestrados e doutorados; e 7 programas de mestrado profissional.

2.2 O processo de internacionalização da UFLA

Como parte de seu processo de expansão, a UFLA buscou aumentar seu nível de inserção internacional através de parcerias com renomadas instituições de ensino estrangeiras. Isso facilitou a execução de atividades de intercâmbio, proporcionando aos estudantes e professores oportunidade de

experiência internacional, contribuindo para programas de ensino, pesquisa e extensão, que resultam no crescimento da universidade como um todo.

A Diretoria de Relações Internacionais (DRI) foi criada no ano 2000, a partir da expansão do Escritório de Assuntos Internacionais. A DRI está diretamente ligada a Reitoria e é o setor responsável por estruturar, coordenar e promover o processo de internacionalização da UFLA (AGUIAR, 2012). Desde essa expansão o número de universidades estrangeiras conveniadas vem crescendo consideravelmente. Atualmente a UFLA possui acordos de cooperação e intercâmbio com 35 instituições em países das Américas, da Europa e da África.

2.3 A Diretoria de Relações Internacionais

A Diretoria de Relações Internacionais (DRI), é um órgão de assessoramento vinculado à Reitoria da UFLA e tem por objetivo promover a interação da universidade com instituições de ensino superior e empresas estrangeiras, órgãos e organismos internacionais, bem como cooperar na celebração de parcerias de cooperação técnica e científica de âmbito internacional.

Os objetivos da DRI, de acordo com a descrição em seu site, são:

- ✓ Coordenar a política de cooperação no âmbito internacional, visando aos interesses da Instituição no aspecto do ensino, pesquisa, extensão, administração e formação de recursos humanos;
- ✓ Coordenar e promover as ações da Universidade junto às Instituições de Ensino, Pesquisa e Extensão, de natureza governamental e não governamental estrangeiras, organismos de representação universitária, Ministério das Relações Exteriores e outros;

- ✓ Assessorar a Reitoria, Pró-Reitorias e demais órgãos da Universidade nas questões referentes a vinculação com o meio internacional, seus mecanismos e agentes;
- ✓ Negociar, manter e avaliar o funcionamento dos convênios/acordos de cooperação institucionais de âmbito internacional;
- ✓ Diagnosticar instituições de cooperação no exterior, seus mecanismos de funcionamento e formas de acesso;
- ✓ Assessorar a Administração da UFLA em assuntos de intercâmbio de pessoal estrangeiro visitante, bem como a saída de pessoal da Instituição para atividades institucionais como, visitas, cursos, congressos ou similares no exterior;
- ✓ Diagnosticar e dar conhecimento de oportunidades no exterior para a comunidade universitária, divulgando eventos, cursos, estágios e similares de interesse da mesma;
- ✓ Organizar laboratório, esquema e pessoal para cursos de Línguas Estrangeiras para preparação de interessados da comunidade da UFLA;
- ✓ Participar de fóruns de discussões em nível nacional, que tenham como tema o aprofundamento da cooperação internacional.

A DRI é composta por: diretor; vice-diretor; diretor jurídico; coordenadores; conselho técnico - cargos ocupados por professores do quadro permanente da UFLA -; assistentes administrativos - cargos ocupados por técnicos administrativos -; e estagiários - cargos ocupados por alunos de graduação. As coordenadorias são compostas por: um coordenador de Intercâmbio; um coordenador de Alunos Estrangeiros; um coordenador de Cooperação Internacional; um coordenador de Projetos; e um coordenador de Idiomas.

2.4 Arranjo físico

A Diretoria de Relações Internacionais está localizada no campus da Universidade Federal de Lavras, adjacente ao prédio da Reitoria. Anteriormente, a sede da DRI se localizava no interior do prédio da Reitoria, porém, devido ao pouco espaço interno, foi transferida para o lado inferior externo, com uma entrada independente.

O espaço interno está dividido em cinco ambientes, sendo eles a recepção, onde se dá o atendimento ao público; uma sala de reuniões; a sala do diretor; contando ainda com uma cozinha e um banheiro.

3. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O estágio foi desenvolvido na Diretoria de Relações Internacionais da Universidade Federal de Lavras. Com carga horária diária de 4 horas e em um período compreendido entre 10/08/2015 a 04/12/2015, totalizaram-se 340 horas de estágio. As atividades desenvolvidas estão apresentadas na tabela 1 que segue.

Atividade	Descrição	Carga Horária
Desenvolvimento do Programa “Casa do Estrangeiro”	Programa que cadastra famílias para hospedar estudantes estrangeiros durante período de intercâmbio na UFLA	90
Auxílio na coordenação do Programa “Brother UFLA”	Programa que possui o objetivo de integrar estudantes estrangeiros à comunidade acadêmica	60
Atendimento de alunos estrangeiros e nacionais	Solicitação do Registro Nacional de Estrangeiro (RNE) na Polícia Federal para alunos estrangeiros; orientações de intercâmbio internacional para alunos nacionais	150
Elaboração de guias de orientação para retiradas de visto	Coleta e compilação de informações do processo de retirada de visto de diferentes países para disponibilização a membros da comunidade acadêmica	40
TOTAL DE HORAS		340

Tabela 1: Atividades desenvolvidas
Fonte: Elaborado pela autora (2016)

4. DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS REALIZADOS

As teorias da administração da produção e serviços foram a base das atividades do estágio, uma vez que, “a administração da produção é a atividade de gerenciar recursos destinados à produção e disponibilização de bens e serviços” (SLACK; CHAMBERS; JOHNSTON, 2009, p. 4 *apud* BARSZCZ, 2008). Isto posto, o desenvolvimento do programa “Casa do Estrangeiro” se encaixa nesse quesito, assim como os serviços que a DRI presta aos estudantes, professores e funcionários da UFLA.

