

CADERNOS ESMAPE



SÉRIE TESES E DISSERTAÇÕES



MARIA CONSUELO DOS
SANTOS DE ASSIS

**CONTRIBUIÇÃO DO DESIGN DE
SERVIÇOS NA MELHORIA DA
EXPERIÊNCIA DE ESTÁGIO
EXTRACURRICULAR: UMA PROPOSTA
PARA O PODER JUDICIÁRIO
ESTADUAL DE PERNAMBUCO**

Recife
ano 1
número 31
2025

31

CADERNOS ESMAPE



SÉRIE TESES E DISSERTAÇÕES

**CONTRIBUIÇÃO DO DESIGN DE SERVIÇOS
NA MELHORIA DA EXPERIÊNCIA DE ESTÁGIO
EXTRACURRICULAR:
uma proposta para o Poder Judiciário
Estadual de Pernambuco**

Maria Consuelo dos Santos de Assis

Copyright by Escola Judicial de Pernambuco (Esmape)

Coordenação Técnica e Editorial: Msc. Joseane Ramos Duarte Soares

Capa: João Pessoa e Joseane R. Duarte Soares

Diagramação: Luciano Costa

Revisão: Autora

Copiar é crime. Lei do Direito Autoral n.9.610, de 19 de fevereiro de 1998.

Cadernos Esmape [recurso impresso] / Escola Judicial de Pernambuco
(Esmape), a. 1, n. 1, 2025 – Recife: Esmape, 2025 - .

ISSN: 3085-802X

Série Teses e Dissertações, n. 31 – Contribuição do Design de Serviços na melhoria da experiência de estágio extracurricular: uma proposta para o Poder Judiciário Estadual de Pernambuco, autoria de Maria Consuelo dos Santos de Assis.

164 p.

1. Design de Serviços. 2. Aprendizagem no Trabalho. 3. Programa de Estágio.
4. Ensino Superior. I. Título.

Elaboração: Biblioteca Jarbas Maranhão / Esmape

CDU 340.5

Correspondência:

Escola Judicial de Pernambuco (Esmape)

Rua Des. Otílio Neiva Coêlho, s/n – Bairro Ilha Joana Bezerra

Recife – PE - CEP 50080-900

Sítio eletrônico: <https://portal.tjpe.jus.br/web/escolajudicial>

E-mail: cadernos.esmape@tjpe.jus.br



Biênio 2024-2026

Desembargador Ricardo de Oliveira Paes Barreto
Presidente

Desembargador Fausto de Castro Campos
1. Vice-Presidente

Desembargador Francisco Eduardo Gonçalves Sertório Canto
2. Vice-Presidente

Desembargador Francisco José dos Anjos Bandeira de Mello
Corregedor-Geral da Justiça



Biênio 2024-2026

Desembargador Jorge Américo Pereira de Lira
Diretor-Geral

Desembargadora Daisy Maria de Andrade Costa Pereira
Vice-Diretora Geral

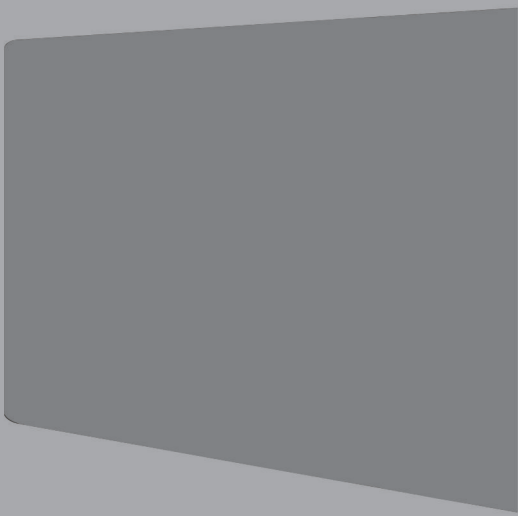
Juiz de Direito Sílvio Romero Beltrão
Supervisor

Juíza de Direito Fernanda Pessoa Chuahy de Paula
Coordenadora da Diretoria de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores
(DFAS)

Juiz de Direito Edmilson Cruz Júnior
Coordenador da Diretoria de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados
(DFAM)

Juiz de Direito José Faustino Macêdo de Souza Ferreira
Coordenador do Instituto de Desenvolvimento de Inovações Aplicadas
ao Tribunal de Justiça de Pernambuco (Ideias Esmape/TJPE)

Juiz de Direito Haroldo Carneiro Leão
Coordenador dos Cursos de Informatização Jurídica



Dissertação apresentada, em 2022, ao programa de Mestrado em Design do Centro de Estudos e Sistemas Avançados do Recife – CESAR School, como requisito para a obtenção do título de Mestre em Design.

Orientadora: Profa. PhD Walquíria Castelo Branco Lins

Dedico este trabalho aos meus pais, Gizélia dos Santos de Assis e Francisco Miguel de Assis (in memoriam), que lá atrás abriram mão de uma vida estável no interior em prol da educação dos sete filhos, dos quais sou a caçula;
a Roberto Alves de Aquino, companheiro, pai da minha filha, que com esmero cuidou das refeições desta que vos escreve ao longo desse período de pesquisa;
a minha filha e parceira Marina, pelas inúmeras palavras de incentivos desde o momento que decidi participar do processo seletivo para vaga no mestrado desta Instituição;
aos inúmeros estudantes universitários que passaram pela experiência de estágio no Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco ao longo desses quinze anos à frente da Gerência de Estágio, e as lições que pude absorver dessas experiências.

AGRADECIMENTOS

E chegou o momento mais esperado por mim: **MOMENTO DE GRATIDÃO!!**

A Deus agradeço essa oportunidade ímpar em minha vida acadêmica, e a acolhida no “colo” nos momentos difíceis pelos quais passei ao longo dessa jornada;

Aos meus amados: paiinho (*in memoriam*) e mainha que sempre apoiaram minhas buscas profissionais, compreendendo às vezes que estas escolhas me levaram a desempenhar atividades laborais de alto desgaste físico e baixo retorno financeiro;

Aos meus irmãos, que são para mim exemplos de perseverança, coragem, compromisso, dedicação, estudo, integridade, dos quais sempre tive uma palavra ou gesto de carinho, de incentivo para seguir em busca dos meus objetivos;

Ao meu “amigo do Joaquim Amazonas” Roberto Alves de Aquino, companheiro de 14 anos de estrada, pela compreensão aos seguidos dias que me isolei, principalmente nas madrugadas, para dedicação à pesquisa; também pelo suporte doméstico, primordial para meu avanço nas fases de elaboração desta;

A minha filhota, que participou ativamente dessa jornada desde o início - me ajudando a progredir nos estudos do inglês para realizar a prova do mestrado; solidária a minha dor nos momentos de insucesso e vibrando comigo nas conquistas colhidas ao longo da caminhada do mestrado, sempre com palavras que me impulsionaram a chegar nesta fase da pesquisa;

À minha conterrânea Prof. Walquiria, de quem tive a sorte de ser orientanda, sendo maravilhosamente acolhida desde o primeiro contato, e presenteada ao longo da trajetória com uma postura atenta, leve e incentivadora, primordial para o avanço da pesquisa - especialmente nos momentos em que me encontrava mais insegura ao longo da construção;

Aos colegas do TJPE Myrtes Jane e Eliseu Magno, a primeira que me convidou a conhecer a proposta do mestrado Profissional do César School, descortinando esse universo inovador de conhecimentos, e o segundo que desde a construção inicial do projeto de pesquisa foi luz em meu caminho;

Aos professores da CESAR School, por proporcionarem um ambiente inspirador e inovador, percebido desde a apresentação do Programa de Mestrado pelos professores Helda e Marcelo Bressan, que de forma simples e envolvente nos trouxe a proposta do mestrado, e a abordagem do Design, para além da parte gráfica, despertando o desejo de fazer parte do “time” de alunos desta instituição;

Ao Time Administrativo da CESAR School, registro meus agradecimentos representados na figura de Domingos, prestativo e disponível em nos ajudar na construção da pesquisa;

Aos colegas de turma do mestrado, com quem aprendi muito nessa convivência online de doze meses, compartilhando experiências, histórias de vida e saberes;

A minha Gestora Solange de Castro e sua Adjunta Clarissa Mendes e a equipe da Gerência de Estágio, por compartilhar comigo todas as dores e as delícias de gerir um Programa de Estágio, e que deu todo o suporte necessário para que eu conseguisse conciliar o mestrado com as responsabilidades profissionais;

À Gabi, “#meninadasmadrugadas” - título dado por minha filha - pela parceria nos desdobramentos deste texto; melhoramento das imagens e figuras; pelas sugestões e revisão textual;

Aos voluntários que participaram da pesquisa, sempre prontos para as minhas solicitações. Este trabalho não teria essa grandeza sem a ajuda de vocês;

Ao meu pet Olaf, companheiro fiel nas madrugadas de estudos dessa trajetória ímpar na minha vida;

Por fim, a todos que contribuíram de maneira direta ou indireta para este trabalho, com palavras de entusiasmo e encorajamento.

“Por aprendizagem significativa, entendo, aquilo que provoca profunda modificação no indivíduo. Ela é penetrante, e não se limita a um aumento de conhecimento, mas abrange todas as parcelas de sua existência.”

(Carl Rogers)

RESUMO

Diante da relevância formativa presente na jornada de estágio desenvolvida por universitários, que ultrapassa os limites da aquisição de conhecimentos técnicos definidos nos currículos acadêmicos, esta pesquisa teve por objetivo contribuir para a melhoria dessa experiência de estágio extracurricular para os estudantes vinculados ao Programa de Estágio do Poder Judiciário Estadual de Pernambuco (TJPE). Para a compreensão dos significados atribuídos pelos participantes dessa experiência formativa, foram elencados os seguintes objetivos específicos: identificar as principais necessidades e expectativas do estudante ao ingressar no Programa; identificar as necessidades dos stakeholders nesta etapa de aprendizado e analisar os papéis desempenhados pelos principais envolvidos. Visando agregar valor ao serviço ofertado, foi proposto criar e validar, com os sujeitos da jornada de estágio, melhorias para o Programa, sintetizando num modelo replicável. A pesquisa possui uma abordagem qualitativa de caráter exploratório, apresentando a importância da participação em programa de estágio, o perfil desses programas em órgãos públicos com linha de atuação em matéria jurídica e o design de serviços como alternativa para gerar valor a programas que ofertam vagas para estágio. Para subsidiar a discussão com contribuições teóricas, foram abordados assuntos relacionados ao ensino superior, ao progresso das normativas de estágio, ao processo de formação desenvolvido a partir da experiência em programas dessa natureza e a contribuição do design de serviços no processo de desenvolvimento em programa de estágio. Do ponto de vista metodológico, a pesquisa utilizou como base o Design Science Research, percorrendo as três etapas iniciais do método: investigação do problema, projeto de solução e validação do projeto. Para levantamento de dados, foram feitas revisão bibliográfica; entrevistas semiestruturadas com treze(13) voluntários distribuídos entre estagiários, supervisores de estágio, coordenadores de curso da instituição de ensino superior e servidor da Gerência de Estágio; questionário e workshops online. Os dados das entrevistas foram analisados através da análise de conteúdo de Laurence Bardin, além do desenvolvimento de personas, mapas de empatias, mapa de stakeholders e mapa de jornada. A etapa propositiva da pesquisa contou com o método de triangulação de

dados, sendo utilizado os dados dos pontos de melhorias apontados nos mapas de jornadas, as respostas do “como podemos” construídas nos workshops em cocriação e a matriz de concepção, resultando na elaboração de diretrizes de melhorias, que foi finalizada com a construção de um artefato e validação do seu potencial de atendimento ao problema de pesquisa. Em suma, as diretrizes para melhorar a experiência no TJPE incluem: alinhamento entre interesse do estagiário e necessidade da unidade de estágio; ambiente que favoreça comunicação entre os sujeitos da jornada; tutorial com informações básicas sobre a unidade e sistemas para acesso antes de iniciar o estágio; espaço para às dúvidas mais frequentes, sugestões e interação entre os estagiários; aplicação de “*check point*” sobre a jornada de estágio; encontros periódicos com a Instituição de Ensino Superior e Supervisor; desenvolvimento de projetos que estimulem a Inovação e elaboração de relatório no final do estágio. Destaca-se que este cenário de interação proposto pretende contribuir para o aperfeiçoamento desta etapa de aprendizagem.

Palavras-Chave: Ensino Superior; programa de estágio; design de serviços; aprendizagem no trabalho.

ABSTRACT

Given the formative relevance presents in the internship journey developed by university students, which goes beyond the limits of the acquisition of technical knowledge defined in the academic curricula, this research aimed to contribute to the improvement of this extracurricular internship experience for students linked to the Internship Program at the Pernambuco State Judiciary Branch (TJPE). In order to understand the meanings attributed by the participants in this training experience, the following specific objectives were listed: identify the main needs and expectations of the student when entering the Internship Program; identify the needs of stakeholders in this learning stage; and analyze the roles played by these stakeholders. Aiming to add value to the service offered, it was proposed to create and validate, with help from the interns, improvements to the Program, summarized in a replicable model. The research exhibits a qualitative approach of exploratory character, presenting the importance of participation in an internship program, the program profile in a public agency with a line of action in legal matters and the service design as alternative to generate value to programs that offer internship opportunities. In order to subsidize the discussion with theoretical contributions, issues related to higher education, to the progress of internship regulations, to the training process developed from the experience in programs of this nature, and to the contribution of service design in the process of developing an internship program were addressed. From a methodological point of view, the research was based on Design Science Research, covering the three initial stages of the method: problem investigation, solution design, and project validation. For data collection, bibliographic review; semi-structured interviews with thirteen (13) volunteers distributed among interns, internship supervisors, course coordinators from higher education institutions, and an employee of the Internship Management; questionnaire and online workshops were carried out. Data from the interviews were analyzed through Laurence Bardin's content analysis, in addition to the development of personas, empathy maps, stakeholder map, and journey maps. The purposeful stage of the research relied on the data triangulation method, using data from the points of

improvement indicated in the journey maps, from the “how can we” answers built in at the co-creation workshop, and from the design matrix, resulting in the elaboration of improvement guidelines, which ended with the construction of an artifact and validation of its potential to meet the research problem. In summary, the guidelines to improve the TJPE experience include: alignment between the intern's interest and the internship unit's needs; environment that favors communication between the subjects of the journey; tutorial with basic information about the unit and systems to access before starting the internship; space for the most frequent questions, suggestions and interaction between the trainees; application of a “*check point*” on the internship journey; periodic meetings with the Higher Education Institution and Supervisor; development of projects that stimulate Innovation and preparation of a report at the end of the internship. It is noteworthy that this proposed interaction scenario intends to contribute to the improvement of this learning stage.

Keywords: higher education; internship program; learning at work; design services.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

- Figura 01:** Cenário do Ensino Superior no Brasil
- Figura 02:** Progresso das Normativas de estágio
- Figura 03:** Competências Profissionais
- Figura 04:** Ciclo Regulador de Wieringa
- Figura 05:** Grupos de participantes na pesquisa semiestruturada
- Figura 06:** Análise por Bardin
- Figura 07:** Nuvens de palavras das respostas dadas pelos estagiários na entrevista semiestruturada
- Figura 08:** Persona 01 representando o grupo dos estagiários
- Figura 09:** Persona 02 representando o grupo dos estagiários
- Figura 10:** Persona representando o grupo dos Coordenadores das IES
- Figura 11:** Persona representando o grupo dos Supervisores
- Figura 12:** Perfil de Usuário da Servidora da Gerência de Estágio
- Figura 13:** Mapa de empatia dos Estagiários
- Figura 14:** Mapa de empatia dos Coordenadores
- Figura 15:** Mapa de empatia dos Supervisores
- Figura 16:** Mapa de empatia do Servidor da Gerência de Estágio
- Figura 17:** Mapa de *Stakeholders*
- Figura 18:** *Workshop* cocriação
- Figura 19:** Conceitos norteadores para *workshop* cocriação
- Figura 20:** Recortes das respostas dadas nas entrevistas semiestruturadas realizadas com o Stakeholders
- Figura 21:** Respostas à pergunta “Como podemos melhorar a experiência de estágio extracurricular do TJPE?”
- Figura 22:** Jornada do Workshop
- Figura 23:** Formulário para construção do Mapa de Jornada do Estagiário
- Figura 24:** Grupo de WhatsApp criado após Workshop
- Figura 25:** Mapa de Jornada do Estagiário
- Figura 26:** Mapa de Jornada do Supervisor
- Figura 27:** Mapa de Jornada do Servidor da Gerência de Estágio
- Figura 28:** Mapa de Jornada do Coordenador de Curso da IES
- Figura 29:** Triangulação de Dados
- Figura 30:** Respostas para as hipóteses levantadas com a aplicação da técnica “como podemos”
- Figura 31:** Matriz de Concepção

LISTA DE QUADROS

- Quadro 01:** Exemplos de Órgãos Públicos no Estado de Pernambuco que ofertam estágio com linha de atuação em matéria jurídica
- Quadro 02:** Componentes da Competência Profissional
- Quadro 03:** Método pesquisa em Design Science Research
- Quadro 04:** Síntese do levantamento das Expectativas com o início do estágio retiradas das entrevistas com o grupo de estagiários
- Quadro 05:** Síntese do levantamento das Expectativas com o início do estagiário retiradas das entrevistas com o grupo de Supervisores
- Quadro 06:** Síntese do levantamento das Expectativas com o início do estagiário retiradas das entrevistas com o grupo de Coordenadores
- Quadro 07:** Síntese do levantamento das Expectativas com o início do estagiário retiradas da entrevista com a Servidora da Gerência de Estágio
- Quadro 08:** Recortes de dados representando oportunidades de melhorias no contexto da jornada
- Quadro 09:** Expectativas e necessidades do estudante ao ingressar no Programa de Estágio, fatores que influenciam na jornada de estágio.
- Quadro 10:** Necessidades dos *Stakeholders* no Programa de Estágio
- Quadro 11:** Ideias e propostas de solução
- Quadro 12:** Pergunta 01: O estagiário novato e o Supervisor de estágio tem contato antes do início das atividades de estágio?
- Quadro 13:** Pergunta 02: O estagiário novato tem conhecimento da dinâmica da unidade de estágio antes do início das atividades?
- Quadro 14:** Pergunta 03: O estagiário novato tem informações sobre os sistemas a serem utilizados na unidade de estágio antes do início das atividades?
- Quadro 15:** Pergunta 04: Após início do estágio, com que periodicidade a unidade verifica andamento do estágio, junto ao Estudante e ao Supervisor?
- Quadro 16:** Pergunta 05: A unidade realiza alguma atividade conjunta com: Responsável por estágio da Instituição de Ensino Superior, Supervisor de estágio desse Órgão e Estagiário? ou parte deles?

LISTA DE GRÁFICOS

- Gráfico 01:** Pergunta 01: O estagiário novato e o Supervisor de estágio tem contato antes do início das atividades de estágio?
- Gráfico 02:** Pergunta 02: O estagiário novato tem conhecimento da dinâmica da unidade de estágio antes do início das atividades?
- Gráfico 03:** Pergunta 03: O estagiário novato tem informações sobre os sistemas a serem utilizados na unidade de estágio antes do início das atividades?
- Gráfico 04:** Pergunta 04: Após início do estágio, com que periodicidade a unidade verifica andamento do estágio, junto ao Estudante e ao Supervisor?
- Gráfico 05:** Pergunta 05: A unidade realiza alguma atividade conjunta com: Responsável por estágio da Instituição de Ensino Superior, Supervisor de estágio desse Órgão e Estagiário? ou parte deles?

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	27
1.1 Problema de pesquisa	29
1.2 Justificativa da pesquisa	29
1.3 Objetivos	30
1.3.1 Geral	30
1.3.2 Específicos	31
2. CONTEXTUALIZAÇÃO SOBRE O TEMA	33
2.1 Importância da participação em programa de estágio	33
2.2 Perfil do programa de estágio em órgão público com linha de atuação em matéria jurídica	35
2.3 Design de Serviços como alternativa para gerar valor ao programa de estágio	39
3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	41
3.1 Ensino Superior: teoria e prática convergindo para desenvolvimento do estudante	41
3.2 Progresso das Normativas de Estágio	46
3.3 Processo formativo desenvolvido a partir da experiência em programa de estágio	50
3.4 Design Serviços e o processo de desenvolvimento em programa de estágio	55
4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	59
4.1 Etapa I - Investigação do problema	62
4.1.1 Definição da amostra	62
4.1.2 Preparação da pesquisa	64
4.1.3 Aplicação da pesquisa	65
4.1.4 Análise de conteúdo	66
4.1.4.1 Pré-análise	67
4.1.4.2 Exploração do material – codificação	68
4.1.4.3 Tratamento dos dados, inferência e interpretação – categorização	73
4.1.5 Construção de Personas	82
4.1.6 Construção do Mapa de empatia	85
4.1.7 Construção do Mapa de <i>Stakeholders</i>	90

4.2 Etapa II - Projeto de Solução	92
4.2.1 Ideação	92
4.2.1.1 <i>Workshops</i> de cocriação	92
4.2.1.2 Construção Mapa de Jornada dos Usuários	97
4.2.2 Análise e Interpretação dos dados	103
4.2.3 Resultados.....	108
4.3 Etapa III - Validação do Projeto	109
4.3.1 Proposição de um <i>Framework</i>	109
4.3.2 Construção do Artefato – Infográfico	110
4.3.3 Análise de Mercado para avaliação do artefato.....	111
5. CONCLUSÃO	115
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	117
6.1 Dificuldades Encontradas	117
6.2 Trabalhos futuros.....	118
REFERÊNCIAS	119
APÊNDICE A.....	133
APÊNDICE B	135
APÊNDICE C	139
APÊNDICE D.....	141
APÊNDICE E	151
APÊNDICE F	163

INTRODUÇÃO

A transição do ensino médio para o ensino superior, assim como outras transições educacionais, traz consigo modificações nos métodos de ensino, nos vínculos estabelecidos, nos papéis sociais e na rotina dos estudantes (ALVES, GONÇALVES, ALMEIDA, 2012). Essas alterações exigem flexibilidade e autonomia dos estudantes para se ajustarem às novas responsabilidades advindas do novo contexto (ALVES et.al., 2012; SOARES, ALMEIDA, FERREIRA, 2002).

Um maior senso de autonomia permite que o estudante busque sanar deficiências com as quais se depara em sua formação, por meio da busca e engajamento em atividades extracurriculares (BRIDI, 2010). Essas atividades extracurriculares, também denominadas complementares ou não obrigatórias, incluem a participação em monitoria, iniciação científica, projetos de extensão, grupos de estudos e pesquisa nos órgãos de representação estudantil, participação em congressos e eventos científicos, **estágios remunerados ou não remunerados**, entre outras (BARDAGI, HUTZ, 2012; FIOR, MERCURI, 2009).

Nesse caminhar, Roesch (2005) afirma que o processo de formação oportunizado pela vivência de estágio contribui para a aplicação, na prática, dos conhecimentos teóricos construídos no decorrer do curso, e busca também avaliar a possibilidade de sugerir mudanças no mercado de trabalho e desenvolver habilidades relevantes para o crescimento profissional do estagiário.

Martínez (2010), destaca que as estratégias de aprendizagem em serviço, operacionalizadas por programas de estágio, potencializam a formação de profissionais e cidadãos capazes de modificar a realidade que os cerca, uma vez que estes programas combinam dois elementos: aprendizagem de conteúdo (conhecimentos) e treinamento para mobilizá-los em contextos reais.

No cenário internacional, o envolvimento do estudante universitário em atividades extracurriculares, em especial nas atividades de estágio, tem destaque como um fator relevante a ser considerado no processo de aquisição de conhecimento no âmbito profissional. (OLIVEIRA, SANTOS, DIAS, 2016).

Experiências como a do Consórcio Nacional de Universidades Australianas, agentes ativos de um esquema nacional de estágio, confirma a importância do envolvimento acadêmico na incorporação curricular de bons programas formativos que viabilizem vivências práticas aos seus alunos. O referido Consórcio foi instituído como estratégia para confirmar o importante protagonismo socioeconômico das instituições de ensino superior, no que diz respeito ao enfrentamento da escassez nacional de habilidades e ao fomento da empregabilidade estudantil, de forma sistemática (UNIVERSITIES AUSTRALIA, 2008).

O Fórum Europeu da Juventude, ao tratar das diretrizes gerais a serem observadas nas ofertas de vagas de estágio, dispôs na *European Quality Charter On Internships & Apprenticeships* que estágios bem organizados ajudam os jovens a agregar habilidades práticas aos conhecimentos adquiridos, por meio de educação formal ou não formal, e elevar sua capacidade profissional (EUROPEAN YOUTH FORUM, 2011).

De maneira geral, os estudantes brasileiros relatam que as atividades extracurriculares proporcionam conhecimentos e novas experiências que complementam o currículo básico, satisfazem o desejo de vivenciar a profissão escolhida, e, em alguns casos, são uma fonte de renda para o estudante (OLIVEIRA, SANTOS, DIAS, 2016).

Desta forma, a presente pesquisa tem por objetivo apresentar uma proposta que melhore a jornada de estágio de estudantes universitários vinculados ao programa de estágio do TJPE, favorecendo a interação entre os principais envolvidos do processo (*Stakeholders*), agregando valor a esta relevante etapa de formação.

Para esse intento, será utilizada a abordagem multidisciplinar do Design de Serviços por ser orientado a melhorar de forma criativa e prática, processos existentes e/ou criar novos (OLIVEIRA, 2016).

A união entre a educação e o design já foi tema de pesquisas acadêmicas em diferentes abordagens, porém a utilização do design de serviços para proposição de melhorias que visem potencializar a produção de conhecimento na jornada do estudante universitário em programa de estágio tem poucos estudos. Esta será a contribuição desta pesquisa.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

As atividades de estágio são carregadas de muitos significados, pois possibilita ao estudante universitário o desenvolvimento de competências interpessoais; maior integração ao contexto universitário; maior conhecimento da área de formação; abertura para novas áreas de atuação antes desconhecidas e ampliação do *network*.

A jornada de estágio se configura também da interação entre os *Stakeholders* envolvidos no processo – Órgão que oferta vagas de estágio, denominado “Concedente de Estágio”; Instituição de Ensino Superior, denominada “IES”; Servidor que acompanha o estudante no Órgão Concedente, denominado “Supervisor”, o Estagiário e a Unidade que administra o Programa de Estágio, vinculada ao órgão concedente. Tendo cada personagem o peso necessário para contribuir com o processo de formação do estagiário, a partir de suas próprias experiências em relação à oportunidade formativa viabilizada pelo momento de estágio.

Assim sendo, revela-se necessário compreender o fluxo das interações que ocorrem entre os sujeitos participantes do Programa de Estágio do Poder Judiciário Estadual PE, a fim de gerar *insights* para a construção de soluções inovadoras.

O problema que move o desenvolvimento desta pesquisa é: **Como o Design de Serviços pode contribuir para melhorar a experiência do estudante universitário, favorecendo o processo de aprendizagem ao participar do Programa de estágio extracurricular do Tribunal de Justiça de Pernambuco?**

1.2 JUSTIFICATIVA DA PESQUISA

O desempenho das atividades laborais desta pesquisadora, à frente da Gerência que administra o Programa de Estágio do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco – TJPE, foi o que motivou o presente estudo. A observação da jornada de estágio no TJ-PE de estudantes universitários, possibilitou a percepção de aspectos a serem melhorados nesse processo.

Inicialmente, destaca-se que o potencial formativo da oportunidade de estágio extracurricular, pode ser analisado para além da aquisição de competências técnicas e operacionais. É uma importante

transição na história de vida do estudante, muitas vezes contribuindo para a definição do ramo de atuação após encerramento da graduação, ou despertando nele o desejo de seguir um caminho profissional desconhecido até aquele momento de ingresso no Programa de Estágio. Esse contato representa grande potencial para marcar a trajetória dos participantes de programas de Estágio, e para se inscrever na narrativa de vida, em perspectiva que pode ir além da delimitação focada apenas na composição curricular.

No mais, das pesquisas feitas para a revisão de literatura, foi possível constatar a escassez de estudos nesta linha, em publicações nacionais, principalmente na modalidade explorada nesta pesquisa: estágio extracurricular (não obrigatório), possibilitando espaço para a construção de conhecimentos e para o desenvolvimento do tema, sob pontos que priorizem abordagens incumbidas de revelar aspectos subjetivos presentes nas narrativas dos participantes.

Para dar robustez aos argumentos apresentados, dados fornecidos pela Associação Brasileira de Estágio (ABRES, 2019) demonstram que ao final de 2019 havia um (1) milhão de estagiários no Brasil. O contraste de poucos estudos e o grande número de estágios que ocorrem no país, indica a oportunidade de contribuição desta pesquisa.

A escolha do Design de Serviços como elemento teórico a pavimentar o percurso investigativo, partiu da possibilidade que esta abordagem tem de contribuir para a melhoria da jornada de estágio. Conforme Moritz (2005), o Design de Serviços ajuda a criar novos serviços ou a melhorar os já existentes, de modo a torná-los mais úteis, utilizáveis e desejáveis para os clientes, bem como eficientes e eficazes para as organizações.

1.3 OBJETIVOS

A presente pesquisa tem como objeto de estudo a aplicação do Design de Serviços na melhoria da experiência de estágio extracurricular do TJPE.

1.3.1 Objetivo Geral

Utilizar o design de serviços para melhorar a experiência na jornada de estágio extracurricular do estudante universitário no Poder Judiciário Estadual de Pernambuco, favorecendo o processo de aprendizagem.

1.3.2 Objetivos específicos

Para atingir o objetivo geral, elencamos como objetivos específicos:

- 1 - Identificar as principais necessidades e expectativas do estudante ao ingressar no Programa de Estágio;
- 2 - Identificar necessidades dos Stakeholders nesta etapa de aprendizado;
- 3 - Analisar os papéis desempenhados pelos Stakeholders;
- 4 - Criar e validar melhorias junto aos Stakeholders para o Programa de Estágio, sintetizando um modelo replicável.

*CONTRIBUIÇÃO DO DESIGN DE SERVIÇOS NA MELHORIA DA EXPERIÊNCIA DE ESTÁGIO EXTRACURRICULAR:
uma proposta para o Poder Judiciário Estadual de Pernambuco
Maria Consuelo dos Santos de Assis*

2. CONTEXTUALIZAÇÃO SOBRE O TEMA

2.1 IMPORTÂNCIA DA PARTICIPAÇÃO EM PROGRAMA DE ESTÁGIO

As altas taxas de desemprego e a complexidade das demandas sociais, agravadas com a crise sanitária de alcance mundial, provocada pela disseminação do Covid-19, apresentam importantes desafios a serem enfrentados pelas instituições brasileiras, e exige a mobilização de esforços consideráveis dos entes federativos na formulação, implementação e gestão de políticas públicas direcionadas para a recuperação da economia. O recorte dado a esse cenário é o da geração de oportunidades de trabalho e formação de jovens e adultos. De acordo com o resultado da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD), referente ao 4º trimestre de 2020, os jovens de 18 a 24 anos representavam 29,4% das pessoas desocupadas no país (IBGE, 2021). Estes dados refletem, além da fragilidade do cenário econômico nacional, os desafios prementes para a educação e profissionalização de jovens.

Segundo o Relatório V da 101ª Sessão da Conferência da Organização Internacional do Trabalho (OIT, 2012) a dificuldade de inserção dos jovens no mercado de trabalho está associada, entre outros fatores, à desarticulação entre a estrutura pedagógica aplicada na formação escolar e as necessidades do mercado de trabalho, que contribui para a configuração do cenário de escassez de competências, principalmente aquelas associadas aos conhecimentos e habilidades emergentes do rápido processo de desenvolvimento tecnológico e de inovação das últimas décadas.

Para a OIT, aproximar as estruturas e os currículos formativos das exigências do mundo do trabalho, que a experiência em programas de estágio possibilita, é uma das estratégias para a melhoria dos índices de alocação profissional desses jovens, o que deve ser priorizado na concepção de novas políticas públicas, às quais ressaltam o papel da educação como instrumento para o atendimento das demandas voltadas para o mercado de trabalho.

Observa-se, que o estágio cumpre a função de iniciar o contato do estudante com um ambiente organizacional em que ocupa um papel aproximado ao de profissional (CAIRES, ALMEIDA, 2001; KNOUSE,

FONTENOT, 2008; MIHAIL, 2006). No estágio o estudante tem a oportunidade de entrar em contato com as múltiplas facetas da profissão que escolheu para si, de forma muito mais real e integrada do que nos anos iniciais do curso. É um momento de confrontar expectativas e imagens prévias sobre a profissão com uma vivência prática, e sempre distante, em certa medida, do que se esperava.

Segundo Caires e Almeida (2001), o estágio oferece uma boa oportunidade para o estudante, num meio relativamente protegido (na medida em que ainda continua ligado à universidade e tem um supervisor a acompanhá-lo), ensaiar o seu novo papel e construir os alicerces básicos que sustentarão a sua 'sobrevivência' no mundo do trabalho.

A adoção dessa prática no início do curso e sua manutenção ao longo da trajetória universitária pode ser útil para facilitar o processo de adaptação e envolvimento acadêmico, por meio da participação em atividades que exigem responsabilidade, oportunizam contato com professores, pares e possibilitam conhecer novas realidades (HUANG, CHANG, 2004; REAVES, HINSON, MARCHANT, 2010; TEIXEIRA et. al., 2008).

Os cursos de graduação de diferentes áreas do conhecimento abordam os estágios de maneiras distintas, seja no tocante ao momento mais apropriado para o desenvolvimento deles, sejam estes obrigatórios ou não, seja no tocante à supervisão, ou ainda relacionado à avaliação. Muitas vezes essas definições e discussões, em certas áreas do conhecimento, sequer são realizadas. Nos cursos da área da saúde, por exemplo, esse assunto assume outra magnitude, por estarem na suscetível condição de direta ou indiretamente, lidarem com vidas, os estudantes da área de saúde iniciam cedo a vivência de estágio, e sempre contam com a supervisão docente e do profissional responsável técnico que os acompanham cotidianamente (CFN, 2006).

Oliveira (2009), ao examinar a contribuição para os estudantes do curso de técnico em enfermagem, de nível médio, vinculados a um programa de estágio remunerado, em um hospital de ensino, verificou que a maior parte dos alunos estagiários referiram aprender com os profissionais já habilitados como técnicos de enfermagem, o que reafirmou o potencial de aprendizagem do estágio.

Portanto, para que o desenvolvimento ocorra é importante que durante o estágio os estudantes desenvolvam atividades que mantenham

relação com a formação acadêmica e que, de fato, sejam relevantes e façam parte dos objetivos organizacionais dos espaços profissionais em que atuam e interagem.

2.2 PERFIL DO PROGRAMA DE ESTÁGIO EM ÓRGÃO PÚBLICO, COM LINHA DE ATUAÇÃO EM MATÉRIA JURÍDICA

No âmbito da Administração Pública Federal e Estadual de Pernambuco, a operacionalização do programa de estágio é, normalmente, realizada pelas unidades que conduzem as atividades de gestão de pessoas desses órgãos, indicadas no Quadro 01. Sendo esses setores responsáveis pelos processos de seleção, alocação, remuneração, avaliação periódica, supervisão das atividades desenvolvidas pelos estagiários e desligamento. Pode haver também, por parte do Órgão que oferta vagas de estágio, denominados “Concedentes de Estágio”, a contratação de uma empresa para cuidar do processo seletivo - geralmente de provas objetivas e/ou redação. Uma outra possibilidade utilizada por estes Órgãos é a contratação de empresa que atua como agente de integração, para intermediar o processo de identificação das oportunidades de estágio, realizar o acompanhamento administrativo do estágio, negociar seguro contra acidentes pessoais e manter cadastro de estudantes.

Com relação à participação do estudante no processo seletivo para ingresso no Programa de Estágio desses Órgãos Públicos, há a possibilidade de limitar o acesso aos estudantes matriculados em Instituições de Ensino Superior - IES - conveniadas com os Órgãos concedentes de estágio, ver quarta coluna do Quadro 01. Uma possibilidade que, por um lado restringe o quantitativo de estudantes participantes do processo seletivo, por outro lado oferece aos Órgãos Concedentes de Estágios uma delimitação do universo das Instituições de Ensino Superior, favorecendo o processo de interação entre dois dos *Stakeholders* envolvidos na jornada de estágio.

Uma outra característica a ser considerada nesses programas de estágio, é a possibilidade de desenvolvimento de estágio extracurricular ou não obrigatório, verificada no Quadro 01 - forma de desempenho de atividades de estágio que não vincula à conclusão do

curso o cumprimento de carga horária dessas atividades. Regulamentado pela Lei de Estágio nº 11.788/2008 (BRASIL, 2008), é uma oportunidade oferecida pelos Concedentes de Estágio que estimulam a utilização do espaço como nicho de desenvolvimento acadêmico e profissional.

Sobre essa característica, ressalta-se que, na Administração Pública ela pode ter um viés diferente da praticada na iniciativa privada, pelo fato do ingresso no quadro efetivo dos órgãos públicos acontecer por Concurso Público, o estagiário poderá ser visto para além da condição de “braço executor” das estratégias da Empresa, podendo haver maior interação acadêmica, possibilitando espaços e conteúdos de formação que contextualizam, efetivamente, os currículos acadêmicos e as atividades executadas pelos estudantes nos ambientes profissionais, com apoio das instituições de ensino. Apresenta-se abaixo quadro com a síntese do perfil de Programas de Estágio dentro do Estado de Pernambuco:

Quadro 01 - Exemplos de Órgãos Públicos no Estado de Pernambuco que ofertam estágio com linha de atuação em matéria jurídica

Órgão	Setor responsável pela operacionalização do Programa	Ingresso no Programa	Participação da Instituição de Ensino Superior	Modalidade do Estágio	Recrutamento do Estagiário	Normativa
Tribunal de Justiça de Pernambuco - TJPE	Gerência ligada à Secretaria de Gestão de Pessoas.	Prova objetiva	Sem convênio	Extracurricular podendo ser convertido em curricular	Contratação Empresa para realizar seleção.	Resolução nº 342, de 17 de outubro de 2012.
Tribunal de Contas de Pernambuco - TCE	Departamento de Gestão de Pessoas - DGP.	Prova objetiva	Sem convênio	Curricular ou extracurricular	Contratação Empresa para realizar seleção.	Portaria nº 119, de 04 de novembro de 2020.

Ministério Público de Pernambuco - MPPE	Escola Superior do Ministério Público do Estado de Pernambuco - ESMP/PE.	Prova objetiva e redação	Com convênio	Curricular ou extracurricular	Contratação Empresa para realizar seleção.	Resolução n° 42, de 16 de junho de 2009, do Conselho Nacional do Ministério Público, Resolução n° 01/2019 do Conselho Técnico-Pedagógico da ESMP/PE, de 11 de dezembro de 2019.
Tribunal Regional Eleitoral - TRE	Coordenadoria de Educação e desenvolvimento - Secretaria de Gestão de Pessoas.	Análise coeficiente de rendimento na Instituição de Ensino Superior.	Com convênio	Curricular ou extracurricular	Responsabilidade do TRE com o processo de seleção.	Resolução n° 346, de 13 de maio de 2019.
Justiça Federal/TRF 5ª Região	Seção de acompanhamento de Estágio Superior – Núcleo de desenvolvimento de Recursos Humanos no Tribunal e Núcleo de Gestão de Pessoas, nas Seções Judiciárias.	Prova objetiva	Sem convênio	Curricular ou extracurricular	Contratação Empresa para realizar seleção.	Resolução CJF n° 208, de 09/10/2012, e Resolução TRF5 n° 14, de 09/09/2015.
Tribunal Regional do Trabalho – TRT 6ª Região	Seção de Extensão e Qualificação de Pessoal - SEQP.	Prova objetiva	Com convênio	-	Responsabilidade do TRT ou de Agente Integração com o processo de seleção.	Ato TRT6-GP n.º 309/2019.

Fonte: Autora, 2021.

O quadro transcrito representa os Órgãos que desenvolvem atividades relacionadas à área jurídica e recebem estudantes de nível superior.

Neste contexto está inserido o Estágio Extracurricular desenvolvido pelo Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco. Criado em 1997 pelo Provimento nº 01/97, o Programa de Estágio de Nível Superior, tem como pressupostos:

1. Proporcionar ao estudante de curso superior oportunidade de adquirir experiências práticas em sua área de formação, atuando como estímulo vocacional para ingresso nos quadros do Poder Judiciário;
2. Oferecer atividade relevante para a formação humanista do estudante, proporcionando-lhe compreender, analisar e intervir na realidade social, em uma visão crítica e criativa;
3. Planejar, executar, acompanhar e avaliar o estágio em conformidade com os currículos, programas e calendários dos sistemas de ensino;
4. Estreitar e consolidar as relações institucionais do Poder Judiciário com a comunidade acadêmica.

O disciplinamento que rege o referido Programa é a Resolução de Estágio nº 342/2012 (BRASIL, 2012), sendo ofertadas vagas para os seguintes cursos:

Administração
Arquitetura
Biblioteconomia
Ciências Contábeis
Ciências da Computação
Design
Direito
Educação Física
Engenharia Civil
Engenharia Elétrica
Jornalismo
Museologia
Psicologia
Pedagogia
Propaganda e publicidade
Secretariado
Serviço Social

O Programa em comento é administrado pela Diretoria de Gestão Funcional, da Secretaria de Gestão de Pessoas, que tem na Gerência de Estágio sua representação direta, desenvolvendo as atividades de: acompanhar o recrutamento dos estudantes universitários através de processo seletivo de provas objetivas, convocar os candidatos de acordo com a disponibilidade orçamentária autorizada pelo Ordenador de Despesas; conferir os requisitos para início do estágio; encaminhar para as Unidades de Estágio; acompanhar o estudante durante a vigência do Contrato de Estágio; proceder com o desligamento ao término do Contrato.

2.3 DESIGN DE SERVIÇOS COMO ALTERNATIVA PARA GERAR VALOR AO PROGRAMA DE ESTÁGIO

A contribuição de diferentes áreas do conhecimento para a educação é antiga e vasta. O encontro com o design começou, segundo Buchanan, em meados da década de 90, e vem se realizando, entre outros fatores, devido à necessidade da educação se redesenhar e inovar em seus métodos e práticas. Além disso, a evolução das novas aplicabilidades do design, movendo-se da organização das produções industriais para a resolução dos chamados *wicked problems* ou problemas sociais complexos, convergiu para o seu uso também no processo educacional (BUCHANAN, 1990).

O design tem muitas definições diferentes e pode ser praticado em diversos níveis, mas, de um modo mais específico, podemos descrevê-lo como uma abordagem sistemática para resolução de problemas. Começa-se pela compreensão das necessidades das pessoas e termina na capacidade de criar um futuro melhor para eles (LIEDTKA, OGILVIE, 2019).

Nesta seara tem-se o Design de Serviços, que, como uma disciplina do Design, oferece um processo criativo e centrado no ser humano para a melhoria de serviços e o projeto de novos serviços, por meio de métodos colaborativos que envolvem de forma colaborativa as pessoas que participam de algum tipo de atividade social, econômica, política, etc. Este contribui para as organizações obterem uma compreensão verdadeira e completa de seus serviços, possibilitando melhorias holísticas e significativas (MILLER, 2015 apud STICKDORN et. al., 2020)

Essa abordagem será explorada na pesquisa para propor alternativas que atendam aos objetivos geral e específicos.

*CONTRIBUIÇÃO DO DESIGN DE SERVIÇOS NA MELHORIA DA EXPERIÊNCIA DE ESTÁGIO EXTRACURRICULAR:
uma proposta para o Poder Judiciário Estadual de Pernambuco
Maria Consuelo dos Santos de Assis*

3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para embasar a presente pesquisa é essencial explorar conceitos que envolvem essa etapa de formação proporcionada pela experiência de estágio e o papel dos *Stakeholders* neste processo, para esse efeito uma base teórica irá facilitar o entendimento do cenário do serviço, e por consequência orientar para a geração de alternativas que atenda ao problema da pesquisa.

3.1 ENSINO SUPERIOR: TEORIA E PRÁTICA CONVERGINDO PARA DESENVOLVIMENTO DO ESTUDANTE

Observando o desenvolvimento da sociedade, percebe-se que o nível de instrução do indivíduo é um dos fatores que distingue as classes sociais existentes. Tem-se o exemplo da antiga Grécia, nesse contexto os indivíduos que se dedicavam ao estudo não eram os mesmos que faziam os trabalhos braçais. O trabalho era destinado aos escravos; e o estudo, aos senhores da elite. Não era lógico falar em estudar para trabalhar. Essa situação permaneceu explícita na sociedade até o início da Revolução Industrial, quando estudar para trabalhar passou a ser uma necessidade (MACHADO, 1997, p. 46).

No Brasil, com a chegada da Família Real em 1808, foram implantados os primeiros cursos superiores, reconhecendo-se a importância do estudo formal para a ocupação de um posto de trabalho (COLOMBO, BALLÃO, 2014). Segundo Machado (1997, p. 47), foi a partir daí que começou a ser instalada a ideia de que para se ter um bom emprego era preciso estudar, “ir para a escola, onde se estuda disciplinas, matérias e há a aproximação com a vida prática, o estágio”.

O marco legal contemporâneo da educação superior no Brasil foi a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) (BRASIL, 1996), que define objetivos, prioridades e condições para a política educacional brasileira, da educação básica à educação superior.

Em 2006, o Decreto nº 5.773 (BRASIL, 2006) classificou as Instituições de Ensino Superior (IES) em Faculdades, Centros Universitários e Universidades, demarcando sua regulação, supervisão

e avaliação. Esse mesmo decreto estabeleceu a legislação atual sobre o Sistema Federal de Ensino Superior, composto por Instituições Federais de Educação Superior (IFES), Instituições de Ensino Superior criadas e mantidas pela iniciativa privada e os órgãos federais de educação superior. As instituições privadas podem ser sem fins lucrativos (como é o caso das instituições comunitárias, confessionais e filantrópicas) e com fins lucrativos (particulares).