A seguir são descritas em detalhes as implicações de cada uma dessas atividades, apoiadas em teorias da Administração da Produção e Serviços.

4.1 Desenvolvimento do Programa “Casa do Estrangeiro”

A Diretoria de Relações Internacionais, diante da percepção da falta de uma alternativa para hospedagem dos estudantes estrangeiros durante o período de intercâmbio na UFLA, inspirada em programas, de outras universidades, para hospedagem de estudantes em fase de intercâmbio em casa de famílias locais, propôs a criação do programa "Casa do Estrangeiro UFLA". O objetivo do programa é hospedar esses estudantes na residência de pessoas da cidade de Lavras, ligadas à UFLA ou não. As informações e motivações para a criação do programa foram apresentadas na primeira semana de estágio pelo diretor da DRI, e pela técnica administrativa responsável pelo setor de estrangeiros.

De acordo com Slack *et al.* (2006), a produção de serviços acontece através de um processo de transformação, que por sua vez acontece através do uso de recursos para produzir *outputs*. Logo, o desenvolvimento do programa “Caso do Estrangeiro UFLA” é o *output* esperado desse processo de transformação específico.

Foi determinado que o primeiro passo para a implementação do programa seria a pesquisa de outras universidades que possuem programas semelhantes, visando conhecer a forma de implementação e divulgação usada por elas. Várias universidades foram identificadas, e seis delas foram usadas como referência para o desenvolvimento de um regulamento para o programa e também para a elaboração do formulário de inscrição (Figura 1) destinado às famílias. Além disso, estabelecemos contato direto com duas das seis universidades visando informações mais detalhadas sobre as experiências com seus respectivos programas.

No formulário de cadastro, são solicitados os dados do interessado em hospedar um estrangeiro e dos demais residentes do local, e também informações relativas à residência que será disponibilizada.

DADOS DO PROPRIETÁRIO DO IMÓVEL			
Nome:			Sexo:
Data de nascimento:		Profissão:	
E-mail:	Telefone:	Celular:	
Endereço:		Nº:	Apto:
Bairro:			
DADOS DO IMÓVEL			
Tipo de Imóvel: <input type="checkbox"/> Apartamento <input type="checkbox"/> Casa		Acessibilidade do imóvel: <input type="checkbox"/> Térreo <input type="checkbox"/> Escadas <input type="checkbox"/> Elevador	
Tipo de alojamento oferecido: <input type="checkbox"/> Quarto integrado ao imóvel <input type="checkbox"/> Quarto exterior ao imóvel		Quarto Individual: <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não. Nº de ocupantes:	
Proximidade da UFLA em Km:		Possibilidade de transporte com o morador: <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Há transporte público próximo: <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		Linhas de ônibus disponíveis:	
CONHECIMENTO EM LÍNGUAS ESTRANGEIRAS			
<input type="checkbox"/> Inglês	<input type="checkbox"/> Espanhol	<input type="checkbox"/> Francês	<input type="checkbox"/> Outra. Qual?
<input type="checkbox"/> Básico <input type="checkbox"/> Intermediário <input type="checkbox"/> Fluente	<input type="checkbox"/> Básico <input type="checkbox"/> Intermediário <input type="checkbox"/> Fluente	<input type="checkbox"/> Básico <input type="checkbox"/> Intermediário <input type="checkbox"/> Fluente	<input type="checkbox"/> Básico <input type="checkbox"/> Intermediário <input type="checkbox"/> Fluente
OCUPAÇÃO			
Nº de pessoas na residência:		Adultos: Crianças:	
Animais de estimação:		<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim. Quais e quantos?	
Preferência por sexo:		<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Feminino <input type="checkbox"/> Indiferente	
Fumantes na residência:		<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Aceita hóspede fumante:		<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Restrição quanto à religião do estudante:		<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim. Qual?	
Tempo disponível para hospedagem:		<input type="checkbox"/> Seis meses <input type="checkbox"/> Um ano <input type="checkbox"/> Mais de um ano <input type="checkbox"/> Outros _____	
Período do ano disponível para hospedagem:		<input type="checkbox"/> Primeiro semestre <input type="checkbox"/> Segundo semestre <input type="checkbox"/> Indiferente	
CONVENIÊNCIAS DO IMÓVEL QUE SERÃO DISPONIBILIZADAS AO ESTUDANTE			
<input type="checkbox"/> Internet		<input type="checkbox"/> TV individual	
Se sim, qual tipo: <input type="checkbox"/> A Cabo <input type="checkbox"/> Wireless		<input type="checkbox"/> TV compartilhada	
Velocidade de conexão: _____		<input type="checkbox"/> TV a cabo	
Cobrada à parte: <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		<input type="checkbox"/> Banheiro Individual	
<input type="checkbox"/> Telefone		<input type="checkbox"/> Banheiro Social	
Cobrada à parte: <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		<input type="checkbox"/> Lavadora de roupas	
<input type="checkbox"/> Acesso à cozinha da residência		<input type="checkbox"/> Secadora de roupas	
<input type="checkbox"/> Acesso à área social da residência		<input type="checkbox"/> Ferro de passar roupas	
ROTINA DA CASA		OFERECIMENTO DE REFEIÇÕES	
<input type="checkbox"/> Permite visitas		<input type="checkbox"/> Café da manhã	
<input type="checkbox"/> Tem horário de chegada. Se sim, qual? _____		<input type="checkbox"/> Almoço	
<input type="checkbox"/> A limpeza do quarto é de responsabilidade do estudante		<input type="checkbox"/> Jantar	
<input type="checkbox"/> O estudante deve auxiliar na limpeza da casa		<input type="checkbox"/> Não ofereço refeições	
CONDIÇÕES PARA ESTUDO			
<input type="checkbox"/> O próprio quarto é indicado para estudo, com mobiliário adequado (mesa e cadeira)			
<input type="checkbox"/> Ofereço local reservado para estudo, com mobiliário adequado (mesa e cadeira)			
<input type="checkbox"/> O local é indicado apenas para dormir			
ADAPTAÇÃO DO ESTUDANTE			
<input type="checkbox"/> Acompanharei a adaptação do estudante			
<input type="checkbox"/> Darei assistência eventual se necessário			
<input type="checkbox"/> O estudante deverá adaptar-se sozinho			
EXPECTATIVA DE RETORNO FINANCEIRO			
<input type="checkbox"/> Não pretendo cobrar			
<input type="checkbox"/> Pretendo cobrar. Valor do aluguel mensal por pessoa: R\$ _____			
ANEXO			
É solicitado a entrega das seguintes fotos do imóvel, juntamente com este formulário: - foto da fachada; - foto do quarto destinado ao estudante; - foto do banheiro; - foto da cozinha; - foto da sala; - foto da área de serviço; - foto de demais áreas compartilhadas da residência.			