No presente, o Ensino Superior no Brasil, apresenta um cenário cujas principais informações estão representadas na Figura 01, que apresenta o total de 8.450.755 estudantes matriculados em 2018, em cursos presenciais (6.394.244) e a distância (2.056.511), dos quais 59% são de bacharelado; 20,5%, de licenciatura; e 20,9%, tecnológicos. Dessas matrículas, 2.077.481 são em IES públicas e 6.373.274 na rede privada (BRASIL, 2018).

De acordo com o Censo da Educação Superior (BRASIL, 2018), o país tem, hoje, 2.537 IES: 88,2% de instituições privadas (2.238) e 11,8% de instituições públicas (299), divididas entre 110 federais (4,3%), 128 estaduais (5%) e 61 municipais (2,4%). No conjunto, as IES oferecem 37.962 cursos. Os cursos com maior número de matrículas na graduação são Educação, Administração e Direito, contabilizando 3.145.572 matrículas (BRASIL, 2018). As IES agregam 384.474 docentes, sendo 173.868 (45,2%) nas instituições públicas e 210.606 (54,8%) nas privadas. Nas instituições públicas, 64,3% são doutores e 86,3%, docentes em regime de tempo integral; nas privadas, sendo em maior número (54,8%), apenas 25,9% são doutores e 27,5% estão em regime integral (BRASIL, 2018).

Figura 01 - Cenário do Ensino Superior no Brasil



Fonte: Censo da Educação Superior, 2018, adaptado pela autora.

Para Francisco e Santos (2005), a competência, o conhecimento e a informação assumem, no cenário educacional do século XXI, um papel de destaque para as empresas, para os futuros profissionais e para as IES. Ao concluir o curso superior, é comum ver-se o estudante na expectativa de ingresso no mercado de trabalho, na área profissional relacionada à formação. (SILVA, COELHO, TEIXEIRA, 2013). A literatura aponta que

estudantes que tomam consciência das escolhas a serem feitas, exploram opções, planejam suas carreiras, lidam melhor com a transição da universidade para o trabalho (KOEN, KHLEHE, VAN VIANEN, 2012; SAVICKAS, 1999). A qualidade dessa transição e das primeiras experiências profissionais exerce uma influência notável no desenvolvimento subsequente da carreira, na qualidade do ajustamento psicossocial e no bem-estar subjetivo (KOEN et. al., 2012; MCKEE-RYAN, HARVEY, 2011; NG, FELDMAN, 2007; SAVICKAS, 1999).

Pesquisas mostram que o período de final de curso superior remete a sentimentos de esperança, bem como de preocupação em relação a possíveis dificuldades para inserção no mercado de trabalho (MELO, BORGES, 2007; TEIXEIRA, GOMES, 2004). As questões relacionadas ao percurso profissional escolhido tornam-se mais salientes, demandando do estudante decisões quanto à carreira que muitas vezes ele não se sente preparado para definir (KALAKOSKI, NURMI, 1998).

Alguns alunos percebem-se despreparados para enfrentar a transição (BARDAGI, LASSANCE, PARADISO, MENEZES, 2006; MELO-SILVA, REIS, 1997), enquanto outros formandos mostram-se otimistas em relação a seu futuro profissional, mesmo sem possuírem, muitas vezes, um planejamento de carreira estruturado para o ingresso no mercado de trabalho (TEIXEIRA, GOMES, 2004). Há ainda o temor na transição para o mercado de trabalho e percepção de muitas barreiras ao seu desempenho profissional, desenvolvendo posturas de passividade. Alguns estudantes aproveitam as oportunidades advindas das vivências acadêmicas para explorarem o universo ocupacional de sua futura profissão e conhecerem melhor a si mesmos, desenvolvendo competências que tendem a facilitar o ingresso no mercado de trabalho (BARDAGI et. al., 2006 ; TEIXEIRA, GOMES, 2004).

Percebe-se, assim, que o próprio percurso universitário possui uma importância fundamental para o desenvolvimento de carreira. Durante a formação o estudante tem a oportunidade de conhecer melhor a profissão para a qual está se preparando, obtendo subsídios para refletir se a profissão escolhida é aquela que realmente gostaria de seguir. É também durante a formação superior que os estudantes encontram possibilidades de adquirir conhecimentos e desenvolver competências fundamentais para seu exercício profissional futuro.

Apesar das universidades disponibilizarem atividades acadêmicas de forma razoavelmente igualitária a todos os alunos, estes constroem percursos muito diferenciados dependendo de seu interesse, motivação e maturidade. (SILVA, COELHO, TEIXEIRA, 2013). Conforme Pascarella e Terenzini (2005) apontam, nem todos os alunos se beneficiam da mesma forma das mesmas experiências. De fato, estudos mostram que estudantes que participam de atividades acadêmicas e sentem-se identificados com a profissão apresentam maior satisfação com a escolha, tanto no meio (BARDAGI, LASSANCE, PARADISO, 2006) quanto no final do curso (BARDAGI et.al., 2006), se comparados aos que não se envolvem em nenhuma atividade acadêmica.

A literatura mostra que as atividades com as quais os alunos se envolvem para além da sala de aula possuem importante influência em seu desenvolvimento (FIOR, MERCURI, 2009; KUH *et al.*, 2005; PASCARELLA, TEREZINI, 2005; RIVAS, BERAZA, 2011). Dentre as atividades extraclasse (e outras não obrigatórias) mais referidas por estudantes universitários no contexto brasileiro podem ser mencionadas as seguintes: participação em monitorias, iniciação científica, centros estudantis, representação em órgãos colegiados, empresa júnior, estágios, viagens, congressos científicos, trabalho dentro do campus, disciplinas não obrigatórias, encontros de estudantes, grupos de estudo, palestras, reuniões, discussões e debates entre estudantes, participação em atividades de moradia estudantil, manifestações artísticas e culturais, entre outras (FIOR, MERCURI, 2009).

O envolvimento em atividades extraclasse tem sido relacionado ao desenvolvimento dos estudantes em aspectos como a persistência no curso e a satisfação (PASCARELLA, TEREZINI, 2005); o autoconhecimento, a autonomia, a competência social, a confiança e a apreciação pela diversidade (BAXTER MAGOLDA, 1992; KUH, 1993), além da competência para o engajamento em ambientes de trabalho (KNOUSE, FONTENOT, 2008).

O estágio é uma das atividades extraclasse consideradas mais importantes para a formação profissional (CAIRES, ALMEIDA, 2001; GARCÍA, CORTIZAS, 2011; TEIXEIRA, GOMES, 2004). Entretanto, poucos estudos detiveram-se a demonstrar isso empiricamente de uma forma mais sistemática (CAIRES, ALMEIDA, 2001; VIEIRA, CAIRES, COIMBRA, 2011). Dentre os benefícios associados à realização de estágios, as pesquisas evidenciam a aproximação do estudante com a realidade profissional

(KNOUSE, FONTENOT, 2008; LEAL, FACCI, ALBUQUERQUE, TULESKI, BARROCO, 2005) e do mercado de trabalho (MELO, BORGES, 2007), o crescimento acadêmico (NUNES, 2000), a promoção de flexibilidade perceptiva e comportamental, o desenvolvimento de competências transversais de trabalho (GARCÍA, CORTIZAS, 2011), além do aumento das conexões entre teoria e prática e a diminuição da dependência dos alunos em relação aos professores (RODRIGUES, 2000).

3.2 PROGRESSO DAS NORMATIVAS DE ESTÁGIO

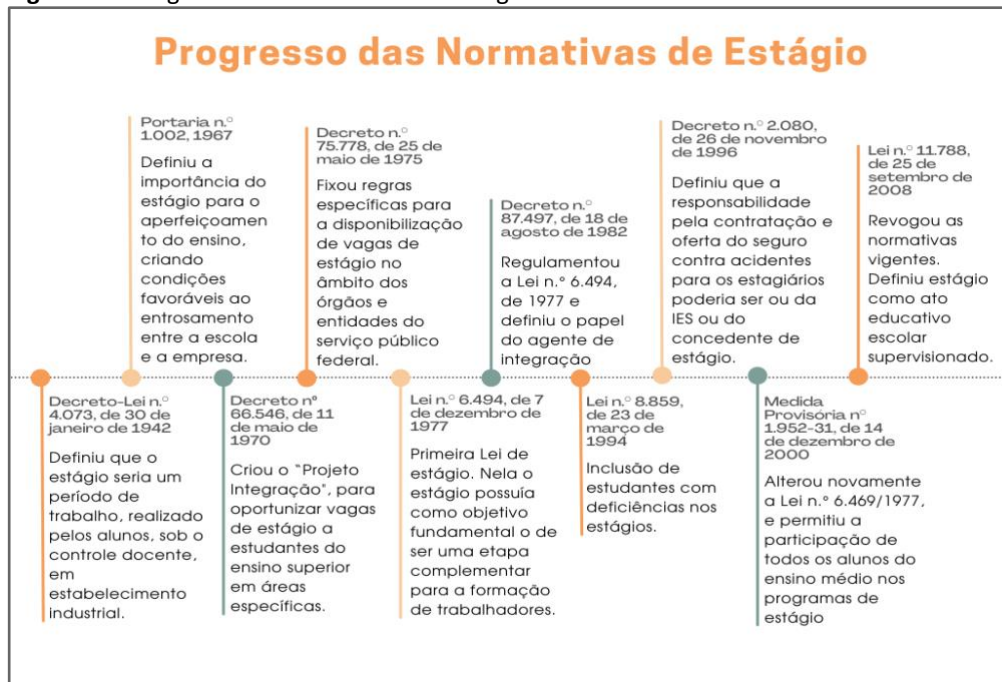
Citado pela primeira vez na literatura no ano de 1080, o termo estágio, em latim medieval “stagium”, significava residência ou local para morar (COLOMBO, BALLÃO, 2014). Em 1630, o termo “stage” apareceu na literatura, em francês antigo, referenciando-se ao período transitório de treinamento de um sacerdote para o exercício de seu senhor. Era o período que um cônego (padre) deveria residir na igreja, antes de entrar de posse de seus direitos por completo. Daí deriva o termo “residência”, usado para indicar o estágio para a profissionalização médica. (COLOMBO, BALLÃO, 2014). Portanto, o termo “estágio”, desde o nascedouro, possui o viés de experiência prática supervisionada.

No Brasil, as mudanças no conceito de estágio foram acompanhadas pela evolução da legislação educacional. Os debates em torno de uma nova legislação sobre estágio ocorrida no Congresso Nacional Brasileiro, a partir da primeira década do século XXI, demonstraram a existência de um confronto entre aqueles que defendiam o estágio com foco no interesse da escola e os que focavam o interesse das empresas (COLOMBO, BALLÃO, 2014).

Desde a década de 1940, diversas normas legais buscaram regulamentar o estágio no Brasil, com objetivo da prática de estágio não ser confundida com a aplicação de mão de obra barata (precarizada) a ser utilizada nas empresas, essas normas representam a base jurídica para que o estágio permaneça vinculado ao processo educativo.

Abaixo apresenta-se essas normativas e suas principais orientações, síntese da evolução normativa que teve início no ano de 1942, seguindo até 2008 com a publicação da atual Lei de Estágio. Portanto, é o registro breve de 66 anos de marcos normativos de estágio no Brasil, conforme Figura 02.

Figura 02 - Progresso das Normativas de estágio



Fonte: Autora, 2021.

Decreto-Lei n.º 4.073, de 30 de janeiro de 1942 - Ao estabelecer as bases de organização do ensino industrial (antigo ramo do ensino médio, destinado à preparação profissional dos trabalhadores da indústria, artesanato, transportes, comunicações e pesca), definiu que o estágio, obrigatório ou não, seria um período de trabalho, realizado pelos alunos, sob o controle docente, em estabelecimento industrial, mediante articulação com as escolas e de acordo com o curso do estudante. Durante o período letivo, os alunos faziam excursões em estabelecimentos industriais para observação das atividades relacionadas com os seus cursos, acompanhados pelos docentes (BRASIL, 1942).

Na década de 1940, o estágio era a oportunidade para que os alunos da formação profissional industrial, comercial ou agrícola conhecessem “in loco” aquilo que aprendiam nas escolas técnicas, por meio do “contato direto com o mundo do trabalho, uma vez que no próprio ambiente escolar, nos laboratórios e nas salas-ambientes especializadas,

essa prática profissional era muito incipiente, mesmo na qualidade de prática simulada e supervisionada/orientada” (CNE, 2003, p. 7).

Portaria n.º 1.002, 1967 - Na vigência do regime militar, o Ministério do Trabalho e Previdência Social (MTPS) sancionou esta Portaria. Nela foi definida a importância do estágio para o aperfeiçoamento do ensino, criando condições favoráveis ao entrosamento entre a escola e a empresa. Determinou ainda que o estágio deveria ser firmado em um contrato contendo duração, carga horária, valor da bolsa e seguro contra acidentes pessoais. Estabeleceu que não haveria vinculação empregatícia, encargos sociais, pagamento de férias ou de 13º salário. Mas o foco continuava no interesse das empresas, dando continuidade à política de estágio nascida com o Decreto-Lei nº 4.073/42 (COLOMBO, BALLÃO, 2014).

Com a vigência dessa Portaria, apesar de ser infralegal, o programa de estágio passou a contar com regramentos melhor definidos e os estagiários poderiam ser alunos do ensino superior ou de escolas técnicas de nível colegial.

Decreto nº 66.546, de 11 de maio de 1970 - criou o “Projeto Integração”, para oportunizar vagas de estágio a estudantes do ensino superior de áreas que, naquela época, eram consideradas prioritárias, especialmente as de Engenharia, Tecnologia, Economia e Administração (BRASIL, 1970).

Colombo e Ballão (2014) destacam que a eleição de áreas prioritárias de formação refletia o momento desenvolvimentista que o Brasil vivia durante o período de regime militar e, dessa forma, dirigiu esforços para a formação de trabalhadores preparados para a administração de obras, sem que fossem priorizadas, por exemplo, áreas como saúde e educação.

O Projeto possuía como objetivo proporcionar experiência prática em órgãos e entidades públicas e privadas, por meio do exercício de atividades pertinentes às respectivas especialidades, com previsão de metas anuais de ampliação progressiva do número de estudantes dos cursos superiores das áreas prioritárias. De acordo com o Decreto o estágio se revestia em forma de concessão de bolsas de estudo para a manutenção dos estudantes, aquisição de livros, instrumentos e materiais (BRASIL, 1970).

Decreto n.º 75.778, de 25 de maio de 1975 - fixou regras específicas para a disponibilização de vagas de estágio no âmbito dos órgãos e entidades do serviço público federal. Definiu limitação para que as vagas de

estágio fossem ocupadas apenas pelos estudantes do ensino superior e de 2º grau profissionalizante que estivessem cursando os dois últimos períodos do curso, além de estabelecer que o estágio poderia ter duração de, no máximo, 180 (cento e oitenta) dias (BRASIL, 1975).

Lei n.º 6.494, 7 de dezembro de 1977 - primeira Lei de estágio. Nela o estágio possuía como objetivo fundamental o de ser uma etapa complementar para a formação de trabalhadores, com ações de treinamento prático, aperfeiçoamento técnico-cultural, científico e de relacionamento humano, com possibilidade de ser realizado, independentemente do aspecto profissionalizante, como uma etapa de extensão do ensino, por meio da participação dos estudantes em projetos sociais. (BRASIL, 1977).

Nesta Lei não havia distinção clara entre estágios curriculares obrigatórios e os não-obrigatórios, mas estava normativamente prescrito, que as atividades fossem planejadas, executadas, acompanhadas e avaliadas em conformidade com os currículos, programas e calendários escolares.

O Decreto n.º 87.497, de 18 de agosto de 1982 - regulamentou a Lei n.º 6.494, de 1977 e definiu o papel do agente de integração, como pessoa jurídica que pode intermediar os encaminhamentos administrativos do estágio, identificar as oportunidades de estágios curriculares, junto a pessoas jurídicas de direito público e privado, bem como de outros serviços solicitados pela instituição de ensino, como a contratação de seguro contra acidentes (BRASIL, 1982).

Lei n.º 8.859, 23 de março de 1994 - após vigorar por mais de uma década, a Lei nº 6.494 teve a primeira mudança: inclusão de estudantes com deficiências nos estágios. (BRASIL, 1994).

Decreto n.º 2.080, de 26 de novembro de 1996 - definiu que a responsabilidade pela contratação e oferta do seguro contra acidentes para os estagiários poderia recair tanto sobre a instituição de ensino quanto por parte da instituição concedente da oportunidade de estágio, e ambas poderiam valer-se da atuação conjunta com os agentes de integração, para essa finalidade (BRASIL, 1996a).

Medida Provisória n.º 1.952-31, 14 de dezembro de 2000 - alterou novamente a Lei n.º 6.469/1977, e permitiu a participação de todos os

alunos do ensino médio nos programas de estágio, o que até então era restrito aos estudantes dos cursos profissionalizantes (BRASIL, 2000).

Lei n.º 11.788, de 25 de setembro de 2008 - Esta Lei revogou as normativas vigentes. Define estágio como ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos que estejam freqüentando o ensino regular em instituições de educação superior, de educação profissional, de ensino médio, da educação especial e dos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional da educação de jovens e adultos. (Brasil, 2008).

É o primeiro normativo a deixar expressa a diferenciação entre o estágio obrigatório e o não-obrigatório. Também apresenta, definição clara dos papéis desempenhados pelos *Stakeholders* da jornada de estágio, e trás a previsão de benefícios até então não abordados pelas normativas anteriores, como: recesso remunerado; liberação ou redução da carga horária de estágio em dias de prova; pagamento de auxílio transporte, dentre outros benefícios.

3.3 PROCESSO FORMATIVO DESENVOLVIDO A PARTIR DA EXPERIÊNCIA EM PROGRAMA DE ESTÁGIO

Zabalza (2015) entende que o estágio constitui um cenário formativo em que se encontram elementos e desafios a serem enfrentados no Ensino Superior.

Para este professor Emérito da Universidade de Santiago de Compostela, Espanha, um estágio pode ser considerado rico quando:

[...] oferece oportunidades não só de aprender coisas úteis para o futuro desempenho profissional dos estudantes, mas que possibilita melhorar como pessoa, preocupar-se com o contexto, conhecer-se melhor, poder experimentar essa preocupação por si mesmo. (ZABALZA, 2015, p.83).

Para ele o estágio é integrante indissociável dos currículos acadêmicos, por esse motivo, como qualquer iniciativa educacional que cresça rapidamente, precisa ter, constantemente, sua delimitação curricular

repensada, para que não se torne uma peça solta do sistema de formação acadêmica (ZABALZA, 2016).

O autor pontua a necessidade do programa de estágio se reinventar para acompanhar essa mudança do cenário educacional, o que exige um compromisso significativo e uma maior interação entre os *Stakeholders* participantes do processo: professores universitários, gestores e alunos para o alcance dos objetivos de aprendizagem, pautado na coerência e centralidade dos atributos da profissão e na busca pela complementaridade entre teoria e prática (ZABALZA, 2016).

A realidade brasileira não é distinta. Não são incomuns práticas estruturadas em estratégias apartadas de contextualização entre o que está prescrito nas estruturas curriculares e o que está inscrito nas atividades realizadas no estágio, o que pode indicar uma necessidade de reconfiguração dessa experiência formativa no intuito de aproximar as instituições de ensino e os espaços de realização do estágio, para uma atuação coordenada e compartilhada que entregue melhores estratégias de formação (CONCEIÇÃO, 2021).

Já a Teoria Social Cognitiva, preconizada por Bandura *et al.* (2008), se traduz na perspectiva da autoeficácia dos sujeitos, frente às circunstâncias e condições do contexto social, às quais lhes conferem o papel de agentes e não apenas produtos de tais condições.

Esta teoria está assentada na visão interacional dos indivíduos e seu ambiente, que mobiliza fatores pessoais internos (afetivos; comportamentos) e eventos ambientais. Tais fatores, ao interagirem e influenciarem uns aos outros, são determinantes para explicar o comportamento humano.

De acordo com Bandura *et al.* (2008) o conceito de autoeficácia se traduz no esforço que os sujeitos empreendem (autorregulação) em novos comportamentos, para atuar frente às suas necessidades de convívio e enfrentamento dos desafios impostos pelo ambiente. Diz respeito ao julgamento realizado pelos indivíduos em relação às suas capacidades, para execução de determinadas atividades e alcance de seus objetivos. Nesse aspecto, o estado afetivo e a motivação para a ação baseiam-se mais no que os indivíduos acreditam (crença de autoeficácia) do que no que é objetivamente verdadeiro.

Dominicé (2012), ao tratar da epistemologia da formação, revelou que os processos formativos “não se limitam nem a um diploma, nem a um programa, nem a uma lei” ou norma, pois é fundamental compreender esse processo como integrante da nossa evolução, tanto pessoal como profissional.

Diante da multiplicidade de possibilidades e pontos de vista que o termo abriga, o autor defende que “para pensar a formação, é importante saber reconfigurar conjuntamente nossas heranças intelectuais e inscrever nossa reflexão nas questões formativas que vivemos”, para que se evite restringir sua compreensão a algum aspecto estritamente objetivo (DOMINICÉ, 2012, p. 20).

Visto como um processo em constante movimentação no decorrer de uma vida adulta, a formação escapa à rigurosidade dos termos de verdade, de prova ou de objetividade, que caracterizam, na maioria das vezes, o debate científico, com respeito à problemática epistemológica. (DOMINICÉ, 2012, p. 21)

Com foco na forma com que o estágio não-obrigatório contribui para a formação inicial de alunos do curso de pedagogia, Costa (2016) destacou o distanciamento, ou mesmo a ausência de acompanhamento do programa, pelas instituições de ensino. Ainda de acordo com a autora, “o estágio como possibilidade formativa se configura na realização da ação numa perspectiva de reflexão” (COSTA, 2016, p. 90), corroborando a ideia de Dominicé.

Fin (2015), ao investigar sobre as contribuições do Programa Bolsa Estágio Formação Docente (PBEFD) para o fortalecimento da capacidade docente de futuros professores da educação básica no Estado do Espírito Santo, evidenciou que o estágio remunerado se traduz em experiência significativa de aprendizagem da docência, tanto para os estagiários quanto para os professores, com grande potencial para ser um espaço de aprendizagem compartilhada. Entretanto, a pesquisadora indica certo distanciamento entre as bases normativas do programa e a realidade vivenciada no estágio, e destacou também o pouco envolvimento da instituição de ensino superior.

Segundo Conceição (2021) o pouco envolvimento das instituições de ensino é uma preocupação relatada com muita frequência. Mesmo estando claramente previsto na normativa vigente o papel que se espera das IES, este percurso de renovação normativa não chegou ao ponto de transformação da realidade, no sentido de assegurar a participação das instituições acadêmicas no desenho do currículo e acompanhamento das atividades executadas pelos estudantes no local em que realizam o estágio.

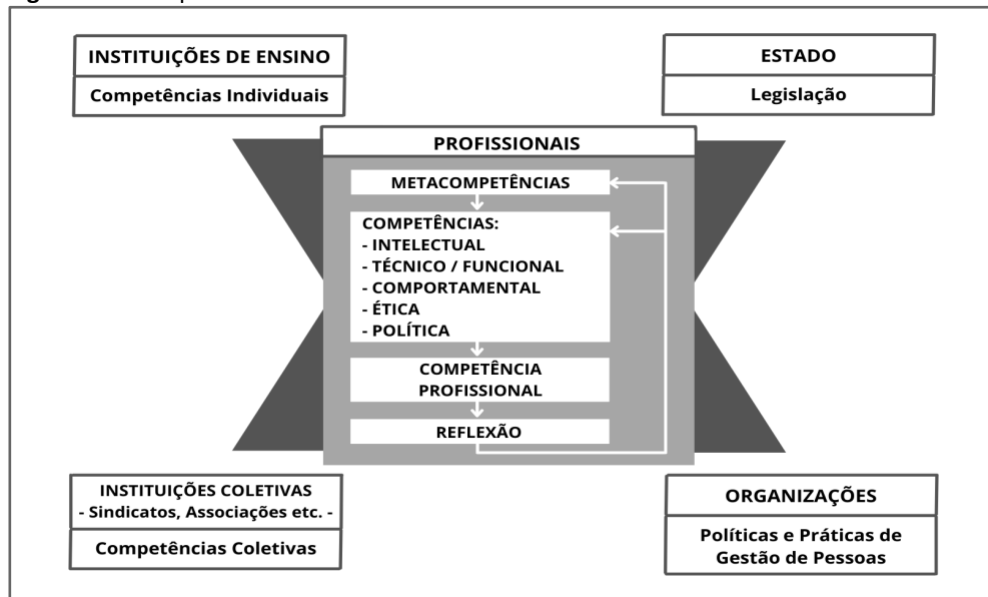
Marinas *et al.* (2018) ressaltaram que os currículos acadêmicos devem ser orientados para a empregabilidade dos alunos e o estágio deve contribuir para reduzir a lacuna existente entre o que um aluno sabe (conhecimento teórico adquirido durante as aulas acadêmicas) e o que um aluno pode fazer (capacidade de fazer uso do conhecimento no emprego futuro). Para os autores, é essencial que a percepção dos alunos seja considerada tanto pela gestão universitária quanto pelas organizações que oferecem vagas de estágio, o que reforça a importância de conhecimento das expectativas dos estudantes, o que será objeto de discussão mais adiante.

Por fim, outro aspecto importante a ser considerado nesta etapa formativa é o desenvolvimento de competências, que para Fleury e Fleury (2008, p. 30), é definida como “um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo”.

Segundo o modelo teórico-conceitual de Paiva e Melo (2008), representado na Figura 03 - Competências profissionais, quatro (4) atores sociais atuam no processo de formação de competências profissionais:

- 1 Instituições de Ensino;
- 2 Estado;
- 3 Instituições Coletivas;
- 4 Organizações.

Figura 03 - Competências Profissionais



Fonte: PAIVA; MELO, 2008, p. 358, adaptado pela autora.

A maneira como cada ator representado no quadro da Figura 03 atua pode ser definida conforme descrição abaixo:

- 1 - As instituições de ensino são formadoras formais do profissional, com suas políticas e práticas pedagógicas internas, responsável pela formação e desenvolvimento das competências profissionais dos indivíduos;
- 2 - O Estado responsável por legislar e regular a formação superior;
- 3 - As organizações onde os profissionais trabalham, que, por meio de suas políticas e práticas de gestão, contribui para uma formação contínua e contextualizada do profissional;
- 4 - As instituições de interesse coletivo (associações e conselhos profissionais, sindicatos etc.), que regulam a atuação do profissional, bem como os sindicatos das categorias profissionais envolvidas, protegido pela defesa de interesse da categoria profissional. (PAIVA, SANTOS - JUNIOR, 2012, p. 901).

No centro desse modelo, localiza-se a competência profissional, formada por cinco (5) diferentes tipos de competências:

- a) competência intelectual;

- b) técnico funcional;
- c) comportamental;
- d) ética;
- e) política.

As quais abarcam conjuntos de habilidades em cada uma delas, conforme descrito no Quadro 02 abaixo:

Quadro 02 - Componentes da Competência Profissional

Componentes da competência profissional	Saberes característicos
Cognitivo	Saberes teóricos, qualificações para o trabalho
Funcional	Saberes aplicados, de realização de tarefas
Comportamental	Saberes pessoais e relacionais
Ética	Saberes axiológicos
Política	Saberes político-relacionais

Fonte: Adaptado de Paiva e Melo (2008, 2009) e de Paiva et. al. (2012, p. 4)

3.4 DESIGN DE SERVIÇOS E O PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO EM PROGRAMA DE ESTÁGIO

A Educação e o Design se apresentam como campos policompetentes, uma vez que apresentam enorme variedade de circunstâncias que permitem avançar em cada um dos campos, quebrando o isolamento de ambos pela troca e circulação de conceitos, esquemas cognitivos, sobreposições, interferências e o surgimento de novas hipóteses explicativas; bem assim pela constituição de concepções organizativas que permitem articular conteúdos científicos num sistema teórico e prático comum (MORIN, 2008).

O Design de Serviços se apresenta como um dos desdobramentos mais recentes do Design, que surgiu a partir da metodologia do design, nos anos 90 e 2000, e foi desenvolvido por designers (STICKDORN et.al., 2020).

Como uma disciplina do Design, o Design de Serviços permite encontrar soluções inovadoras por meio de ciclos iterativos de pesquisa e desenvolvimento, usando várias metodologias na investigação. Conforme Stickdorn, *et al*:

O design de serviços nos faz investigar e questionar, utilizando uma gama de métodos de pesquisa, em sua maioria qualitativos, para explorar o “como e por que” que justifica a oportunidade a ser trabalhada. Entendemos as necessidades, em vez de nos adiantarmos direto para uma “solução”, o que viabiliza o surgimento de uma verdadeira inovação. (STICKDORN, *et al.*, 2020, pg. 14)

Para Teixeira *et al.*, (2012) compreender as experiências dos clientes exige a captura de informações ricas em todas as interações do cliente com o provedor de serviços e até com outros provedores de serviços que suportam a atividade global do cliente.

Patrício & Fisk, (2013) afirmam que perceber a experiência dos clientes e de todos os *Stakeholders* é um passo crucial para o “*human-centered service design*” - design de serviços centrado humano.

É fundamental desenhar uma experiência consistente através dos pontos de contato mais importantes, e este é um processo que reúne habilidades, métodos e ferramentas que criam valor para o cliente. Em alguns casos, os serviços são desenhados para serem rígidos, padronizados e produzidos para os clientes; Outras vezes, eles são flexíveis, dinâmicos e cocriados com os clientes. Durante o processo de (re)desenho de Serviços, o uso de diferentes métodos de design, tais como a pesquisa de design, pensamento de design e várias técnicas de visualização vinculam as visões de diferentes partes definidas (OSTROM *et al.*, 2010; MIETTINEN *et al.*, 2012; EVENSON, DUBBERLY, 2010; STICKDORN, SCHNEIDER, 2011).

Para Stickdorn *et al* (2020), uma característica-chave da abordagem do design de serviços é a iteração, ou seja, começar com tentativas e experiências pequenas e simples, permitir que aconteçam falhas, aprender com o erro e adaptar o processo ao longo do caminho. Essa percepção ensejou uma revisita aos princípios do Design de Serviços, culminando nos seguintes princípios:

1 - Centrado no ser humano: considera a experiência de todas as pessoas afetadas pelo serviço;

2 - Colaborativo: stakeholders advindos de contexto e funções variados devem se envolver ativamente no processo de desenho de um serviço;

3 - Iterativo: o design de serviços é uma abordagem exploratória, adaptativa e experimental, que promove a iteração do protótipo de um serviço rumo a sua implementação;

4 - Sequencial: o serviço deve ser visualizado e regido como uma sequência de ações inter-relacionadas;

5 - Real: as necessidades do usuário devem ser pesquisadas no mundo real, e os valores intangíveis devem ser postos em evidência por meio de uma realidade física ou digital;

6 - Holístico: devem ser consideradas, de modo sustentável, as necessidades de todos os stakeholders ao longo do serviço e a interação com todas as facetas do negócio.

Pode-se concluir que o Design de Serviços diz respeito a pessoas (fundamentalmente sobre pessoas e para pessoas), marcas, artefactos, ambiente e contexto, fornecendo ferramentas, métodos e processos para lidar com um mundo cada vez mais complexo, utilizando uma abordagem de design participativo e codesign (FREIRE, DAMAZIO, 2010).

Desta forma, a presente pesquisa utiliza o Design de serviços como um método focado na experiência do usuário e na qualidade do serviço ofertado. Abordagem que trabalha a partir do conhecimento profundo das necessidades do público-alvo, utilizando ferramentas que favorecem interações entre os *Stakeholders* relevantes, e a partir dessas interações, imergir no problema para projetar as melhores soluções ou aperfeiçoar as já existentes. Outrossim, a partir do uso das ferramentas adequadas, com a contribuição de todos envolvidos no projeto, pode-se promover a mobilização, incentivando a colaboração e a cocriação, criando e validando soluções, a fim de se atingir os objetivos geral e específicos desta pesquisa.

*CONTRIBUIÇÃO DO DESIGN DE SERVIÇOS NA MELHORIA DA EXPERIÊNCIA DE ESTÁGIO EXTRACURRICULAR:
uma proposta para o Poder Judiciário Estadual de Pernambuco
Maria Consuelo dos Santos de Assis*

4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa possui abordagem qualitativa de caráter exploratório. Segundo Gil (2008):

As pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. De todos os tipos de pesquisa, estas são as que apresentam menos rigidez no planejamento. Habitualmente envolvem levantamento bibliográfico e documental, entrevistas não padronizadas e estudos de caso. (GIL, 2008, p.27)

Foi utilizado o Design Science Research - DSR como método de pesquisa, com o objetivo de encontrar possíveis soluções que contribuam para a melhoria da experiência de estágio extracurricular de estudante universitário no Programa de Estágio do TJPE, favorecendo o processo de aprendizagem.

O Design Science Research - DSR é um método de pesquisa onde são desenvolvidas e avaliadas a eficiência e eficácia de um artefato na solução de uma categoria de problema. Sua característica construtiva e prospectiva, buscando estabelecer o “como deveria ser” contrasta com a característica analítica de outros métodos que buscam entender “como é” o mundo real (SANTOS, 2018).

Para Hevner (2007), a DSR é de natureza pragmática; ele destaca que a pesquisa em ciência do design é essencialmente pragmática por natureza, trazendo uma clara relevância ao ambiente específico. A DSR estaria vocacionada, portanto, a buscar soluções que melhorem os sistemas existentes e/ou gerem artefatos que aprimorem a atuação do homem em seu meio social ou organizacional.

Segundo Aken (2004), a utilização da DSR aumenta a relevância da pesquisa visto que seus resultados atuam como uma prescrição que auxiliaria em soluções para problemas reais, podendo de forma generalizada utilizar o conhecimento adquirido em cenários práticos.

Essa metodologia utiliza o método abductivo no processo de criação de hipóteses explicativas, com o objetivo de entender um problema ou situação existente, além de auxiliar tanto na criação de uma nova ideia como na construção de um artefato a ser desenvolvido com foco no usuário. Assim sendo, busca-se encontrar soluções satisfatórias para um problema relevante, utilizando os fundamentos e métodos do design que venha a contribuir para o avanço do conhecimento (DRESCH, LACERDA, ANTUNES JÚNIOR, 2015).

Dois fatores são fundamentais para o desenvolvimento da pesquisa em DSR: a relevância – que garante soluções práticas a partir dos resultados da pesquisa na utilização pelos colaboradores das organizações – e o rigor – que torna a pesquisa confiável a fim de contribuir na base de conhecimentos em áreas específicas. A validade das pesquisas se sustenta na comprovação que o artefato desenvolvido tem condições de atender aos objetivos da pesquisa. A pesquisa deve ser capaz de responder questões preconizando a ciência (SELLTIZ *et al.*, 1995).

De acordo com Wieringa (2009), para se conduzir uma pesquisa utilizando a Design Science Research, deve-se levar em consideração a base do ciclo regulador na solução dos problemas. Para isso é necessário compreender quais são as questões de ordem prática ou de conhecimento que devem ser resolvidas.

Segundo o autor, os problemas práticos consistem em uma mudança do estado do mundo, com possibilidades de gerar conhecimento. Porém em relação aos problemas de conhecimento, além de buscar alterar o estado do conhecimento sobre o mundo, os mesmos devem ser aplicados e validados para que novos conhecimentos surjam.

O ciclo regulador de Wieringa servirá de base para a construção do procedimento metodológico da pesquisa em DSR a partir da investigação do problema da pesquisa, mediante a iteração das etapas que o integram. A metodologia está dividida em cinco etapas, conforme apresentado na Figura 04.

Figura 04 - Ciclo Regulador de Wieringa



Fonte: researchgate.net (editado pela autora), 2021.

Foram desenvolvidas as etapas de Investigação do Problema, Projeto de Soluções e Validação do Projeto, conforme detalhado no Quadro 03 - Método de pesquisa em Design Science Research. As etapas de Implementação da solução e Avaliação da implementação ficarão para estudos futuros, considerando a necessidade de divulgação do artefato.

Quadro 03 - Método pesquisa em Design Science Research

Fases do método da pesquisa	Objetivos Específicos	Ferramentas	Participantes
Investigação do problema	1. Identificar as principais necessidades e expectativas do estudante ao ingressar no Programa de Estágio.	- Entrevista semi estruturada virtual; - Persona; - Mapa de empatia.	Estagiários
Investigação do problema	2. Identificar as necessidades dos <i>Stakeholders</i> nesta etapa de aprendizado.	- Entrevista semi estruturada virtual; - Persona; - Mapa de empatia.	Supervisores, Coordenadores das IES e Servidor da Gest.
Investigação do problema	3. Analisar os papéis desempenhados pelos <i>Stakeholders</i> nesta etapa de aprendizado.	- Mapa de Stakeholders.	Estagiários, Supervisores , Coordenadores das IES e Servidor Gest.
Projeto de solução/validação do projeto	4. Criar e validar melhorias junto aos <i>Stakeholders</i> para o Programa de Estágio, sintetizar para um modelo replicável.	- Workshop cocriação; - Brainstorming; - Sonda Cultural; - Formulário online.	Todos os voluntários. Membros de outros programas de estágio de PE.

Fonte: Autora, 2021.

Cada uma das etapas apresentadas no Quadro 03 será explorada nos próximos tópicos.

4.1 ETAPA I - INVESTIGAÇÃO DO PROBLEMA

Para mapear o problema, inicialmente foi realizada uma pesquisa bibliográfica utilizando palavras chaves: Ensino Superior, Estágio, Programa de estágio e Design de Serviços. Por serem palavras que guardam pertinência com o objeto da pesquisa.

Essa primeira etapa da investigação do problema diz respeito a uma profunda revisão da literatura sobre o tema, dentro de uma abordagem sistemática que serviu de parâmetro para a identificação, contextualização, desenvolvimento, investigação, definição dos objetivos e construções teóricas. Foram também considerados os trabalhos de conclusão e artigos científicos de outros pesquisadores, cujos padrões serviram de comparação e validação de possíveis propostas de soluções (BRIZOLA, FANTIN, 2016).

4.1.1 DEFINIÇÃO DA AMOSTRA

O local definido para realização da pesquisa foi o Programa de Estágio do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco. Para definição do

tamanho da amostra da pesquisa, utilizou-se como critério a amostra por conveniência, que segundo Oliveira (2001), a amostragem por conveniência é adequada e freqüentemente utilizada para geração de ideias em pesquisas exploratórias, principalmente. As amostras por conveniência podem ser facilmente justificadas em um estágio exploratório da pesquisa, como uma base para geração de hipóteses e *insights* (CHURCHILL, LACOBUCCI, 1998; KINNEAR, TAYLOR, 1979). Sendo assim, a amostra da pesquisa semiestruturada foi dividida em quatro grupos de pessoas, sendo eles: estagiários, supervisores de estágio, coordenadores de estágio nas Instituições de Ensino Superior e servidor da Gerência de Estágio, totalizando treze indivíduos, que se relacionam de forma direta dentro do escopo da pesquisa, conforme Figura 05.

Figura 05 - Grupos de participantes na pesquisa semiestruturada



Fonte: Autora, 2021.

A presente pesquisa utilizou como critério de inclusão indivíduos de ambos os sexos, adultos, distribuídos da seguinte forma: cinco estudantes recém vinculados ao Programa de Estágio do TJPE; cinco Supervisores de Estágio que tenham estudantes sob sua supervisão; dois Coordenadores de Estágio da Instituição de Ensino Superior que tenham estudante vinculado ao Programa de Estágio e um Servidor que desempenha atividades na Gerência de Estágio do TJPE. Já no critério de exclusão foram elencados desligamento antecipado do estagiário; supervisor mudar de lotação e não ter mais a supervisão de estagiário; Servidor do Programa de Estágio do TJPE mudar de lotação no curso da pesquisa e o Coordenador da IES ser dispensado da função.

O recorte definido pela pesquisa tem por objetivo a geração de dados a partir da visão dos participantes da jornada de estágio extracurricular do TJPE. Foram analisados o contexto das experiências de cada grupo de usuários vivenciados durante a jornada de estágio extracurricular do TJPE. A escolha dos participantes foi feita pela pesquisadora, de indivíduos que se enquadram nos critérios de inclusão e exclusão da amostra descrita acima. Para além desses critérios definidos, buscou-se a representação de diferentes cursos e pólos de atuação, para viabilizar uma amostra representativa do público em comento, como desempenhar atividades na capital, no interior, na área meio e na área fim e ser de graduações diferentes.

O recrutamento dos participantes – todos voluntários, foi feito, inicialmente, através de contato telefônico, realizado pela pesquisadora - na função de Gerente de Estágio - sendo confirmado interesse na participação da pesquisa, foi agendado por e-mail e/ou whatsapp a data e o horário das entrevistas, conforme disponibilidade dos voluntários.

4.1.2 PREPARAÇÃO DA PESQUISA

Foi preparado um roteiro de perguntas abertas semiestruturadas para direcionar o diálogo com os entrevistados, de forma que fossem abordados os temas desejados. O roteiro das entrevistas variou em função do grupo a que pertencia o voluntário entrevistado, para que as perguntas fossem apropriadas ao contexto de cada grupo (estagiários, supervisores de estágio, coordenadores do estágio na Instituição Ensino Superior e servidor da Gerência de Estágio). No entanto, em todas as conversas houve

perguntas relacionadas às necessidades, às expectativas e às dificuldades encontradas em uma jornada de estágio extracurricular, com ênfase na experiência do TJPE.

Segundo Stickdorn *et al* (2020, p.122), as entrevistas costumam ser feitas com Stakeholders relevantes ou especialistas externos, para que se entenda as diferentes perspectivas sobre um assunto específico. Essas entrevistas podem ajudar os pesquisadores a aprenderem mais sobre expectativas, produtos, serviços, bens, operações, processos e preocupações específicos, assim como sobre atitudes, problemas, necessidades, ideias ou ambientes de uma pessoa

As entrevistas semiestruturadas tiveram como principal objetivo identificar as necessidades (dores) e expectativas apresentadas pelos quatro grupos de indivíduos envolvidos na jornada de estágio do TJPE; analisar os papéis desempenhados pelos participantes diretos dessa etapa de aprendizado. As entrevistas mostraram-se como caminho para atingir o primeiro e o segundo objetivo específico desta dissertação. Os roteiros completos das entrevistas estão disponíveis no Apêndice A deste trabalho.

4.1.3 APLICAÇÃO DA PESQUISA

As entrevistas foram executadas nos meses de junho e julho de 2021. Devido ao cenário pandêmico vivenciado neste período ocasionado pelo Covid-19, as entrevistas ocorreram através de videoconferências na plataforma whatsapp, local em que as interações aconteciam de forma síncrona entre a pesquisadora e o voluntário.

Na fase anterior às entrevistas, foi enviado aos participantes, por e-mail e/ou whatsapp o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), modelo incluído no Apêndice B, solicitado a sua assinatura e envio para o e-mail da pesquisadora. Conforme acordado neste documento, os voluntários permitiram a gravação da entrevista para utilização com fins acadêmicos nesta pesquisa, preservando a divulgação de seus nomes e outros dados pessoais.

As entrevistas totalizaram 14 (quatorze) páginas de transcrição e geraram anotações, citações e *insights* que contribuíram para a etapa da análise de dados, descrita a seguir.

4.1.4 ANÁLISE DE CONTEÚDO

Segundo afirma Stickdorn *et al* (2020, p.38), os dados extraídos de pesquisas são uma das principais ferramentas do Design de Serviços. Porém, esses dados precisam ser sintetizados, interpretados e analisados para responder às perguntas de uma pesquisa, bem como para comunicar achados ou mesmo ajudar a prever resultados futuros.

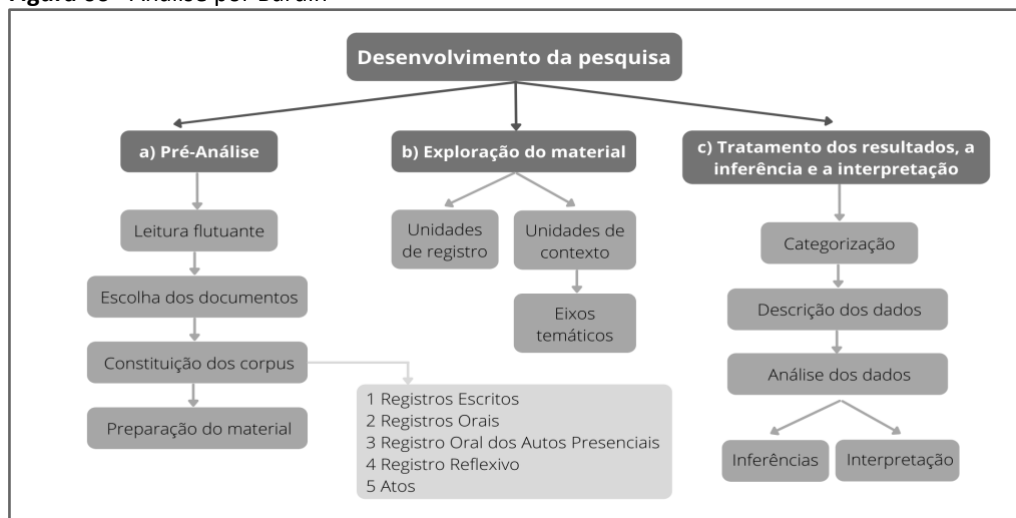
A análise de conteúdo é uma metodologia amplamente utilizada por pesquisadores nas ciências sociais com o intuito de estudar o significado de qualquer tipo de conteúdo de comunicação. Ela destina-se a classificar e categorizar diferentes formatos de mensagens, reduzindo suas características a elementos-chave, de maneira que possam ser comparáveis a uma série de outros elementos. (CARLOMAGNO, ROCHA, 2016, p.175)

Nesta pesquisa para análise de conteúdo utilizou-se a metodologia defendida pela autora Laurence Bardin (1977), que define a análise de conteúdo como:

[...] um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens. (BARDIN, 1977, p. 42)

Conforme ilustrado na Figura 06, a análise de Bardin é dividida em três etapas: pré-análise; exploração do material; e tratamento dos resultados, inferência e interpretação, as quais foram obedecidas para a construção desta etapa da pesquisa.