Figura 1: Formulário de cadastro para oferecimento de hospedagem para estudantes estrangeiros
Fonte: Diretoria de Relações Internacionais/ UFLA (2016)

Em um processo de produção, os principais recursos transformados são materiais, informações e consumidores, e frequentemente um deles é o principal (SLACK *et al.*, 2006). Pelo fato de o programa em desenvolvimento se tratar de uma adaptação de programas já existentes em outras universidades, e por esses programas servirem de modelo para a sua elaboração, o principal *input* desse processo foram as informações.

As operações que processam informações podem transformar suas propriedades informativas (isto é, a forma da informação); os contadores fazem isso. Algumas mudam a posse da informação, por exemplo, as empresas de pesquisa de mercado. Algumas estocam ou acomodam a informação, como por exemplo, os arquivos e bibliotecas. Finalmente, algumas operações mudam a localização da informação, como as empresas de telecomunicações. (SLACK *et al.*, 2006)

O processo de desenvolvimento do programa “Casa do Estrangeiro” tratou-se da mudança da posse de informação. Isso porque, as informações foram coletadas através de *websites* de notícias, *websites* de outras universidades, assim como através do contato direto com as mesmas, através de entrevistas realizadas via telefone.

Com base nas informações coletadas, o segundo passo, foi a elaboração do regulamento de participação das famílias. Nesse regulamento consta o objetivo do programa, as pessoas elegíveis para participação juntamente com os pré-requisitos necessários, a forma e o período de inscrição.

Tanto o regulamento quanto o formulário de inscrição foram elaborados pela estagiária, passando por uma análise realizada pela técnica administrativa e posteriormente uma avaliação completa pelo diretor da DRI. Após todas as alterações devidas, sugeridas pelo diretor, o regulamento e o formulário ainda deveriam ser repassados ao diretor jurídico para adequação

legal dos mesmos. No entanto, ao final do período de estágio essa correção ainda não havia sido realizada.

Ao final do estágio, o “Programa Casa do Estrangeiro” ainda se encontrava em fase de desenvolvimento. E até o momento da elaboração deste relatório ainda não havia sido implementado. No entanto, os próximos passos para a sua condução já haviam sido previstos e informações relevantes às suas próximas fases repassadas à DRI pela estagiária.

Consequentemente, os principais *outputs* do processo de produção durante o período de estágio que consistiu da coleta de informações pela estagiária (*input*) e sua adaptação ao ambiente onde ele está sendo desenvolvido (transformação) foram o regulamento e o formulário de inscrição, como especificado na figura 2, e não o “Programa Casa do Estrangeiro” em sua forma final, pronto para implementação. As futuras adequações e implementação ficarão a cargo dos membros da DRI.

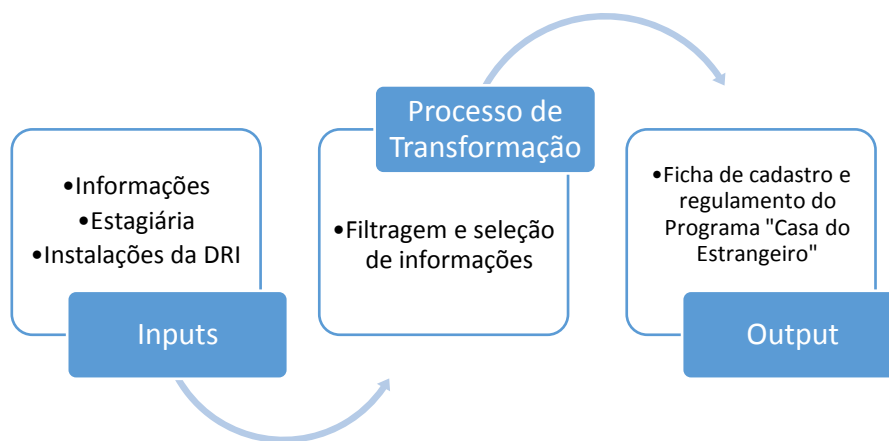


Figura 2: Processos de input-transformação-output
Fonte: Elaborado pela autora (2016)