Figura 06 - Análise por Bardin



Fonte: MENDES E MISKULIN, 2017, adaptado pela autora.

4.1.4.1 PRÉ-ANÁLISE

O tópico de pré-análise consiste na fase da organização dos dados para permitir a sistematização das informações iniciais, com o objetivo de constituir o corpus da pesquisa. “O corpus é o conjunto de documentos tidos em conta para serem submetidos aos procedimentos analíticos” (BARDIN, 1977, p. 96).

Desta forma, primeiramente foi feita a transcrição do áudio gravado de algumas entrevistas semiestruturadas para o formato de texto, em seguida foi organizado o material colhido nas entrevistas, agrupando-os por perguntas e por grupo de *stakeholders*, a fim de possibilitar a codificação do material. Depois, iniciou-se a leitura flutuante para a criação de familiaridade com o conteúdo disponível, criou-se nuvens de palavras para cada pergunta, tendo em mente o objetivo da pesquisa. Tem-se um exemplo representado na Figura 07, a íntegra da construção encontra-se no Apêndice C. A partir desse momento foi definida a direção a ser seguida no tópico posterior da exploração do material.

Figura 07 - Nuvens de palavras das respostas dadas pelos estagiários na entrevista semiestruturada



Fonte: Autora, 2021.

4.1.4.2 EXPLORAÇÃO DO MATERIAL - CODIFICAÇÃO

A exploração do material foi iniciada pela codificação, que segundo Bardin (1977) corresponde a uma transformação – efetuada segundo regras precisas – dos dados brutos do texto, a qual permite atingir uma representação das características pertinentes do conteúdo. Para se estabelecer o recorte e as regras de enumeração na codificação, levou-se em consideração os dois primeiros objetivos específicos da pesquisa:

1 - Identificar as principais necessidades e expectativas do estudante ao ingressar no Programa de Estágio;

2 - Identificar as necessidades dos Stakeholders nesta etapa de aprendizado.

Em relação ao estabelecimento do recorte da codificação, ou seja, à escolha das unidades de registro, foi feito um agrupamento temático de assuntos relativos à experiência de estágio, que estavam direta ou indiretamente presentes nos itens das entrevistas.

- Expectativas para o início do estágio;
- Necessidades referentes ao início do estágio;
- Motivação para o início do estágio;
- Fatores que influenciam na jornada do estágio:

favorecem ou dificultam.

Em relação à enumeração da codificação, foram consideradas duas formas de contagem: a frequência e a direção de cada unidade de registro. A frequência foi computada em função da quantidade de aparições de cada unidade de registro nas respostas dos entrevistados.

Já a análise por direção atribuiu julgamento de valores, representando avaliação positiva ou negativa em relação a cada tema referido. Enquanto a frequência da aparição traduz um caráter quantitativo à análise, a direção confere um caráter qualitativo.

Nos Quadros 04 a 07 exemplos de codificações realizadas com relação às expectativas com o início do estágio, levantadas nas entrevistas. Os demais quadros construídos, levando em consideração os dados da entrevista associados aos itens do agrupamento temático relativos à jornada de estágio citados acima, encontram-se no Apêndice D.

Quadro 04 - Síntese do levantamento das Expectativas com o início do estágio retiradas das entrevistas com o grupo de estagiários.

Unidade de Registro	Sujeito	Direção	Unidades de Contexto
Expectativas	E1	1	“Quero muito adquirir todo o conhecimento possível. E também, ter contato com outras áreas do Direito, além do direito previdenciário.”
Expectativas	E2	1	“[...] adquirir mais experiência na área de assessoria e gerenciamento.”
Expectativas	E3	1	“Aprendizado, criar contato.”
Expectativas	E4	1	“Ter a experiência prática do direito dentro do poder judiciário. Acredito que possa ser um lugar que proporcione bastante aprendizado.”
Expectativas	E5	1	“O aprendizado, com toda certeza! Tudo que eu possa ganhar em conhecimento, experiência pessoal, nas relações interpessoais, etc.”

Fonte: Autora, 2021.

Quadro 05 - Síntese do levantamento das Expectativas com o início do estagiário retiradas das entrevistas com o grupo de Supervisores.

Unidade de Registro	Sujeito	Direção	Unidades de Contexto
Expectativas	S1	1	“[...] que vai haver uma troca de conhecimento... essa troca de conhecimento, e mais uma pessoa pra dividir as tarefas do local de trabalho, que eles para aprender também tem que praticar, então eles nos ajudam bastante no dia a dia.”
Expectativas	S2	1	“Contribuir com conhecimento para o aprendizado e participar de alguma forma do início do crescimento profissional do estagiário, bem como aproveitar o máximo possível do tempo disponibilizado pelo estudante no estágio que contribui bastante nas atividades da vara.”
Expectativas	S3	1	“Cooperar e acrescentar com a troca de informações recíprocas entre servidor e estagiário.”
Expectativas	S4	1	“Ao solicitar um estagiário, pretendia que as atividades da unidade que atuo fossem otimizadas. A partir do conhecimento do estudante e da rotina do trabalho traçada, pensei ser possível padronizar e qualificar o serviço para obter resultados positivos mútuos.”

Fonte: Autora, 2021.

Quadro 06 - Síntese do levantamento das Expectativas com o início do estagiário retiradas das entrevistas com o grupo de Coordenadores.

Unidade de Registro	Sujeito	Direção	Unidades de Contexto
Expectativas	C1	-1	“Melhorar a comunicação das instituições que oferecem estágio com a Faculdade; divulgação das vagas e terceiro um serviço de orientação ao aluno.”
Expectativas	C2	-1	“A instituição de estágio poderia nos ajudar incluindo no processo de estágio o momento de etapa, onde o aluno procurasse a faculdade pra discutir o estágio e na volta trouxesse algum documento assinado por nós, um encontro forçado das duas partes, ou pelo menos planejado, melhor definindo.”

Fonte: Autora, 2021.

Quadro 07 - Síntese do levantamento das Expectativas com o início do estagiário retiradas da entrevista com a Servidora da Gerência de Estágio.

Unidade de Registro	Sujeito	Direção	Unidades de Contexto
Expectativas	SER	1	“De reuniões semestrais tanto com os estagiários, como com seus supervisores.” Com esses encontros, acredito, que seriam bastante esclarecedores para as duas partes. Mais servidores no setor para o desenvolvimento pleno das atividades planejadas. Que a IES conheça o Programa de Estágio do TJPE, pois precisam assinar diversos documentos durante todo o período de estágio. Para que a GEST conheça melhor, através de um contato mais próximo, a proposta pedagógica da IES.”

Fonte: Autora, 2021.

Para preservar a identidade dos entrevistados, foram utilizados códigos na coluna dos sujeitos para identificar o grupo ao qual cada pessoa pertence. Sendo "E" o grupo dos estagiários, "S" o grupo dos supervisores de estágio, "C" o grupo dos coordenadores das IES e "Ser" representando o servidor da Gerência de Estágio. E1 o primeiro estagiário entrevistado, E2 o segundo estagiário entrevistado e assim sucessivamente.

Após a codificação de todas as entrevistas, foi possível observar as unidades de registros em que a análise de direção representa avaliação negativa, apresenta-se no Quadro 08 o extrato delas. Esses dados gerados podem indicar oportunidades de melhoria no contexto estudado e serão melhor explorados nos tópicos mais a frente.

Quadro 08 - Recortes de dados representando oportunidades de melhorias no contexto da jornada.

Unidade de Registro	Sujeito	Direção	Unidades de Contexto
Expectativas	C1	-1	"Melhorar a comunicação das instituições que oferecem estágio com a Faculdade; divulgação das vagas e terceiro um serviço de orientação ao aluno."
Necessidades	S1	-1	"Eles chegam muito sem saber nada do sistema, não sabem mexer nos sistemas que a gente opera, a gente tem que parar tudo para poder explicar tudo para eles para eles poderem fazer alguma atividade na vara essa é uma coisa que todos eles eu tive que fazer isso."
Necessidades	Ser	-1	"De reuniões semestrais tanto com os estagiários, como com seus supervisores. Observamos que muitas atividades desenvolvidas em algumas unidades não colaboram muito para a formação profissional dos estudantes."

Necessidades	E3	-1	“[...] no último estágio que não me permitia mais progredir profissionalmente e quando recebi o convite... Foi uma oportunidade de crescimento profissional, ganhar experiência, mesmo que seja um semestre que vai ser diferenciado”
Acompanhamento/ Supervisão	C2	-1	“Na prática não existe uma rotina de acompanhamento do aluno [...]”
Expectativas	C2	-1	“A instituição de estágio poderia nos ajudar incluindo no processo de estágio o momento de etapa, onde o aluno procurasse a faculdade pra discutir o estágio e na volta trouxesse algum documento assinado por nós, um encontro forçado das duas partes, ou pelo menos planejado, melhor definindo.”

Fonte: Autora, 2021.

4.1.4.3 TRATAMENTO DOS DADOS, INFERÊNCIA E INTERPRETAÇÃO – CATEGORIZAÇÃO

Seguindo a metodologia de Bardin (2011), após a codificação iniciou-se o processo de categorização, inferência e interpretação dos dados.

Categorizar é organizar um conjunto de “coisas” em categorias, subcategorias e assim sucessivamente, observando, a partir de um determinado critério, o que cada coisa tem em comum. (LIMA, MANINI, 2016). Dellagnelo e Silva (2005, p. 112) apresentam que:

[...] de acordo com Bardin, os critérios de categorização podem ser: - semânticos (categorias temáticas: por exemplo, os elementos que refletem ansiedade serão agrupados em uma categoria ansiedade; os elementos que refletem valores individualistas serão agrupados em uma categoria individualismo); - sintéticos (verbos, adjetivos, advérbios, etc.); - léxico (ordenamento interno das orações); - expressivos (por exemplo, categorias que classificam os problemas de linguagem). (DELLAGNELO E SILVA, 2005, p. 112)

“A categorização tem como primeiro objetivo [...] fornecer, por condensação, uma representação dos dados brutos. Na análise quantitativa, as inferências finais são, no entanto, efetuadas a partir do material

reconstruído” (BARDIN, 2011, p. 149). Na análise qualitativa, as categorias também conduzem ao processo de inferência, de condensação, de resumo e de síntese dos assuntos frutos da análise de conteúdo.

Desta forma, a seguir apresenta-se o Quadro 09 com as categorizações propostas pela pesquisadora, a partir dos elementos presentes na codificação, e do atendimento aos dois primeiros objetivos da presente pesquisa:

1 - Identificar as principais necessidades e expectativas do estudante ao ingressar no Programa de Estágio

Marinas *et al.* (2018) pontua a importância que a percepção dos alunos seja considerada tanto pela gestão universitária quanto pelas organizações que oferecem vagas de estágio, o que reforça a importância do conhecimento das expectativas dos estudantes ao integrarem um programa de estágio. Nesta linha o Quadro 09 apresenta as expectativas e necessidades do estudante ao ingressar no Programa de Estágio, bem como os fatores que influenciam a jornada de estágio.

Quadro 09 - Expectativas e necessidades do estudante ao ingressar no Programa de Estágio, fatores que influenciam na jornada de estágio.

Categoria 01 - Expectativas do estudante ao ingressar no programa de estágio		
Definição: O que o estudante universitário espera adquirir ao ingressar no programa de estágio do TJPE.		
Temas:		Exemplos de Verbalizações:
Aprendizado (conhecimento, experiência)		E1: “Quero muito adquirir todo o conhecimento possível.” E2: “Adquirir mais experiência na área, que assessoria e gerenciamento.” E3: “Aprendizado.” E4: “Acredito que possa ser um lugar que proporcione bastante aprendizado.” E5: “O aprendizado, com

		toda certeza! Tudo que eu possa ganhar em conhecimento, experiência pessoal, nas relações interpessoais e etc.”
Relação interpessoal (contato com outras áreas, outras pessoas)		E1: “E também, ter contato com outras áreas do Direito, além do direito previdenciário.” E3: “Criar contato.” E5: “Tudo que eu possa ganhar em conhecimento, experiência pessoal, nas relações interpessoais e etc.”
Categoria 02 - Necessidades do estudante ao ingressar no programa de estágio		
Definição: O que o estudante universitário identifica como necessidade a ser atendida ao ingressar no programa de estágio do TJPE.		
Temas:		Exemplos de Verbalizações:
Desenvolvimento profissional		E1: “[...] e queria adquirir experiência e conhecimento para me tornar uma profissional melhor.” E2: “[...] possuir o máximo de experiência possível.” E3: “[...] e quando recebi o convite, foi uma oportunidade de crescimento profissional, E4: “Ter a experiência prática do direito dentro do

		poder judiciário. “ E5: “Tudo que eu possa ganhar em conhecimento, experiência pessoal.”
Autonomia Financeira		E5: “Outro fator foi a questão financeira também, porque como eu sou só estudante não ter emprego fixo, então essa bolsa iria, e vai, me ajudar bastante.”
Experiência em Órgão Público/TJPE		E1: “Tinha a vontade de ver de perto o funcionamento de um órgão público.” E4: “Como curso Direito, acredito que seja bastante importante ter contato com a prática a partir de diferentes áreas, na advocacia, no judiciário, etc. Assim, me interessei em estagiar no TJPE para contemplar essa visão.” E5: “Quando eu vi o edital pra estagiário do Tribunal de Justiça, eu fiquei logo entusiasmada, me inscrevi, fiz a prova passei, graças a Deus passei.”
Categoria 03 - Fatores que influenciam na jornada de estágio		
Definição: Fatores que o estudante universitário identifica como facilitador ou dificultador na jornada de estágio do TJPE.		
Temas:		Exemplos de Verbalizações:

Comprometimento do Estagiário		E3: “[...] estar estimulado e ter auto responsabilidade e resiliência. Auto sabotagem, sou um pouco distraído e insegurança.” E4: “[...] Acredito que o comprometimento do estagiário.” E5: “[...] a minha vontade de aprender, de fazer as coisas com atenção, dedicação. A ausência dos fatores que mencionei anteriormente.”
Boas condições de desempenho das atividades de estágio		E1: “O que dificultaria seria se eu não tivesse acesso à informações.” E3: “[...] Bom relacionamento com meus colegas.” E4: “[...] falta de boas condições de trabalho possa comprometer.” E5: “[...] A boa convivência com todos.”
Desempenho atividades relacionadas a área acadêmica		E1: “Dificultador se me fossem delegadas atividades fora do contexto.”

Fonte: Autora, 2021.

2 - Identificar as necessidades dos *Stakeholders* nesta etapa de aprendizagem

Para Miguel Angel Zabalza (2016), sendo o estágio integrante indissociável dos currículos acadêmicos, existe a necessidade do programa de estágio se reinventar para acompanhar a mudança do cenário educacional, o que exige um compromisso significativo e uma maior interação entre os *Stakeholders* participantes do processo: professores universitários, gestores e alunos para o alcance dos objetivos de aprendizagem desejados para essa etapa formativa. Assim, conhecer as

necessidades, expectativas dos Stakeholders e os fatores que influenciam na jornada de estágio, conforme distribuição nas categorias indicadas no Quadro 10, favorece a caminhada rumo aos objetivos de aprendizagem traçados.

Quadro 10 - Necessidades dos *Stakeholders* no Programa de Estágio.

Categoria 01 - Necessidades dos <i>Stakeholders</i> no programa de estágio	
Definição: O que os agentes envolvidos no processo de estágio do estudante universitário identificam como necessidades a serem atendidas no programa de estágio do TJPE.	
Temas:	Exemplos de Verbalizações:
Apoio do estagiário para desenvolvimento de atividades na unidade SUPERVISOR	S1: “[...] mais uma pessoa pra dividir as tarefas do local de trabalho.” S2: “A necessidade maior ainda é em relação aos processos físicos, juntada de expedientes e localização de processos, digitalização de processos, preparação de processo para audiência, apoio nas audiências, apoio no gabinete.” S4: “[...] é melhorar meu banco de dados digital. Para isso, conto com o apoio da estudante para otimizar planilhas/drives/sistemas.”
Estagiário tenha conhecimento prévio dos sistemas SUPERVISOR	S1: “Eles chegam muito sem saber nada do sistema.”
Estagiário tenha as seguintes características: Pontualidade; assiduidade; proatividade e comunicação ativa SUPERVISOR	S3: “Atenção, assiduidade e pontualidade e que o estagiário seja questionador visando cada vez mais se informar sobre as atividades do núcleo bem como iniciativa de querer se dispor a sempre ajudar e fundamentalmente ser comunicativo.”

<p>Melhorar Comunicação entre IES e Concedente estágio e Supervisor estágio INSTITUIÇÃO DE ENSINO e GERÊNCIA DE ESTÁGIO</p>	<p>C1: “O órgão precisa divulgar as suas vagas, ele precisa comunicar melhor a sua disponibilidade, então primeiro melhorar a comunicação das instituições que oferecem estágio com a Faculdade.” C2: “Comunicação.” SER: “De reuniões semestrais tanto com os estagiários, como com seus supervisores. Quanto aos coordenadores das IES, a Gerência de Estágio necessita manter contato com esses profissionais.”</p>
<p>Comprometimento do estagiário cronograma da IES referente ao estágio INSTITUIÇÃO DE ENSINO</p>	<p>C1: “Creio que só comprometimento na entrega do relatório e cumprimento dos prazos por parte do estagiário.” C2: “Falta do cumprimento do plano de estágio fornecido pela instituição de ensino; a instituição de ensino poderia nos ajudar, a é a instituição de estágio né?! Poderia nos ajudar incluindo no processo de estágio o momento de etapa, onde o aluno procurasse a faculdade pra discutir o estágio e na volta trouxesse algum documento assinado por nós, um encontro forçado.”</p>
<p>Melhorar Comunicação entre IES e Concedente estágio e Supervisor estágio. GERÊNCIA DE ESTÁGIO</p>	<p>SER: “De reuniões semestrais tanto com os estagiários, como com seus supervisores. Quanto aos coordenadores das IES, a Gerência de Estágio necessita manter contato com esses profissionais.”</p>
<p>Ampliação quantidade servidor Gerência de Estágio GERÊNCIA DE ESTÁGIO</p>	<p>SER: “Mais servidores no setor para o desenvolvimento pleno das atividades planejadas.”</p>
<p>Categoria 02 - Expectativa que os <i>Stakeholders</i> envolvidos na jornada de estágio tem em relação ao momento de estágio</p>	
<p>Definição: O que os stakeholders identificam como expectativa a ser atendida na jornada de estágio do TJPE.</p>	
<p>Temas:</p>	<p>Exemplos de Verbalizações:</p>

<p>Troca de conhecimento SUPERVISOR</p>	<p>S1: “[...] é que vai haver uma troca de conhecimento [...]” S2: “[...] Contribuir com conhecimento para o aprendizado.” S3: “Cooperar e acrescentar com a troca de informações recíprocas entre servidor e estagiário.” S4: “A partir do conhecimento do estudante e da rotina do trabalho traçada, pensei ser possível padronizar e qualificar o serviço para obter resultados positivos mútuos.”</p>
<p>Que o fluxo das etapas de estágio referentes ao acompanhamento pela IES x Concedente seja otimizado IES</p>	<p>C1: “[...] um serviço de orientação ao aluno.” C2: “Poderia nos ajudar incluindo no processo de estágio o momento de etapa, onde o aluno procurasse a faculdade para discutir o estágio e na volta trouxesse algum documento assinado por nós, um encontro forçado das duas partes, ou pelo menos planejado, melhor definindo.”</p>
<p>Maior entrosamento entre IES/Concedente/Estagiário/Supervisor GERÊNCIA DE ESTÁGIO</p>	<p>Ser: “[...] Com esses encontros, acredito que seriam bastante esclarecedores para as duas partes. Mais servidores no setor para o desenvolvimento pleno das atividades planejadas. Para que a IES conheça o Programa de Estágio do TJPE, precisam assinar diversos documentos durante todo o período de estágio. Para que a GEST conheça melhor, através de um contato mais próximo, a proposta pedagógica da IES.”</p>
<p>Categoria 03 - Fatores que influenciam na jornada de estágio</p>	
<p>Definição: Fatores que os stakeholders identificam como facilitador ou dificultador na jornada de estágio do TJPE.</p>	
<p>Temas:</p>	<p>Exemplos de Verbalizações:</p>
<p>Motivação: Contribui para o crescimento profissional do estagiário/ter o retorno na contribuição do estudante para a unidade SUPERVISOR</p>	<p>S1: [...] que eles para aprender também tem que praticar, então eles nos ajudam bastante no dia a dia.” S2: “[...] participar de alguma forma do início do crescimento profissional do estagiário, bem como aproveitar o máximo possível do tempo disponibilizado pelo estudante no estágio.” S3: “Acrescentar com a troca de informações recíprocas entre servidor ou estagiário.”</p>

<p>Motivação: Otimizar as atividades da unidade TJ SUPERVISOR</p>	<p>S4: “[...] que as atividades da unidade que atuo fossem otimizadas.”</p>
<p>Motivação: Atender pedido das unidades do TJPE GERÊNCIA DE ESTÁGIO</p>	<p>Ser: “Inicialmente, a partir da análise da solicitação realizada pelo gestor da unidade”</p>
<p>Inserção/acompanhamento IES</p>	<p>C1: “Através de visita uma vez por ano e do relatório semestral.” C2: “Na prática não existe uma rotina de acompanhamento do aluno, o aluno comunica a faculdade através da assinatura do termo de estágio do seu vínculo, e no decorrer do semestre durante a permanência dele na instituição é apenas conversado a respeito do estágio e do desenvolvimento dele, se ele tá conseguindo acompanhar a rotina de trabalho, se o que ele vê em sala ele consegue perceber no emprego, mas é algo ainda incipiente, não há uma rotina formal.”</p>
<p>Inserção/acompanhamento SUPERVISOR</p>	<p>S1: “Eu acompanho o estudante o desempenho dele de acordo com as tarefas que eu vou determinando para ele e ele vai se desenvolvendo, inclusive vejo se ele é uma pessoa motivada se ele procura se ele quer resolver as questões se ele já até toma iniciativa antes de eu determinar alguma coisa ele já fala se precisa fazer aquilo ou isso, assim que eu acompanho ele e vejo o desempenho dele também. Como eu disse não tem uma avaliação escrita, então essa avaliação a gente faz no todo, como ele se relaciona com as pessoas na Vara, como ele atende às partes, como ele faz as atividades. Ai Isso tudo para saber se ele cresceu como estagiário e se ele aprendeu.” S2: “Acompanho pessoalmente, embora o dia a dia da vara seja bastante corrido, procuramos explicar e tirar dúvidas, especialmente quando passamos uma atividade nova, observando qual atividade ele se identifica mais para um maior rendimento de ambos.” S3: “Antes da pandemia era frequente pelo contato diário através do acompanhamento presencial de suas atividades. Agora é mais de forma paulatina via email. WhatsApp ou telefone ou no dia do presencial.” S4: “Para acompanhar a estudante, semanalmente elaboro um plano que chamo de “etapa”, no qual identifico as atividades</p>

	que ela deverá desempenhar naquele período. Descrevo o que deve ser feito neste documento e também faço áudios e vídeos explicativos.”
Inserção/acompanhamento GERÊNCIA DE ESTÁGIO	Ser: “Após a convocação, realizamos um encontro com os novatos para apresentação do Programa de Estágio, e nesse momento orientamos como será sua inserção na unidade. E para finalizar, através do envio do ofício de apresentação e do plano de atividades ao supervisor, por meio de um sistema eletrônico.”

Fonte: Autora, 2021.

A interpretação dos dados gerados pelas entrevistas semiestruturadas possibilitou o entendimento do contexto sob o ponto de vista de cada grupo de *Stakeholders* entrevistados, pode-se perceber que o contexto da jornada de estágio extracurricular oferece oportunidades de melhorias que serão discutidas mais adiante.


4.1.5 CONSTRUÇÃO DE PERSONAS

Segundo Gonçalves (2017), a construção da persona tem por finalidade a busca por um balanço entre descrição de dados mais generalistas dos sujeitos de pesquisa, como idade, gênero, classe social, formação, a uma descrição mais holística, que leva em consideração subjetividades, sentimentos, estilo de vida e características que facilitam uma conexão mais empática do pesquisador, visualizando o sujeito em um cenário real de serviço.

Para Stickdorn *et al.* (2020, p.41), persona é um perfil que representa um grupo específico de pessoas. Este perfil não é um estereótipo, mas um arquétipo baseado em uma pesquisa real. Apesar de ser fictícia, a persona facilita a compreensão de grupos com necessidades ou padrões de comportamento semelhantes.

A partir dos dados coletados no tópico de investigação do problema, foram desenhadas cinco personas diferentes, representadas nas Figuras 08 a 12, sendo duas representando o grupo dos estagiários Figuras 08 e 09, uma representando o grupo dos supervisores Figura 10 e uma representando o grupo dos Coordenadores Figura 11. Também foi desenhado o perfil do usuário, para representar a servidora da Gerência de Estágio do TJPE Figura 12.

Figura 08 - Persona 01 representando o grupo dos estagiários



MARIA AMÁLIA
23 ANOS, SOLTEIRA, RECIFE, ESTUDANTE DO CURSO DE DIREITO DE UMA INSTITUIÇÃO ENSINO SUPERIOR PÚBLICA.

Descrição: Maria Amália é filha caçula de uma família de dois filhos, ingressou na Graduação em Direito de uma IES Pública, oriunda de escola particular, pela preferência na área de humanas, pensou inicialmente em cursar Serviço Social, posteriormente, com o melhor conhecimento do currículo dos cursos da área de identificação optou pelo curso de Direito, tendo como propulsor as diversas áreas de atuação que o curso oferece. Em busca de iniciar a trajetória profissional, ao saber da inscrição para o processo seletivo de ingresso no Programa de Estágio do TJPE, logo fez sua inscrição.

"Na época do vestibular sempre me coloquei muito na área de "humanas" e entre as minhas opções o Direito me pareceu mais convidativo, tanto pelo famoso "leque de oportunidades" quanto pelo currículo do curso."

<p>MOTIVAÇÕES</p> <p>Com o curso de Direito, acredita ser importante ter contato com a prática a partir de diferentes áreas: na advocacia, no judiciário, etc, desta forma surgiu o interesse em estagiar no TJPE para contemplar essa visão; vislumbra oportunidade de crescimento profissional.</p> <p>EXPECTATIVAS COM O ESTÁGIO</p> <p>Ter a experiência prática do direito dentro do Poder Judiciário, pois acredita ser um lugar que poderá proporcionar bastante aprendizado; Criar contato para aumentar a Network.</p>	<p>FRUSTRAÇÕES NA JORNADA ESTÁGIO</p> <p>Ausência de Supervisão ou de um profissional que conheça a atividade, pois em experiências passadas ela não teve o acompanhamento de um profissional da área e não foi uma boa experiência; Falta de boas condições de trabalho; Auto sabotagem, pois Amália diz ser um pouco distraída e insegura.</p> <p>NECESSIDADES</p> <p>Ter contato com a prática a partir de diferentes áreas, Adquirir experiência.</p>
---	---

Fonte: Autora, 2021.

Figura 09 - Persona 02 representando o grupo dos estagiários



SEVERINA
24 ANOS, SOLTEIRA, VITÓRIA DE SANTO ANTÃO, ESTUDANTE DO CURSO DE DIREITO DE INSTITUIÇÃO ENSINO SUPERIOR PARTICULAR.


Descrição: Severina é caçula de quatro irmãos, ingressou no curso de Direito em uma Instituição Ensino Particular, vinda do ensino médio também de uma Instituição de Ensino particular. O sonho que nutria pelo curso de Direito foi o grande propulsor da sua escolha. Severina reconhece a importância da justiça na vida das pessoas e nutre o desejo de tornar a sociedade mais justa e igualitária. Quando viu o edital para estagiário do Tribunal de Justiça, logo se entusiasmou para realizar a inscrição.

"Quero seguir carreira na área jurídica, sempre foi meu sonho desde pequena, sempre tive essa sede por justiça, não suporto injustiça, não suporto humilhação, as pessoas sendo humilhadas, as pessoas mais vulneráveis, é enfim.. Sempre tive essa vontade dentro de mim, esse desejo esse sonho."

<p>MOTIVAÇÕES</p> <p>Ver de perto o funcionamento de um órgão público ligado a área do curso; Poder contribuir para reduzir as injustiças, ajudar as pessoas vulneráveis que procuram a justiça; O fato do estágio pagar uma bolsa em dinheiro também motivou a participação.</p> <p>EXPECTATIVAS COM O ESTÁGIO</p> <p>Adquirir todo o conhecimento possível, e também que essa experiência lhe trará aprendizado, contato com as diversas áreas do Direito; Experiência pessoal e nas relações interpessoais.</p>	<p>FRUSTRAÇÕES NA JORNADA ESTÁGIO</p> <p>Não ter acesso à informações no desempenho do estágio; Ser delegada atividades fora do contexto jurídico.</p> <p>NECESSIDADES</p> <p>Adquirir experiência e conhecimento para me tornar uma profissional melhor.</p>
--	---


Fonte: Autora, 2021.

Figura 10 - Persona representando o grupo dos Coordenadores das IES

		ANTÔNIO 43 ANOS, PROFESSOR UNIVERSITÁRIO DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PARTICULAR E COORDENADOR DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DA MESMA INSTITUIÇÃO. Descrição: Antônio é professor Universitário de uma Instituição de Ensino Superior Particular há 10 anos, há 4 anos atua como Coordenador do curso de Administração dessa Instituição, acumulando a Coordenação com a docência. "O estudante deve se comunicar melhor, o estágio ou a instituição deve desenvolver no aluno a comunicação, porque estou enfatizando isso: porque o aluno passa pelo estágio sem trocar com a faculdade nada a respeito do estágio, se a faculdade na figura do professor, do coordenador não procurar o aluno não há interação sobre o assunto."
MOTIVAÇÕES Contribuição do estágio para a formação do aluno.	FRUSTRAÇÕES NA JORNADA ESTÁGIO O aluno passa pelo estágio sem trocar com a faculdade nada a respeito da experiência; O Concedente de estágio não cumpri o plano de estágio fornecido pela instituição de ensino; O aluno faz um esforço grande para descobrir onde tem estágio. O acompanhamento do aluno sobre vagas de estágio se dá por rede social, e a instituição não recebe nenhum comunicado do concedente sobre vagas de estágio, quando abrem.	NECESSIDADES Comunicação entre Concedente e IES e comunicação entre aluno e IES; Divulgação por parte do Concedente de informações referentes a vagas de estágio; O concedente institui um serviço orientação ao aluno recém ingresso no programa; incluir uma rotina de acompanhamento do aluno no estágio que leve o aluno a interagir com a IES sobre seu desenvolvimento no estágio; Mais aberturas de vagas de estágio; comprometimento na entrega do relatório e cumprimento dos prazos por parte dos estagiários; Cumprimento por parte do Concedente, do plano de estágio fornecido pela instituição de ensino.
EXPECTATIVAS COM O ESTÁGIO Ter uma rotina formal de acompanhamento ao aluno; Ter no processo de estágio uma etapa, onde o aluno procurasse a faculdade para discutir o estágio e na volta apresentasse para o Concedente algum documento assinado pela IES comprovando esse encontro (um encontro planejado pelo Concedente entre a IES e o estagiário); um serviço de orientação ao aluno recém ingresso no estágio, pois o aluno inicialmente fica perdido, ele tem dificuldade de contato, dificuldade de obter informação na entidade.		


Fonte: Autora, 2021.

Figura 11 - Persona representando o grupo dos Supervisores

		JOSEFA 40 ANOS, CASADA, RECIFE, TÉCNICA JUDICIÁRIA DO TJPE, EXERCE FUNÇÃO DE GESTÃO EM UMA UNIDADE DO TJPE. Descrição: Josefa é Servidora Pública do TJPE há 15 anos, há mais de 5 anos está lotada na atual unidade, onde exerce um cargo de gestão. Ela divide seu tempo entre as demandas das atividades desenvolvidas na unidade e a gestão do time, sente-se feliz com a chegada de um estagiário para compor o quadro de colaboradores da unidade. "[...] Com essa pessoa que vai crescer no desenvolvimento das atividades da vara e ajuda bastante a gente tá, qualquer ato que ele faça: atendimento, expediente já é uma ajuda muito grande, ele tá aprendendo mais a gente também se beneficia com esse trabalho dele."
MOTIVAÇÕES Contribuir com conhecimento para o aprendizado do estudante e participar de alguma forma do início do crescimento profissional do estagiário; mais um colaborador para ajudar no desenvolvimento das tarefas.	FRUSTRAÇÕES NA JORNADA ESTÁGIO Eles chegam sem saber nada do sistema; Tenta acompanhar o estagiário pessoalmente, embora o dia a dia da vara seja bastante corrido.	NECESSIDADES Mais um colaborador para a unidade; Padronizar e qualificar o serviço da unidade; apoio no desenvolvimento das atividades da unidade.
EXPECTATIVAS COM O ESTÁGIO Que haja troca de conhecimento entre estagiário e supervisor; Ser surpreendida positivamente com o desprendimento e inovação do estagiário; que o estagiário contribua com novas ideias; mais uma pessoa que possa cooperar com as atividades da unidade; na medida em que o estagiário esteja atuando na unidade ele está aprendendo. Que as atividades da unidade sejam otimizadas.		

Fonte: Autora, 2021.

Figura 12 - Perfil de Usuário da Servidora da Gerência de Estágio



VITÓRIA

60 ANOS, CASADA, RECIFE, MESTRA EM GESTÃO EMPRESARIAL, ANALISTA JUDICIÁRIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA PE, DESEMPENHA SUAS ATIVIDADES NA GERÊNCIA DE ESTÁGIO.

Descrição: Vitória é Servidora Pública do TJPE há 25 anos, há 5 anos está lotada na Gerência de Estágio. Recebe os novos estagiários, após a etapa de entrega de documentação, de forma acolhedora e disponível a ajudá-los no que for necessário; apresenta o Programa de Estágio e orienta aos recém ingressos a forma de inserção na unidade de estágio.

"Com encontros semestrais tanto com os estagiários, como com seus supervisores, acredito, que seriam bastante esclarecedores para as duas partes."

MOTIVAÇÕES
Atendimento a solicitação realizada pelo gestor da unidade.

EXPECTATIVAS COM O ESTÁGIO
Comprometimento do supervisor com o Programa de Estágio; encontros semestrais com a participação de estagiários e supervisores, objetivando esclarecer pontos afetos as duas partes; desenvolvimento pleno das atividades planejadas na Gerência de estágio com a chegada de mais um servidor; contato mais próximo entre TJ e IES favoreça o fluxo dos documentos referentes ao estágio que a IES precisa assinar.

FRUSTRAÇÕES NA JORNADA ESTÁGIO
Observar que atividades desenvolvidas em unidades de estágio não colaboram para a formação profissional dos estudantes; Os contatos realizados com a IES, surgiram a partir de questões provocadas por necessidades dos estagiários, e não por iniciativa da gerência.

NECESSIDADES
Encontros semestrais com a participação do Supervisor e Estagiário; Encontro com Supervisores para qualificá-los para desempenho do papel de supervisão; Realizar contato com as IES através dos Coordenadores para conhecer a proposta pedagógica da IES e apresentar o programa de estágio do TJPE; mais um servidor para desempenho das atividades na Gerência.

Fonte: Autora, 2021.

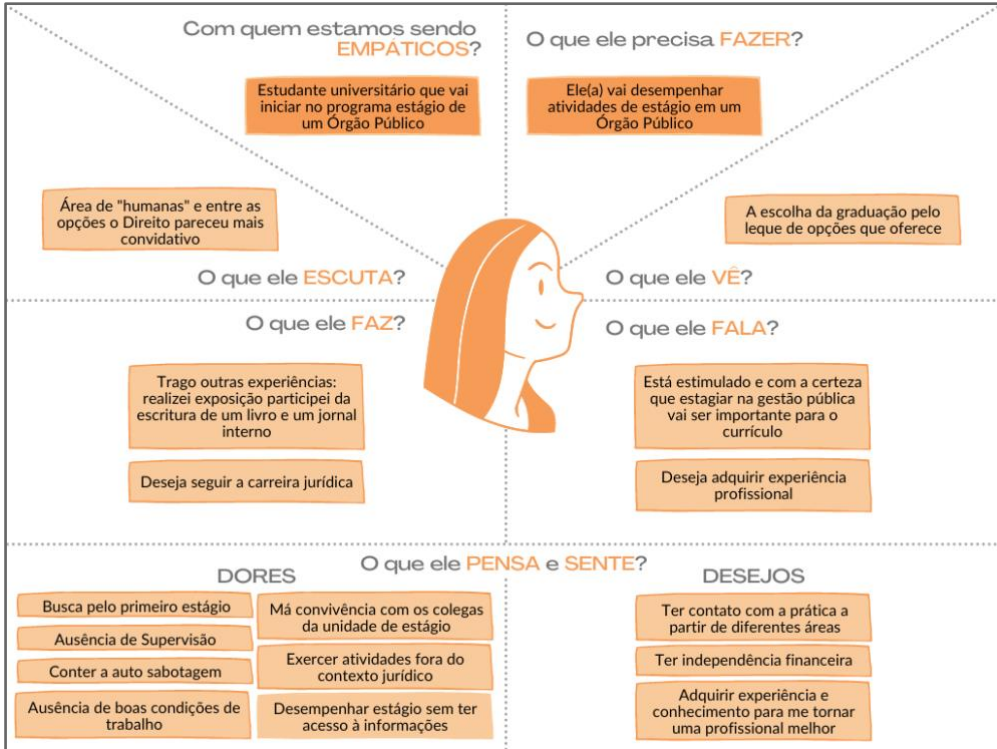
4.1.6 CONSTRUÇÃO DO MAPA DE EMPATIA

O Mapa da Empatia é uma ferramenta, criada pela consultoria de Design Thinking Xplane, a ferramenta exercita reflexões sobre o que o cliente diz, faz, vê, pensa, sente e ouve para ajudar no desenho do modelo de negócio de uma empresa, juntamente com a ferramenta Business Model Canvas (VALDRICH, CÂNDIDO, 2018).

Segundo Pereira (2017) a XPlane desenvolveu o Mapa da Empatia como parte de um conjunto de ferramentas de design centrado no ser humano que eles chamam de *Gamestorming*. A ferramenta foi criada com o objetivo de ajudar equipes a desenvolver uma compreensão profunda, compartilhada e empática de clientes.

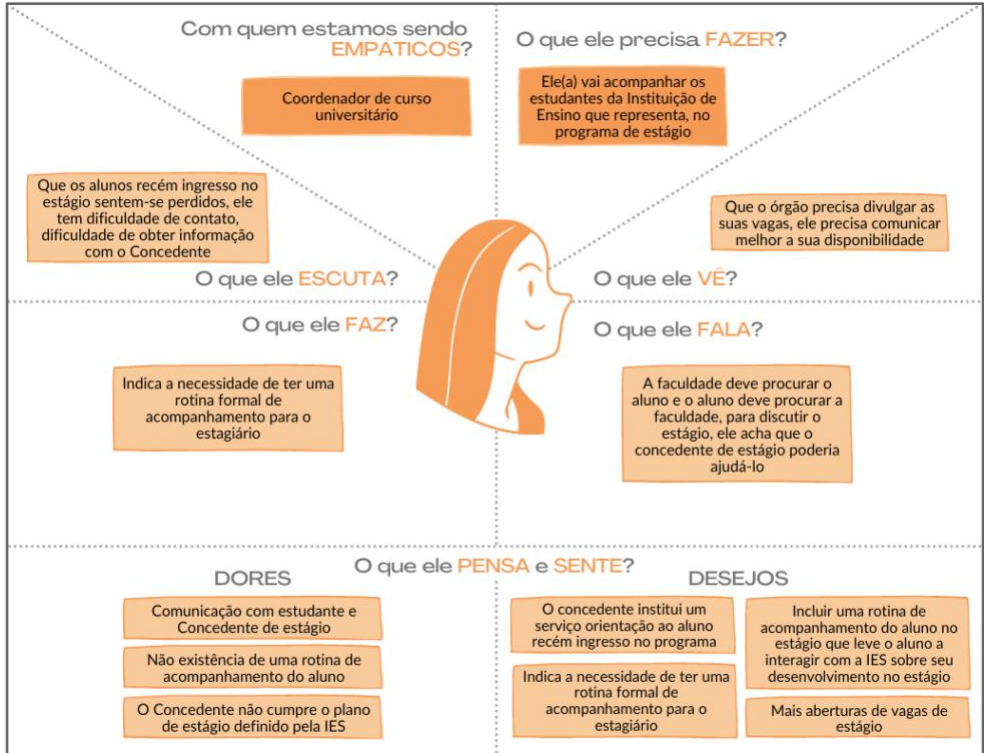
Nesta pesquisa foram utilizados os dados da entrevista semiestruturada, para criação do mapa de empatia dos *Stakeholders* descritos nas Figuras 13 a 16 transcritas abaixo:

Figura 13 - Mapa de empatia dos Estagiários



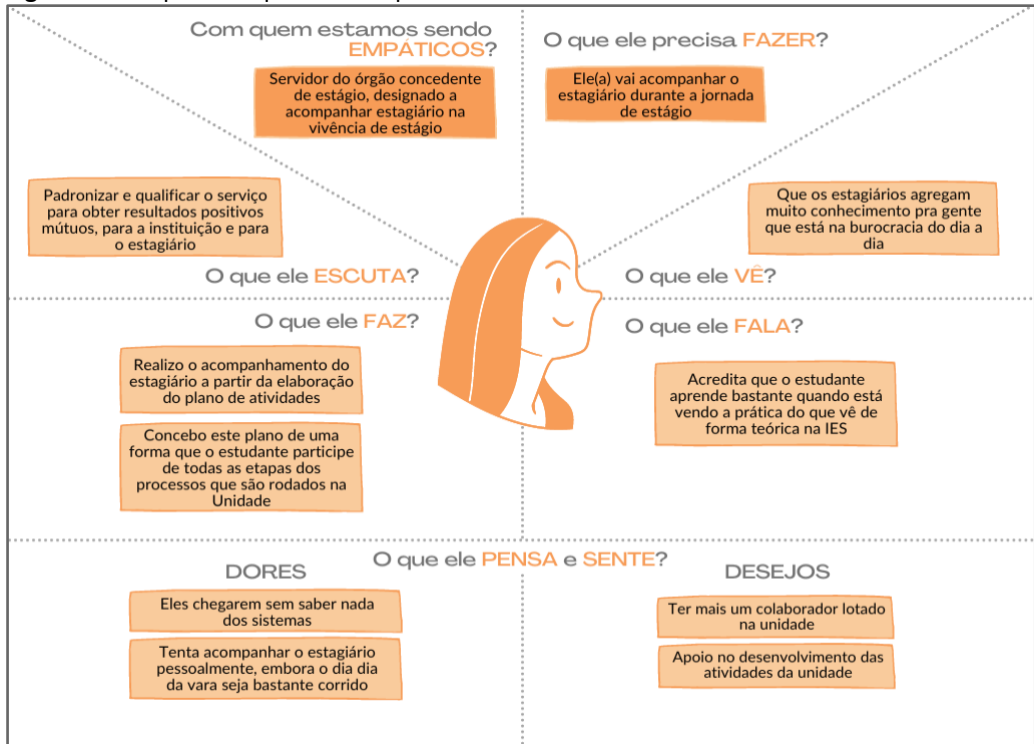
Fonte: Autora, 2021.

Figura 14 - Mapa de empatia dos Coordenadores



Fonte: Autora, 2021.

Figura 15 - Mapa de empatia dos Supervisores



Fonte: Autora, 2021.

Figura 16 - Mapa de empatia do Servidor da Gerência de Estágio



Fonte: Autora, 2021.

A construção dos mapas de empatia possibilitaram uma compreensão mais clara do que move os principais envolvidos (Stakeholders) na jornada de estágio, apresentando seus sentimentos, pensamentos, “dores” e desejos, contribuindo para o entendimento do problema de pesquisa.

Foram utilizadas na etapa de análise e interpretação dos dados “dores” identificadas nos mapas:

Estagiários:

- Busca pelo primeiro estágio;
- Ausência de supervisão;
- Conter a auto sabotagem;
- Ausência de boas condições de trabalho;
- Má convivência com os colegas de unidade de estágio;
- Exercer atividades fora do contexto jurídico;

- Desempenhar estágio sem ter acesso a informação.

Coordenadores:

- Comunicação com o estudante e concedente de estágio;
- Não existência de uma rotina de acompanhamento do aluno;
- O concedente não cumpre o plano de estágio definido pela IES.

Supervisores:

- Eles chegam sem saber nada dos sistemas;
- Tenta acompanhar o estagiário pessoalmente, embora o dia a dia da vara seja bastante corrido.