4.2 Auxílio na coordenação do Programa Brother UFLA

O programa “Brother UFLA” é um programa criado pela Diretoria de Relações Internacionais (DRI) da Universidade Federal de Lavras (UFLA), com o objetivo de integrar os estudantes estrangeiros à comunidade universitária e oferecer aos estudantes da UFLA a oportunidade de uma nova experiência internacional sem deixar o país. O “Brother UFLA” foi lançado no segundo semestre de 2014, e desde então são abertas inscrições semestrais.

De acordo com a descrição do programa no site da DRI:

O programa prevê a seleção de um estudante de graduação ou pós-graduação regularmente matriculado na UFLA que, voluntariamente, torna-se um tutor do estudante estrangeiro na Instituição, colaborando na recepção e acompanhamento do intercambista durante sua estadia no Brasil.

Pelo fato de o “Brother UFLA” já ser um programa existente anterior ao período de estágio, as atividades relacionadas ao mesmo tinham o propósito de garantir seu devido andamento. Em outras palavras, foram solicitadas ações de controle de qualidade do programa, com o objetivo de garantir sua melhora contínua para assim melhor atender às demandas dos alunos envolvidos (KOTLER; FOX, 1994 *apud* ZOCCA et al., 2012).

A busca pela qualidade é uma condição imposta para a melhoria contínua da organização; sendo que para se atingir essa qualidade na prestação do serviço, é necessário descobrir e entender melhor as necessidades e os desejos dos consumidores. (KOTLER, 2008 *apud* ZOCCA et al., 2012)

De acordo com Slack et al. (2006), qualquer operação produtiva requer planos e controle que se preocupem em “gerenciar as atividades da operação produtiva de modo a satisfazer a demanda dos consumidores”. No caso do “Brother UFLA”, o objetivo do controle da qualidade é satisfazer as

necessidades dos alunos em intercâmbio para se adaptarem melhor ao ambiente acadêmico da UFLA, através da ação dos alunos nacionais voluntários.

Para a edição do segundo semestre de 2015, ficou a cargo da estagiária a identificação das principais falhas na condução do “Brother UFLA” e a proposição de alterações para a correção das lacunas identificadas.

O controle de qualidade possui diferentes abordagens, no caso do programa “Brother UFLA” foi utilizada uma abordagem baseada no usuário para a identificação de falhas. “A abordagem baseada no usuário assegura que o produto ou serviço está adequado ao seu propósito” (SLACK et al., 2006). Dessa forma, a questão central era proporcionar aos alunos de intercâmbio exatamente o que o programa anunciava: um estudante nacional da UFLA irá se tornar seu tutor e ajudar na adaptação ao ambiente acadêmico.

Através da análise das fichas para inscrição dos alunos voluntários, foi constatada a solicitação de informações desnecessárias para o andamento do programa. Como por exemplo, atividades realizadas nas horas vagas e principal meio de transporte para o campus da UFLA (Figura 3).

Questionario de Perfil: Brother UFLA**Dados Pessoais****Nome:****Idade:****Curso:****Número de Matrícula:****Sexo: M () F ()****Estado Civil:****Endereço residencial:****Telefone de contato:****Email:****CPF:****RG:****Perfil****Tem interesse em aprofundar o conhecimento em quais idiomas?**
_____**Qual o seu nível de conhecimento na Língua Inglesa?****Nenhum () Básico () Intermediário () Avançado ()****Qual o seu nível de conhecimento na Língua Espanhola?****Nenhum () Básico () Intermediário () Avançado ()****Tem domínio sobre algum outro idioma? Se sim, quais?****Participou do Programa Inglês sem Fronteiras?****Tem interesse em participar do programa Ciência sem Fronteiras?****Já participou de intercâmbio internacional?****Para qual país?****Participa de algum núcleo de estudo ou grupo de pesquisa ou extensão?****É bolsista da UFLA ou de outra instituição de fomento?**

<p>O que gosta de fazer em seu tempo livre e nos Fim de Semana (Hobby):</p> <div style="border: 1px solid black; height: 80px; width: 100%;"></div>
<p>Com Quem mora:</p> <p>Esporte que Pratica:</p> <p>Meio de Transporte que usa para vir para a UFLA:</p> <p>Por qual motivo escolheu se candidatar para participar do programa Brother UFLA?</p> <div style="border: 1px solid black; height: 120px; width: 100%;"></div>
<p>Deixe algum comentário ou expectativa sobre o Programa:</p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>
<p>Data:</p> <p>Assinatura:</p>

Figura 3: Ficha de inscrição do programa “Brother UFLA” edição 2015/1
Fonte: Diretoria de Relações Internacionais/ UFLA (2016)

Por essa razão, a ficha de inscrição foi reformulada (Figura 4), com várias informações solicitadas anteriormente sendo retiradas, visando torná-la mais sucinta e com informações realmente relevantes para a seleção dos voluntários.

1 - DADOS PESSOAIS	
Nome:	
Curso:	
Período:	
Idade:	Sexo:
E-mail:	
Telefone de contato:	

2 - PERFIL	
Tem domínio sobre quais línguas? Qual o seu nível de conhecimento?	
Já participou de intercâmbio internacional?	
Se sim, para onde?	
Tem interesse em participar do Programa Ciência sem Fronteiras?	

OBS.: Será realizada entrevista com os candidatos selecionados a fim de certificar o conhecimento da língua estrangeira.

<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p>Assinatura</p> <hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/>

Figura 4: Ficha de inscrição do programa “Brother UFLA” reformulada para o período letivo 2015/2

Fonte: Diretoria de Relações Internacionais/ UFLA (2016)

Além disso, a inscrição, anteriormente realizada através do site da DRI, passou a ser presencial. Uma vez que, dessa forma, no momento da inscrição, os alunos que se voluntariassem já seriam informados mais a fundo do programa e das exigências necessárias. Outro motivo para a mudança, foi diminuir o número de alunos que se inscreviam, mas não tinham real intenção em participar do programa. Em várias ocasiões esse mostrou ser um problema, pois um aluno que havia se candidatado à função de tutor, não comparecia no momento de solicitação de sua presença.

Também foram analisados os formulários de avaliação, no qual tanto os estudantes que se voluntariaram, como os estudantes de intercâmbio disponibilizam um *feedback* para a DRI. Esse *feedback* podendo ser um elogio, uma crítica ou uma sugestão de melhoria para o programa. Durante essa análise, o foco foi mantido nas críticas, visando identificar os principais problemas, para assim, propor as devidas correções. As sugestões de melhoria também foram consideradas durante o processo de aperfeiçoamento do programa.

As principais reclamações foram realizadas pelos estudantes de intercâmbio. A principal delas foi a falta de domínio de uma língua estrangeira pelo estudante da UFLA. O domínio de uma língua estrangeira, principalmente espanhol e inglês, era um pré-requisito para a participação do programa. No entanto, nos semestres anteriores não foi feita uma avaliação do nível de fluência dos estudantes brasileiros, contando apenas a informada por eles na ficha de inscrição.

Para a correção desses problemas, na edição do semestre 2015/2, foi incluído no processo seletivo do “Brother UFLA”, uma entrevista a fim de certificar a proficiência na língua estrangeira na qual o candidato declarou no ato da inscrição. Dessa forma, evitando problemas futuros de comunicação entre intercambistas e seus *brothers*. As entrevistas foram realizadas pelas duas técnicas administrativas lotadas na DRI.

Como a principal forma de identificação das falhas do programa foram identificadas através da análise do *feedback* disponibilizado pelos alunos envolvidos e principais interessados, a definição de qualidade para as mudanças realizadas foi baseada nas expectativas do consumidor, uma vez que suas experiências passadas serviram como base para a avaliação da qualidade do serviço prestado (SLACK et al., 2006).

A avaliação da qualidade baseada na visão do consumidor pode, por vezes, se mostrar inadequada. Isso pelo fato de que nem sempre eles podem

ser capazes de julgar as especificações do serviço (SLACK *et al.*, 2006). No entanto, este não se mostrou um problema relevante para a busca de melhoria no programa “Brother UFLA”, uma vez que não foram necessárias avaliações da qualidade técnica do serviço, apenas a percepção de qualidade da forma como o serviço foi prestado.

4.3 Atendimento de alunos estrangeiros e nacionais

A DRI é o setor responsável por homologar e divulgar os programas de intercâmbio da UFLA. Assim sendo, os alunos nacionais que saem para intercâmbio internacional passam pela DRI para dar entrada e concluir suas atividades acadêmicas. No caso dos alunos estrangeiros, a DRI é responsável por repassar as orientações referentes aos documentos necessários para a regularização de sua situação junto ao Governo Brasileiro.

Em ambos os casos, os insumos das atividades são, principalmente, os alunos, que são os consumidores, e as informações fornecidas por eles; os recursos são os bens facilitadores, no caso as instalações e os equipamentos da DRI, e a mão de obra dos funcionários, que incluem o diretor, as técnicas e os estagiários (FITZSIMMONS, J.; FITZSIMMONS, M., 2010). Essas são características que diferenciam o setor de serviços do setor de manufatura, conseqüentemente, as atividades prestadas pela DRI são operações de serviços.

As principais atividades referentes ao atendimento de alunos nacionais são matrícula e conclusão de atividade acadêmica internacional (AAI). Ambas atividades consistem no repasse de informações referentes aos documentos necessários para matrícula e/ou conclusão, e na checagem de conformidade e recebimento desses documentos.

Visando aumentar a velocidade do atendimento, para conferir a documentação solicitada e sua conformidade com as exigências do processo,

é utilizado um *checklist*. Caso a documentação exigida esteja completa os documentos são encaminhados à técnica responsável, que dá abertura e continuidade ao processo; e o aluno recebe um comprovante de entrega dos documentos e é informado sobre como acompanhar o processo. Caso algum documento esteja faltando o processo não é iniciado, e o aluno deve retornar posteriormente com a documentação completa para que o processo seja iniciado.