Servidor Gerência de estágio:

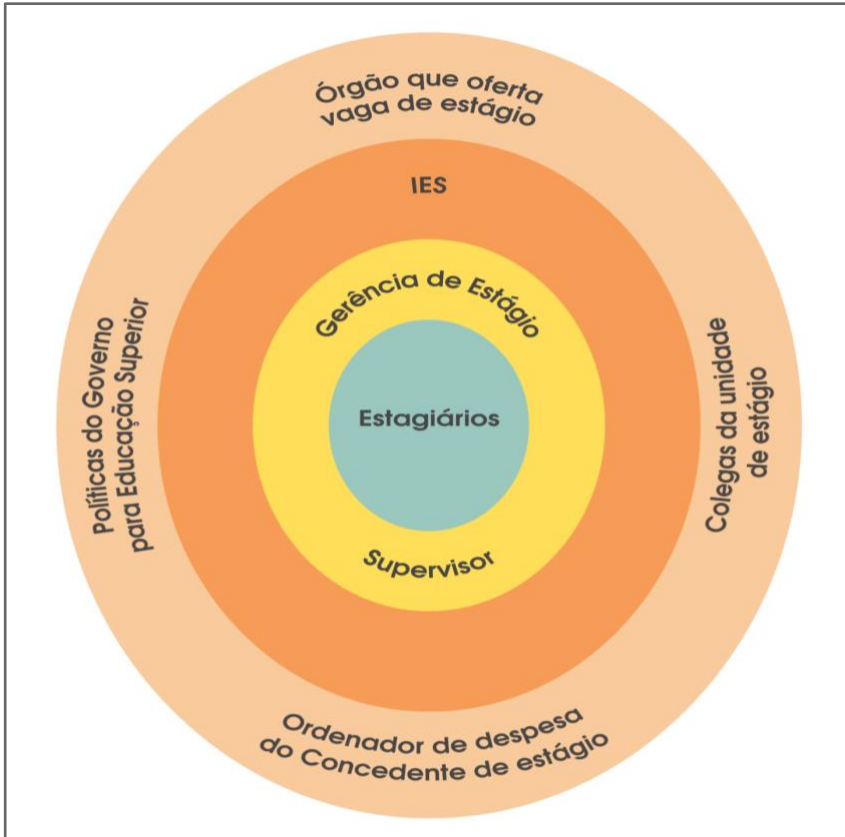
- Ausência de contato com a IES;
- Ausência de servidor na Gerência de Estágio;
- Observa que atividades desenvolvidas em unidades de estágio não colaboram para a formação profissional dos estudantes.

4.1.7 CONSTRUÇÃO DO MAPA DE *STAKEHOLDERS*

3. Analisar os papéis desempenhados pelos Stakeholders nesta etapa de aprendizado

Para atender ao terceiro objetivo foi construído o mapa de *Stakeholders*, Figura 17. A partir do conteúdo das entrevistas e da vivência da pesquisadora, foi possível construir o mapa que ilustra os vários personagens envolvidos em uma experiência de estágio. Ao representarmos diferentes grupos de clientes ou personas, e outros *Stakeholders* que podem ter um impacto direto ou indireto na experiência de um serviço, ajuda a revelar relacionamentos e a identificar redes ou fricções informais entre eles e, conseqüentemente, a encontrar oportunidades de melhorias no ecossistema do serviço (STICKDORN *et al*, 2020).

Figura 17 - Mapa de Stakeholders



Fonte: Autora, 2021.

No círculo central está destacado o grupo foco da presente pesquisa, aquele diretamente beneficiado ou que tem interesse em contribuir para a solução do problema. Neste caso, está representado pelos estagiários, ou seja, os estudantes vinculados ao Programa de Estágio do TJPE. No círculo seguinte, estão os grupos de atores que se relacionam de forma mais contínua com o grupo foco da pesquisa, são pessoas que têm a capacidade de influenciar as ideias e ações contribuindo para a solução do problema da pesquisa. Eles são os supervisores de estágio e membros da Gerência de Estágio. No terceiro círculo, está listado o grupo de atores que, a partir das responsabilidades que lhe são atribuídas, também têm a capacidade de influenciar ideias e ações do principal grupo de *Stakeholders*, mas que se relacionam de forma menos contínua com o grupo foco da

pesquisa. São eles as Instituições de Ensino Superior. No quarto círculo estão listados os atores indiretos, que têm menor grau de influência direta nas decisões e na experiência do usuário, mas que estão representados por contribuir em algum momento para direcionar o rumo da jornada de estágio. São eles o Ordenador de despesa do Órgão que oferta vagas de estágio; os colegas das unidades de estágio; as políticas de governo para a educação superior e o Órgão que oferta vagas de estágio.

O desenvolvimento do mapa permite visualizar o grau de complexidade da cadeia do ecossistema em que está inserido o Programa de Estágio, pois quanto maior o número de *Stakeholders*, maior a quantidade de interações. Desta forma, esta pesquisa aponta para a importância de se dar atenção a como funcionam as relações entre esses *Stakeholders* para que se consiga promover a melhoria na experiência do usuário.

4.2 ETAPA II - PROJETO DE SOLUÇÃO

4.2.1 IDEIAÇÃO

Com a gama de dados construídos na Etapa I da pesquisa, inicia-se a etapa de projetar soluções para a inquietação que a pesquisa apresenta, chegando ao quarto objetivo específico definido na pesquisa.

4. Criar e validar melhorias junto aos Stakeholders para o Programa de Estágio, sintetizar para um modelo replicável.

Para cumprir essa etapa da pesquisa, foram utilizadas ferramentas do design de serviços, cujo escopo encontra-se retratado a seguir:

4.2.1.1 *Workshops* de Cocriação

A cocriação favorece o envolvimento de um grupo diversificado de participantes em uma equipe multidisciplinar, encorajando uma abordagem completa de um projeto, mantendo-o enraizado na realidade e impulsionando o engajamento de um amplo grupo de stakeholders que estejam envolvidos desde o início. Sendo salutar essa preciosa gama de pontos de vista e experiências. (STICKDORN et al, 2020).

Utilizando os dados coletados nas entrevistas com os *Stakeholders* que ensejaram insumos para utilização na etapa seguinte, foi formatado o workshop para participação de todos os voluntários, e teve por finalidade:

1 - Construção colaborativa de alternativas para melhorar a experiência de estágio dentro do Programa de Estágio, a partir do método do “Como podemos?”, respondendo a pergunta: “De que forma podemos melhorar a experiência de estágio extracurricular do TJPE?”

2 - Instruções para preenchimento de um formulário online, cujo objetivo foi gerar insumos para a construção do Mapa de jornada do usuário.

Os *workshops* de cocriação foram realizados pela plataforma *Google Meet*, em dois dias, sendo um dia para cada grupo. Buscou-se estabelecer a representatividade de cada *Stakeholder* nos grupos criados, conforme descrição abaixo:

18/10, 19 horas

C1 - Coordenador

S1 - Supervisora

S2 - Supervisora

E1 - Estagiária

E2 - Estagiária

19/10, 19 horas

C1 - Coordenador

S1 - Supervisora

E1 - Estagiária

E2 - Estagiário

Ser - Gerência de Estágio

Os *workshops* tiveram *duração* de 1 hora e 30 minutos para cada encontro. Após a abertura, visualizado na Figura 18, teve o momento de integração e na sequência foram apresentados conceitos norteadores sobre o papel de cada agente no processo de estágio universitário, representado na Figura 19, depois foram resgatados recortes das respostas dadas nas entrevistas semiestruturadas realizadas na Etapa I - retratadas na Figura 20 - como fomento para a fase seguinte, em que o grupo foi estimulado a responder a pergunta do

“Como podemos?” registrando as respostas em *post-its* virtuais organizados em um quadro *Jamboard*, aqui ilustrado na Figura 21.

Figura 18 - *Workshop* cocriação



Fonte: Autora, 2021.

Figura 19 - Conceitos norteadores para *workshop* cocriação

Conceitos norteadores:

Estágio

“§ 2º O estágio visa ao aprendizado de competências próprias da atividade profissional e à contextualização curricular, objetivando o desenvolvimento do educando para a vida cidadã e para o trabalho.” Lei 11.788/2008

Papel dos stakeholders:

IES

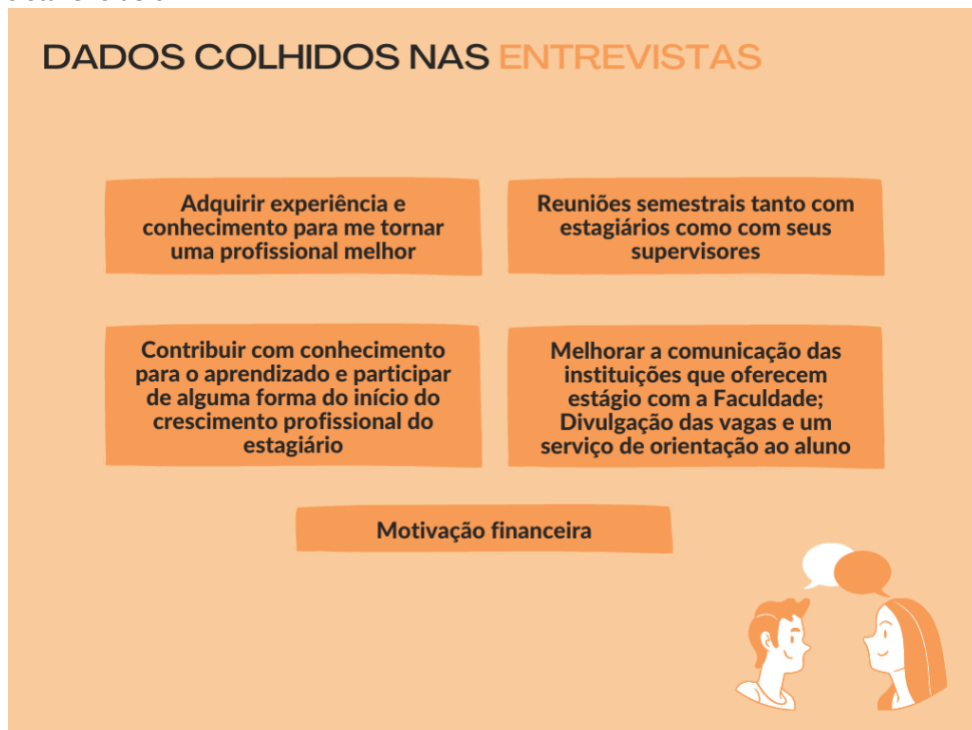
I – ... indicando as condições de adequação do estágio à proposta pedagógica do curso, à etapa e modalidade da formação escolar do estudante e ao horário e calendário escolar

Concedente

II – ofertar instalações que tenham condições de proporcionar ao educando atividades de aprendizagem social, profissional e cultural;

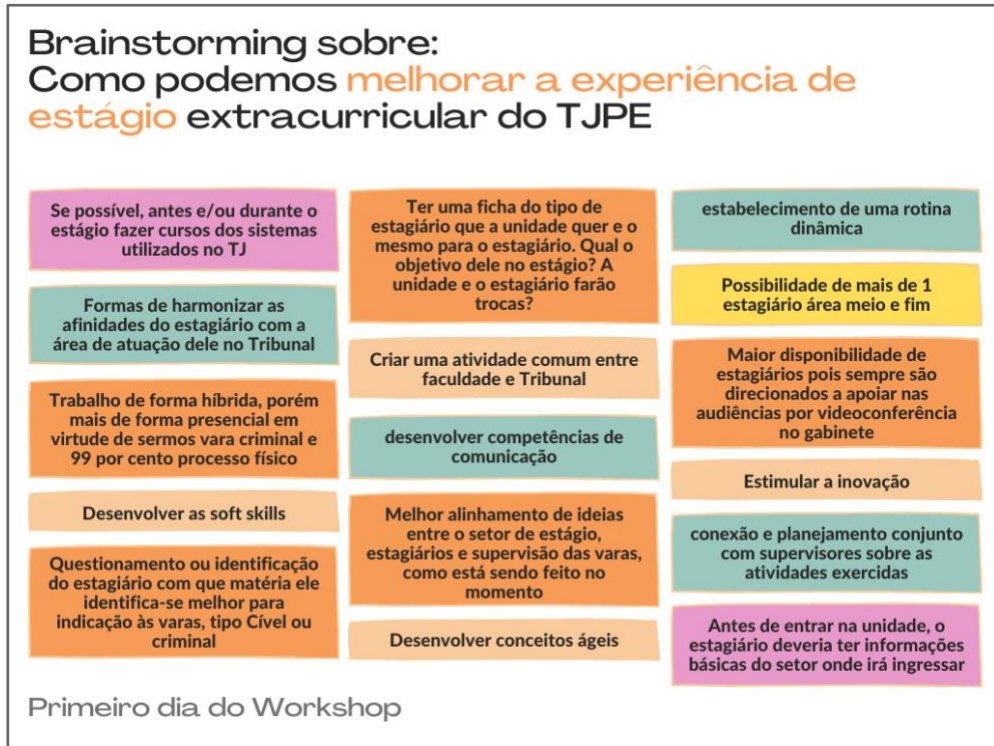
Fonte: Autora, 2021.

Figura 20 - Recortes das respostas dadas nas entrevistas semiestruturadas realizadas com o Stakeholders



Fonte: Autora, 2021.

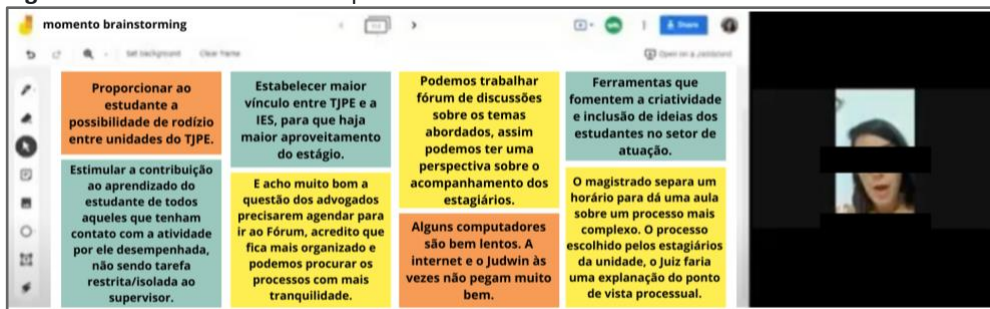
Figura 21 - Respostas à pergunta “Como podemos melhorar a experiência de estágio extracurricular do TJPE?”



Fonte: Autora, 2021.

Após rodadas de diálogos sobre as construções até aquele momento, no progresso do Workshop - conforme registro da Figura 22 - foi apresentada a proposta do formulário *online*, cujo extrato encontra-se na Figura 23, e o *forms* na íntegra apresentado no Apêndice E, orientando-os que as respostas serviriam para a construção do Mapa de Jornada de cada grupo de *Stakeholders* integrante da experiência de estágio. Para uma melhor compreensão do que seria essa etapa, foi apresentado aos participantes o objetivo de um Mapa de Jornada, trazido por Stickdorn *et al*, 2020: Traçar o mapeamento da jornada centrado na experiência de cada usuário. Os mapas de jornada ajudam a detectar lacunas nas experiências do cliente e a explorar potenciais soluções. Foi explicitado que os formulários foram construídos de forma personalizada, considerando a jornada de cada *Stakeholders*.

Figura 22 - Jornada do Workshop



Fonte: Autora, 2021.

Figura 23 - Formulário para construção do Mapa de Jornada do Estagiário



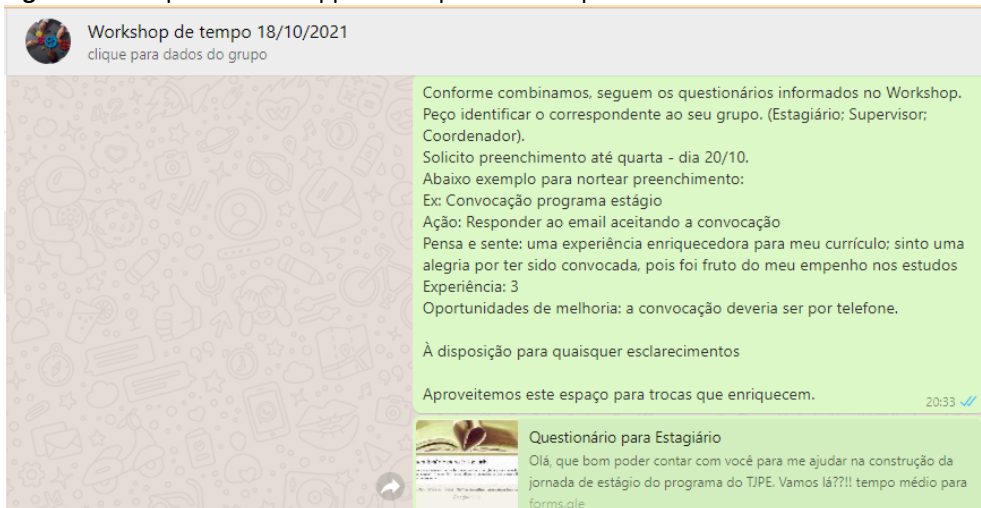
Fonte: Autora, 2021.

4.2.1.2 Construção Mapa de Jornada dos Usuários

Após cada workshop foi proposta a criação de um grupo - aceita pelos voluntários - via *WhatsApp* Figura 24, onde foi disponibilizado o formulário para subsidiar a construção do Mapa de Jornada do usuário. O espaço do grupo também serviu para tirar dúvidas sobre o preenchimento do forms e trocar experiências relativas a vivência da jornada de estágio. A ferramenta utilizada neste momento foi a “sonda cultural”, que é uma ferramenta de coleta de dados geralmente aplicada em estudos que envolvem o Design Centrado no Usuário, pois esta ferramenta convida os usuários a refletir e expressar suas experiências, sentimentos e atitudes e,

neste processo, fornece *insights* e inspiração para os designers que a aplica (SANDERS, STAPPERS, 2014). Ela é utilizada principalmente nos casos em que o pesquisador, por algum motivo, não pode estar presente no momento da coleta de dados. Com ela o próprio participante pode realizar a coleta dos seus dados, o que permite uma compreensão maior da sua visão dos fatos e pode torná-lo um coautor da pesquisa (MATTELMÄKI, 2006).

Figura 24 - Grupo de WhatsApp criado após Workshop



Fonte: Autora, 2021.

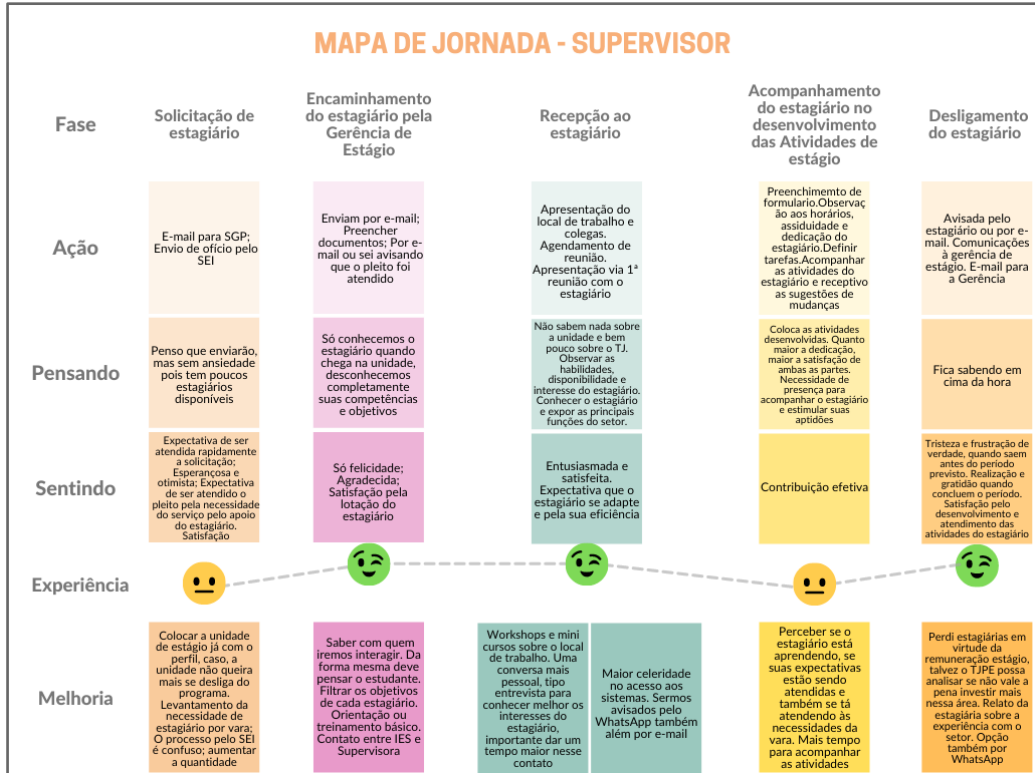
Com a análise das respostas dos forms foram construídos os Mapas de Jornada para cada grupo de *Stakeholders* participantes da pesquisa, elencados nas Figuras 25 a 28.

Figura 25 - Mapa de Jornada do Estagiário



Fonte: Autora, 2021.

Figura 26 - Mapa de Jornada do Supervisor



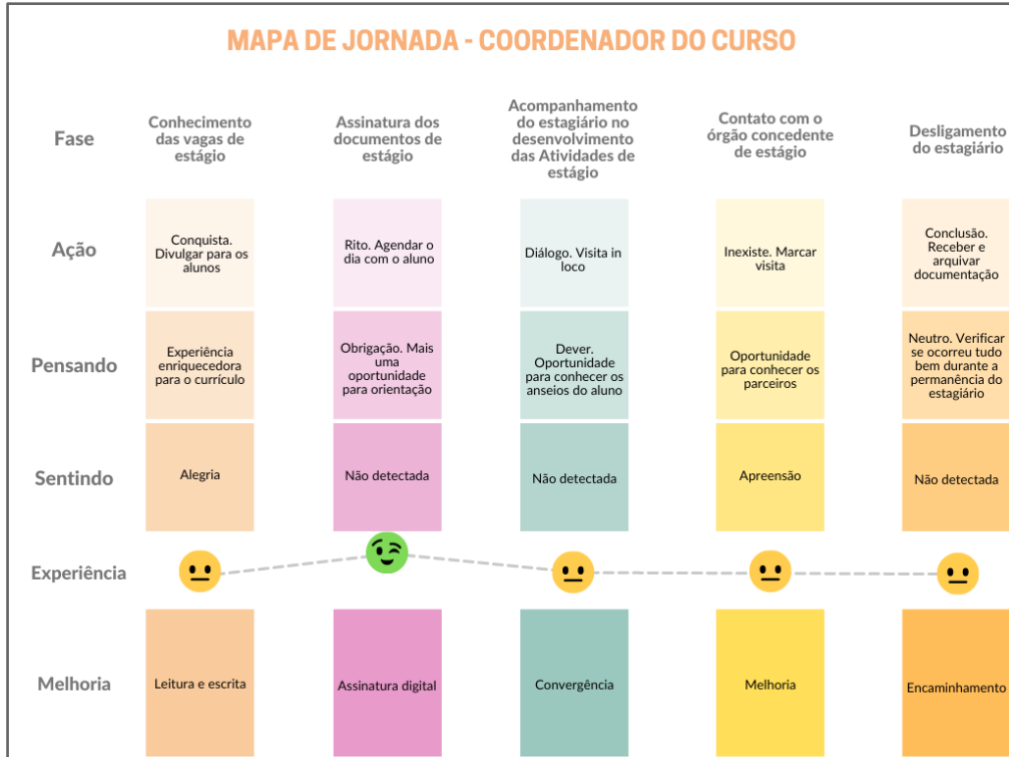
Fonte: Autora, 2021.