O principal problema para a não efetivação do processo para a conclusão de AAI é a falta de determinadas informações nos certificados emitidos pelas instituições estrangeiras na qual os alunos realizaram estágio. A DRI demanda que nesses certificados constem o número de horas cumpridas pelo aluno. No entanto, geralmente os certificados são apresentados contendo apenas o período, geralmente em meses ou dias, durante o qual o estudante esteve vinculado à aquela instituição. Esse tipo de problema muitas vezes impossibilita ao estudante o aproveitamento do estágio para contagem de créditos na UFLA.

Para evitar este tipo de situação, a DRI disponibiliza tal informação em seu site, e no momento da abertura de AAI. Dessa forma, o desempenho dessa atividade muitas vezes foge às competências da DRI, uma vez que o processo apresentou problema devido à falta de atenção do estudante/cliente.

Esse caso consiste de um aspecto da prestação de serviços, no qual a participação do cliente é parte ativa do processo. Isso significa que “o conhecimento, a experiência, a motivação e mesmo a honestidade do cliente afetam o desempenho do sistema de serviços” (FITZSIMMONS, J.; FITZSIMMONS, M., 2010).

Na figura 5, a seguir, ambos processos de abertura e conclusão são expostos em um fluxograma.

Os fluxogramas são uma representação visual do processo e ajudam os membros da equipe a identificar pontos em que os problemas podem ocorrer ou pontos de intervenção para solução. A simbologia dos fluxogramas usa losangos para representar pontos de tomada de decisão, retângulos para atividades e elipses para pontos iniciais e finais. Todos os símbolos são ligados por setas para representar a sequência de atividades. (FITZSIMMONS, J.; FITZSIMMONS, M., 2010).

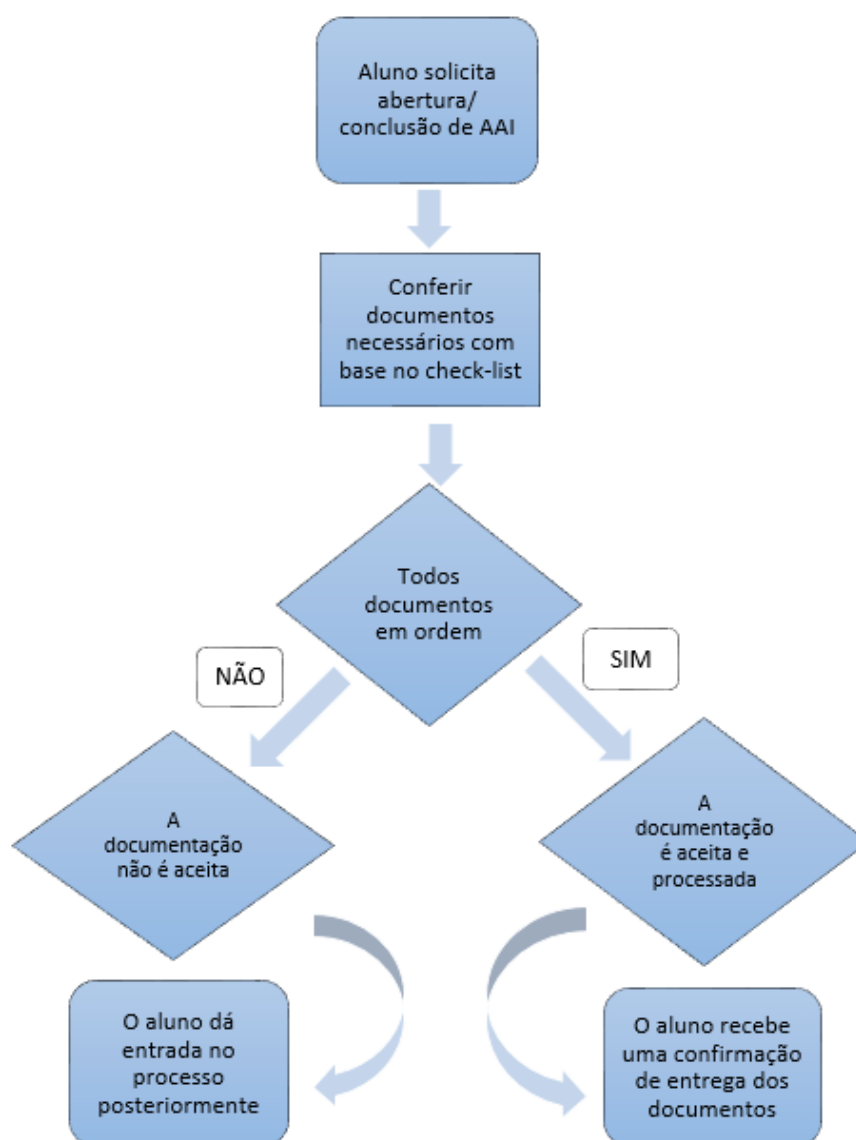


Figura 5: Fluxograma de abertura/conclusão de Atividade Acadêmica Internacional
 Fonte: Elaborado pela autora (2016)

O atendimento aos alunos estrangeiros de intercâmbio, resumiu-se à solicitação de Registro Nacional de Estrangeiro (RNE) na Polícia Federal, mediante ao preenchimento de um cadastro online (Figura 6). Posteriormente, é feito o agendamento de um horário em que o aluno deve

comparecer na unidade da Polícia Federal na cidade de Varginha, Minas Gerais, para efetivar sua solicitação.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://servicos.dpf.gov.br/gru/gru?nac=1&rec=2>. The page header features the Polícia Federal logo and the text 'Emissão da Guia de Recolhimento da União - GRU'. The main content area is divided into three sections:

- Informações Importantes:** Contains a link for 'Recetas de Passaporte [clique aqui.](#)'
- Observações:** Lists instructions:
 - Os campos marcados com * são de preenchimento obrigatório.
 - Em caso de dúvidas sobre o preenchimento dos campos, [clique aqui.](#)
 - Escolha corretamente a Unidade Arrecadadora onde entregará a guia.
 - Não tire cópias da guia.
 - As informações impressas na guia não podem ser adulteradas.
- Dados do Recolhimento:** A form with the following fields:
 - Nome: *
 - Endereço: * (with a separate field for Bairro: *)
 - Cidade: * (with a separate field for País: *)
 - E-mail:
 - Nome da Mãe: *
 - Nome do Pai:
 - Unidade Arrecadadora: * (dropdown menu)
 - Código da Receita STN: * (with a search icon)
 - Valor Total R\$: *

A 'Gerar Guia' button is located at the bottom right of the form.

Figura 6: Tela do formulário a ser preenchido no site da Polícia Federal para solicitação de RNE
Fonte: Site da Polícia Federal (2016)

Outras atividades referentes ao atendimento de alunos consistiam no repasse de informações referentes a processos seletivos de programas de intercâmbio em aberto.

4.4 Elaboração de guias de orientação para retirada de visto

A DRI por ser o setor responsável pelos trâmites internacionais da UFLA, está incumbida de fornecer aos seus alunos, professores e técnicos as informações necessárias para a realização de atividades acadêmicas no exterior. Dentre essas incumbências, se inclui as orientações para retiradas de visto para o país de destino de estudo, pesquisa ou docência.

Visando facilitar e agilizar o acesso e disponibilização à essas informações a DRI elaborou guias de orientação para retiradas de visto de diferentes países. O acervo da DRI já contava com guias de 25 países, desenvolvidas previamente ao início do período de estágio. As guias já existentes foram tomadas como base para a elaboração das demais. As informações foram coletadas a partir dos sites oficiais das embaixadas de cada país no Brasil.

As guias deviam conter dados triviais sobre o país em questão, como capital, idioma e moeda. Dentre as informações para a retirada do visto deviam constar o período de estadia pretendido - se inferior ou superior a 90 dias; diferentes modalidades de visto - turismo, negócios, estudos/ pesquisa ou trabalho; os documentos necessários para a solicitação do visto e para entrada e permanência no país; as taxas cobradas pelos consulados para a entrega do visto; além da lista dos consulados do país no Brasil.

A elaboração dessas guias consistiu no desenvolvimento de um produto/ serviço. Nesse caso, os *inputs* foram as informações coletadas nos *websites* de várias embaixadas e sites relevantes, que ao serem filtradas através de um processo de transformação, produziram os *outputs*, que foram as guias em si, contendo apenas as principais informações necessárias ao público alvo da UFLA, que são os estudantes, os professores e demais funcionários.

Assim como no desenvolvimento do programa “Casa do Estrangeiro”, o processo de transformação que resultou na produção das guias de orientação para retirada de visto também foi resultado de um processamento de informações.

Porém, no caso das guias, as informações resultaram em um bem tangível, passivo de ser estocado para uso posterior (SLACK et al., 2006). Em função de sua tangibilidade, as guias consistem sempre de um mesmo

output. Dessa forma sempre que solicitadas, o mesmo produto será disponibilizado.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Universidade Federal de Lavras (UFLA), ciente da necessidade de inserção no mundo acadêmico internacional, procura, através de sua Diretoria de Relações Internacionais (DRI), aumentar sua exposição frente ao mundo. Dentre as ações de internacionalização estão incluídas a atração de estudantes de universidades internacionais para UFLA.

A DRI, por sua vez, é a responsável por proporcionar a melhor experiência para os estudantes estrangeiros em período de intercâmbio na UFLA. Na busca por melhorar o atendimento aos estudantes estrangeiros a DRI investe na criação de programas que os auxiliem nesse período, ciente da importância de uma boa percepção do ambiente acadêmico da UFLA que será reproduzido à nível internacional, assim que esses estudantes retornarem às suas universidades em seus países de origem.

Com esse objetivo, de criar uma boa reputação internacional para a UFLA, que os programas “Casa do Estrangeiro” e “Brother UFLA” foram idealizados pela DRI. Universidades do mundo inteiro fazem uso de programas semelhantes e os resultados são aprovados pelos estudantes beneficiados.

O programa “Brother UFLA”, existente anterior ao período de estágio, já havia obtido sucesso e sido aprovado pelos alunos. No entanto, mudanças eram necessárias para que seus potenciais benefícios fossem atingidos e realmente causassem um impacto positivo para os estudantes de intercâmbio.

O programa “Casa do Estrangeiro”, por sua vez, foi o principal foco do estágio, visto que se consistia apenas de um protótipo a ser desenvolvido. Ao final do estágio o programa ainda não havia sido concluído, e, portanto, não implementado, no entanto, suas diretrizes principais foram elaboradas e sua efetivação se encontra encaminhada. A expectativa da DRI é que este programa seja implementado no semestre 2016/1.

Ambos os programas citados foram desenvolvidos e/ou aperfeiçoados tomando por base as teorias da administração da produção estudadas no curso de Administração da UFLA, proporcionando à estagiária, pela primeira vez a aplicação de tais teorias em um ambiente real e dinâmico.

A administração da produção trata da maneira pela qual as organizações produzem bens e serviços. Tudo o que você veste, come, senta em cima, usa, lê ou usa na prática de esportes, chega a você graças aos gerentes de produção que organizaram sua produção. Todos os livros que você toma emprestado na biblioteca, tratamentos recebidos no hospital, os serviços esperados nas lojas e as aulas de uma universidade também foram produzidos. (SLACK et al., 2006)

Nessa perspectiva, o objetivo da realização do estágio supervisionado sendo o estabelecimento de uma conexão entre suas atividades com as teorias compreendidas no curso acadêmico foi alcançado. De modo geral, o estágio agregou grande valor à formação da estagiária, que pode colocar em prática ações como controle de qualidade e desenvolvimento de serviços, consolidando seus conhecimentos. Instigando-a, também, na busca por melhoramento das práticas operacionais e desenvolvendo habilidades profissionais e humanas.

6. SUGESTÕES

Como parte das habilidades desejadas para um administrador está a capacidade de realizar análises criteriosas do ambiente em que sua empresa atua para assim identificar as forças, oportunidades, fraquezas e ameaças (análise FOFA) as quais estão sujeitas uma organização. Dessa forma, faz-se necessário desenvolver essas habilidades desde o momento do estágio. Portanto, é desejável que um estagiário, além de executar as tarefas que lhe foram solicitadas, também possa identificar gargalos que devem ser corrigidos, e oportunidades que devem ser aproveitadas afim de contribuir para o sucesso da instituição na qual está inserido.

As atividades relacionadas ao atendimento ao público da DRI, como matrícula e encerramento de atividades acadêmicas internacionais, seguem um protocolo previamente determinado, e o tempo de execução dessas tarefas são nitidamente baixos.

No entanto, apenas uma técnica é responsável por essa função, e durante o período de estágio, por um curto espaço de tempo, ela estava em período de férias e, por esse motivo, vários processos ficaram acumulados durante sua ausência. Porém, existiam outros estagiários que poderiam realizar essa tarefa, mas que não haviam sido treinados para tal. Dessa forma, uma sugestão que poderia amenizar problemas semelhantes no futuro, seria o treinamento dos alunos em estágio não obrigatório na DRI, pois o período de permanência na DRI desses estagiários é maior.

No que concerne o programa “Casa do Estrangeiro”, que ainda não se encontra em execução, algumas sugestões para o momento de sua implementação foram apresentadas à DRI. A primeira delas é que as residências dos interessados em disponibilizar hospedagem para os alunos estrangeiros devem ser inspecionadas pessoalmente por alguém ligado à DRI, antes da efetivação do cadastro.

A segunda recomendação, é que a DRI, seguindo o exemplo de outras universidades brasileiras, promova uma reunião de orientações voltadas para as famílias interessadas em acolher estudantes estrangeiros em suas residências. O objetivo seria instruí-las sobre o processo de recepção e hospedagem, além da possibilidade de sanar dúvidas referentes ao programa e seus objetivos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUIAR, C. **Fapemig aprova projeto da UFLA para consolidação das relações internacionais.** 2012. Disponível em: <<http://www.ufla.br/ascom/2012/03/30/fapemig-aprova-projeto-da-ufla-para-consolidacao-das-relacoes-internacionais/>>. Acesso em 8 de outubro de 2015.

BARSZCZ, S. H. **Conceito e Aplicabilidade da Administração da Produção e Operações.** 2008. Disponível em: <www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/34516518.pdf>. Acesso em 21 de janeiro de 2016.

BORSSOI, B. L. **O estágio curricular supervisionado como potencializador da formação do sujeito político.** 2012. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/etc/conferencias/index.php/anpedsul/9anpedsul/paper/viewFile/2247/593>>. Acesso em 17 de fevereiro de 2016.

DIRETORIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS. **Programa Brother UFLA: O Programa – O que é um Brother UFLA?** Disponível em: <<http://www.dri.ufla.br/brotherprogram/>>. Acesso em 14 de janeiro de 2016.

DIRETORIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS. **Sobre a DRI: Apresentação.** Disponível em: <<http://www.dri.ufla.br/sobre-a-dri/apresentacao/>>. Acesso em 14 de janeiro de 2016.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação.** 6 ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

SCHWARTZMAN, S. **Demanda e Políticas pública para o ensino superior nos BRICS.** Caderno CRH, Salvador, v. 28, n. 74, p. 267-289, Maio/Ago. 2015. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0103-49792015000200003>>. Acesso em 5 de fevereiro de 2016.

SLACK, N.; CHAMBERS, S.; HARLAND, C.; HARRISON, A.; JOHNSTON, R. **Administração da Produção – edição compacta.** 1 ed. São Paulo: Atlas, 2006. Disponível em: <<http://www.ebah.com.br/content/ABAAAgPqAAB/administracao-producao-edicao-compacta-slack>>. Acesso em 2 de fevereiro de 2016.

ZOCCA, N. S.; GONZALEZ, I. V. D.F.P.; PELISSARI, A. S. **Controle de Qualidade em Serviços: um Estudo da Percepção e Expectativas de Alunos do Ensino Fundamental.** 2012. Disponível em: <<http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/34516518.pdf>>. Acesso em 14 de fevereiro de 2016.