Figura 27 - Mapa de Jornada do Servidor da Gerência de Estágio



Fonte: Autora, 2021.

Figura 28 - Mapa de Jornada do Coordenador de Curso da IES



Fonte: Autora, 2021.

Os mapas de jornadas das Figuras 25 a 28, apresentaram ação, pensamento e sentimento de cada grupo representado na pesquisa, ao percorrer algumas fases da jornada de estágio apresentadas pela pesquisadora. Pontos de melhorias elencados nos mapas seguiram para a fase de análise e interpretação de dados:

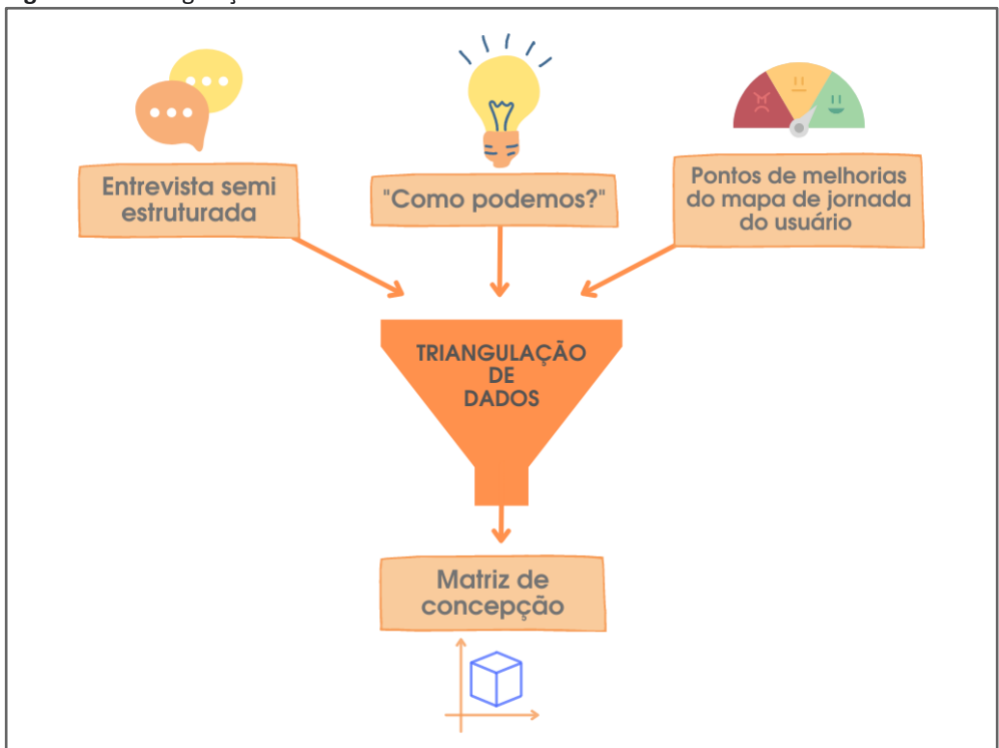
- Encontro semestrais com as IES;
- Levantamento de necessidade de estagiário por vara;
- Perceber se o estagiário está atendendo as expectativas da unidade e se está satisfeito;
- Convocação menos burocrática;
- Melhor compatibilização das atividades com o curso do estagiário;
- Ter atenção ao desenvolvimento profissional do estagiário, delegar mais serviços dentro da área do estudante;

- Acompanhamento mais próximo por parte da IES ao desenvolvimento do estágio;
- Estagiário elaborar relatório ao concluir o estágio;
- Contato entre supervisor e estagiário para entrosamento e conhecimento das expectativas com relação a jornada de estágio;

4.2.2 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Após a finalização das etapas descritas acima os dados foram triangulados a partir do conceito de triangulação de dados trazida por Stickdorn *et al*, 2020 Figura 29, que diferentes métodos de pesquisa geram diferentes tipos de dados como resultado, seja na forma de texto, fotografia, vídeo, artefato ou estatística.

Figura 29 - Triangulação de Dados

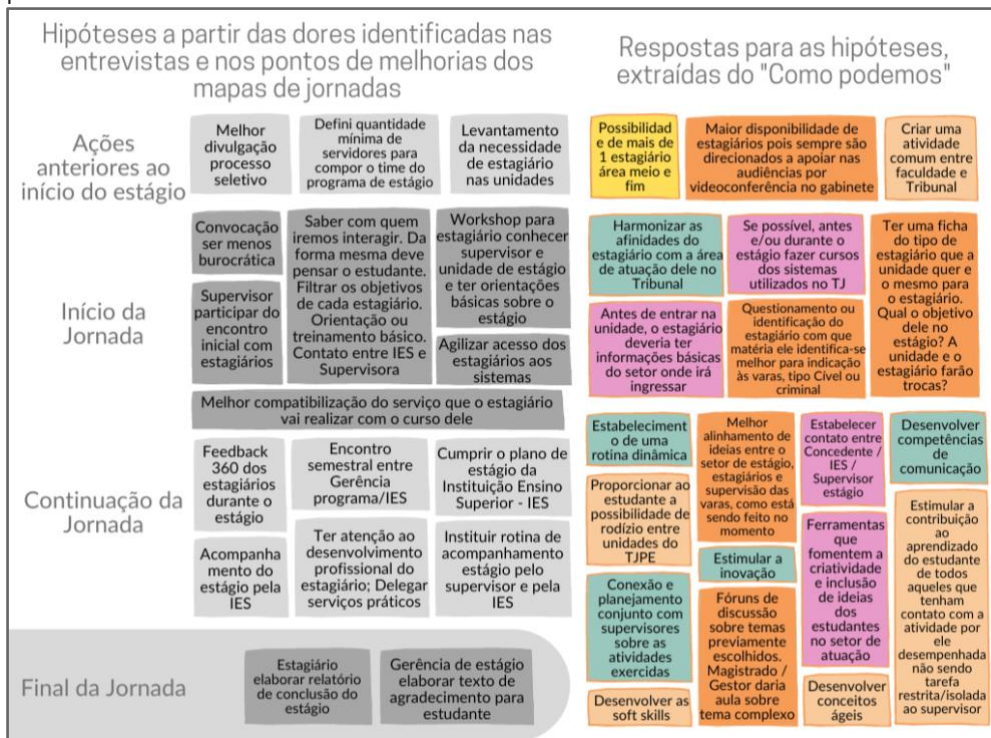


Fonte: Autora, 2021.

A triangulação de dados permite embasar as descobertas da pesquisa a partir de diferentes fundamentos Figuras 30 e 31, o que enriquece o conjunto de dados, tornando-o mais compreensível.

Os dados foram analisados de forma qualitativa a partir dos insumos coletados por intermédio das ferramentas e procedimentos utilizados. Tais análises puderam nortear soluções inovadoras com potencial de contribuição para a melhoria da experiência do público-alvo, gerando resultados mais efetivos e eficazes, não só para o usuário como para a organização e até, para futuros trabalhos que poderão ser desenvolvidos a partir deste.

Figura 30 - Respostas para as hipóteses levantadas com a aplicação da técnica “como podemos”



Fonte: Autora, 2021.

A triangulação de dados descritas nas Figuras 30 ocorreu com o registro das hipóteses levantadas a partir das dores identificadas nas entrevistas com os voluntários e dos pontos de melhorias apresentados nos

mapas de jornada. Essas hipóteses foram agrupadas e classificadas por fase do processo de estágio. Na sequência, foram relacionadas a essas hipóteses as respostas dadas à pergunta do “Como Podemos”?, seguindo para a fase de enquadramento na matriz de concepção todos os itens elencados nas colunas “coloridas” da Figura, por representarem hipóteses que atende a pergunta da pesquisa.

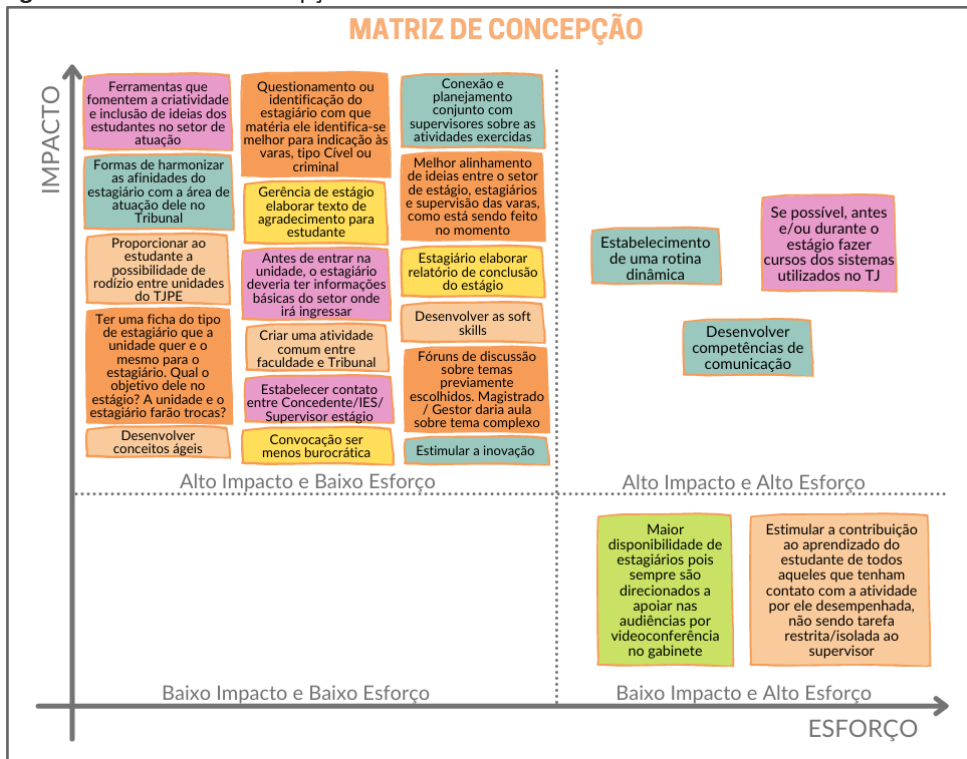
São elas:

- Possibilidade de mais de um estagiário por unidade;
- Maior disponibilidade de estagiários, pois sempre são direcionados a apoiar nas audiências por videoconferência no gabinete;
- criar uma atividade comum entre faculdade e Tribunal;
- Formas de harmonizar as afinidades do estagiário com a área de atuação dele no Tribunal;
- Antes de entrar na unidade, o estagiário deveria ter informações básicas do setor onde irá ingressar;
- Se possível, antes e/ou durante o estágio fazer cursos dos sistemas utilizados no TJ;
- Ter uma ficha do tipo de estagiário que a unidade quer e o mesmo para o estagiário. Qual o objetivo dele no estágio? A unidade e o estagiário farão trocas;
- Questionamento ou identificação do estagiário com que matéria ele identifica-se melhor para indicação às varas, tipo Cível ou criminal;
- Estabelecimento de uma rotina dinâmica no estágio;
- Melhor alinhamento de ideias entre o setor de estágio, estagiários e supervisão das varas;
- Desenvolver as soft skills;
- Desenvolver competências de comunicação;
- Desenvolver conceitos ágeis;
- Conexão e planejamento conjunto com supervisores sobre as atividades exercidas;
- Fóruns de discussão sobre temas previamente escolhidos. Magistrado/Gestor daria aula sobre tema complexo;
- Estabelecer contato entre Concedente/IES/Supervisor estágio;

- Proporcionar ao estudante a possibilidade de rodízio entre unidades do TJPE.;
- Ferramentas que fomentem a criatividade e inclusão de ideias dos estudantes no setor de atuação;
- Estimular a contribuição ao aprendizado do estudante de todos aqueles que tenham contato com a atividade por ele desempenhada, não sendo tarefa restrita/isolada ao Supervisor;
- Estimular a inovação.

A Matriz de Concepção descrita na Figura 31 foi utilizada para acomodar as “respostas” dadas às hipóteses extraídas do “Como podemos” de forma a preencher os quadrantes da Matriz segundo o critério de baixo e alto impacto e baixo e alto esforço para implantação, seguindo para a fase de resultados as “respostas” inseridas no quadrante de alto impacto e baixo custo.

Figura 31 - Matriz de Concepção



Fonte: Autora, 2021.

Com o enquadramento na Matriz de Concepção chegou-se aos seguintes dados:

- Ferramentas que fomentem a criatividade e inclusão de ideias dos estudantes no setor de atuação;
- Conexão e planejamento conjunto com supervisores sobre as atividades exercidas;
- Gerência de estágio elaborar texto de agradecimento para estudante;
- Formas de harmonizar as afinidades do estagiário com a área de atuação dele no Tribunal;
- Convocação ser menos burocrática;
- Desenvolver as soft skills;
- Melhor alinhamento de ideias entre o setor de estágio, estagiários e supervisão das varas;
- Estabelecer contato entre Concedente/IES/Supervisor estágio;
- Ter uma ficha do tipo de estagiário que a unidade quer e o mesmo para o estagiário. Qual o objetivo dele no estágio? A unidade e o estagiário farão trocas;
- Criar uma atividade comum entre faculdade e tribunal;
- Estagiário elaborar relatório de conclusão do estágio;
- Estimular a inovação;
- Questionamento ou identificação do estagiário com que matéria ele identifica-se melhor para indicação às varas, tipo Cível ou criminal;
- Antes de entrar na unidade, o estagiário deveria ter informações básicas do setor onde irá ingressar;
- Desenvolver conceitos ágeis;
- Fóruns de discussão sobre temas previamente escolhidos. Magistrado/Gestor daria aula sobre tema complexo;
- Proporcionar ao estudante a possibilidade de rodízio entre unidades do TJPE.

4.2.3 RESULTADOS

Após o surgimento de tantos *insights* durante a coleta, análise e interpretação dos dados gerados a partir da exploração de ferramentas do Design de Serviços, foi possível selecionar ideias e a partir delas propor soluções para melhorar a jornada de estágio extracurricular de estudante universitário no Programa de Estágio do TJPE, favorecendo o processo de aprendizagem, conforme verifica-se no Quadro 11.

Quadro 11 - Ideias e propostas de solução

IDEIAS	PROPOSTA SOLUÇÃO
Conexão e planejamento conjunto com supervisores sobre as atividades estágio exercidas/ Proporcionar ao estudante a possibilidade de rodízio entre unidades do TJPE.	Aplicar Development Check - DC com estagiários e supervisores, sobre a jornada de estágio (após 3 meses de início).
Estabelecer contato entre Concedente, IES e Supervisor estágio/ criar uma atividade comum entre faculdade e Tribunal.	Workshop/ Encontro periódicos para conversar sobre a caminhada no programa de estágio: Alinhar - necessidade x acompanhamento - IES/Supervisor.
Melhor alinhamento de ideias entre o setor de estágio, estagiários e supervisão.	Espaço para o estagiário tirar dúvidas/sugestões - "fala que eu te escuto".
Convocação ser menos burocrática.	Convocações realizadas por WhatsApp.
Fóruns de discussão sobre temas previamente escolhidos. Magistrado/Gestor daria aula sobre tema complexo.	Promoção de webinários.
Questionamento ou identificação do estagiário com que matéria ele identifica-se melhor para indicação da vara, tipo Cível ou criminal/ Ter uma ficha de estagiário que a unidade quer e o mesmo para o estagiário. Formas de harmonizar as afinidades do estagiário com a área de atuação dele no Tribunal. Qual o objetivo dele no estágio?	Formulário para alinhar necessidade solicitante/ interesse estudante.

Antes de entrar na unidade, o estagiário deveria ter informações básicas do setor onde irá ingressar.	Tutorial para apresentar unidade de estágio/ principais sistemas.
Estagiário elaborar relatório de conclusão do estágio.	Elaboração de relatório ao final do vínculo estágio.
Estimular a inovação/desenvolver as soft skills/desenvolver conceitos ágeis/Ferramentas que fomentem a criatividade e inclusão de ideias dos estudantes no setor de atuação.	Desenvolver projetos que estimulem a inovação e coloque o estagiário como protagonista.

Fonte: Autora, 2021.

O Cerne das proposições de melhoria da jornada de estágio para os estagiários do TJPE, apresentadas no quadro acima, passam pela promoção de uma maior interação entre os *Stakeholders* que atuam diretamente nessa jornada de estágio. Sendo esta interação favorecida pelo Setor que conduz o programa de estágio do órgão concedente.

Corroborando esse resultado, tem-se a fala de Miguel Zabalza (2016), pontuando a necessidade do programa de estágio se reinventar para acompanhar a mudança do cenário educacional, o que exige um compromisso significativo e uma maior interação entre os sujeitos participantes do processo: professores universitários, gestores e alunos para o alcance dos objetivos de aprendizagem, pautado na coerência e centralidade dos atributos da profissão e na busca pela complementaridade entre teoria e prática.

4.3 ETAPA III - VALIDAÇÃO DO PROJETO

4.3.1 PROPOSIÇÃO DE UM FRAMEWORK

O design de serviços dialoga com a tradição do design de produtos e interfaces, permitindo a transferência de métodos analíticos e criativos comprovados para o mundo da prestação de serviços. Em particular, há laços estreitos com as dimensões de interação e experiência que se originaram no design da interface (MORITZ, 2005).

Os *frameworks* em design são como modelos de experiências que podem ser customizados conforme a realidade e necessidade de cada serviço, mas além disso, *frameworks* em design comunicam valores e uma cultura própria. Essa abordagem reconhece o efeito das interfaces dos *frameworks* na formação da compreensão dos designers e dos usuários e propõe também um quadro mais matizado com o qual os designers podem pensar sobre o tipo de experiências que desejam tornar possível para as pessoas (SECOMANDI, 2013).

Escolhemos o Infográfico como framework de design de serviços para apresentar o resultado desta pesquisa, uma estrutura norteadora que objetiva melhorar a experiência de estágio dos estudantes vinculados ao Programa de Estágio do TJPE, favorecendo o processo de aprendizado.

Segundo Scalzo, 2005, o infográfico é um ótimo recurso para descrever processos, para fazer analogias e para explicar coisas que são grandes demais (galáxias, constelações) ou pequenas demais (células, partículas subatômicas).

Ele tem as seguintes características:

- 1 - Conectividade e a interatividade entre texto e imagem;
- 2 - Clareza no tratamento da informação;
- 3 - Possibilidade de condensar e simplificar a informação com uma linguagem verbal mais simples e uma linguagem visual mais atraente, favorecendo a leitura. (MÓDOLO, 2007).

A escolha de um Infográfico não representa toda a complexidade do serviço estudado, mas é uma representatividade, que pretende comunicar orientações e dicas para melhoria da jornada de estágio extracurricular do Poder Judiciário Estadual, sob o ponto de vista do desenvolvimento do estagiário.

4.3.2 CONSTRUÇÃO DO ARTEFATO - INFOGRÁFICO

Pretende-se apresentar uma proposta construída de uma jornada de pesquisas bibliográficas; escutas; encontros de cocriação e *insights*, que culminaram no artefato descrito no Apêndice F, contendo orientações sobre:

- 1 - Alinhamento entre o interesse estudante e a necessidade da unidade de estágio;
- 2 - Ambiente proporcione comunicação em curto intervalo de tempo dentro do programa de estágio;

3 - Criação tutorial com:

- a) Informações sobre a unidade de estágio;
- b) Principais sistemas da área de estágio.

4 - Espaço para apresentar respostas às dúvidas mais frequentes, sugestões e favorecer interação entre os estagiários;

5 - Aplicação do “*check point*” sobre a jornada de estágio, com Supervisor e Estagiário

6 - Encontros periódicos com a IES/Supervisor;

7 - Desenvolvimento de projetos que estimulem a Inovação;

8 - Elaboração de relatório sobre a vivência do estágio.

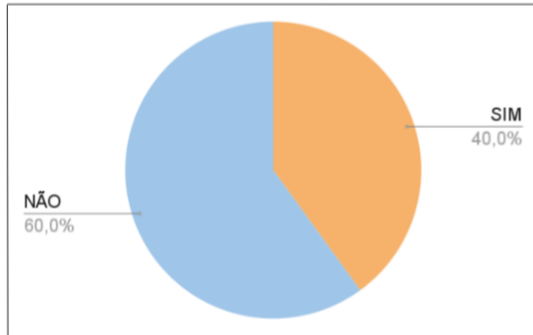
Ações que objetivam favorecer a interação entre os *Stakeholders* do processo de estágio, proporcionando melhorias na jornada de aprendizado do estudante universitário ao desempenhar estágio extracurricular no Programa objeto da presente pesquisa..

4.3.3 ANÁLISE DO MERCADO PARA AVALIAÇÃO DO ARTEFATO

Considerando que o artefato proposto coloca a unidade responsável pelo programa de estágio do órgão concedente como protagonista da maioria das ações apresentadas para favorecer as interações entre os *Stakeholders* na jornada de estágio, buscou-se verificar o cenário desse mercado em que ele poderá ser aplicado, conhecendo sobre as interações entre os sujeitos desse processo. Para isso foi feito levantamento, através de formulário online - cujo teor encontra-se no Apêndice E - junto a cinco outros Órgãos Públicos do Estado que ofertam vagas para estágio universitário, o resultado desse levantamento está representado nos Gráficos 01 ao 05 e nos Quadros 12 ao 16:

Pergunta 01 - O estagiário novato e o Supervisor de estágio tem contato antes do início das atividades de estágio?

Gráfico 01 - Pergunta 01: O estagiário novato e o Supervisor de estágio tem contato antes do início das atividades de estágio?



Fonte: Autora, 2021.

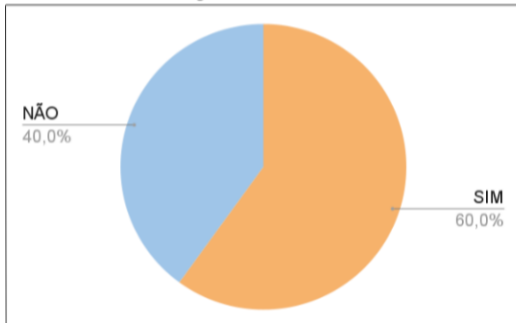
Quadro 12 - Pergunta 01: O estagiário novato e o Supervisor de estágio tem contato antes do início das atividades de estágio?

De que forma?
Órgão 1: "Depois da pandemia adotamos todo o procedimento de contratação de forma remota. O estagiário vem presencialmente apenas no dia de iniciar as atividades."
Órgão 3: "Fornecemos o contato para tirar dúvidas sobre o horário e as atividades."
Órgão 5: "Enviamos um contato inicial por email e whatsapp para o supervisor(a) do(a) novo(a) estagiário. Boa parte faz esse contato inicial."

Fonte: Autora, 2021.

Pergunta 02 - O estagiário novato tem conhecimento da dinâmica da unidade de estágio antes do início das atividades?

Gráfico 02 - Pergunta 02: O estagiário novato tem conhecimento da dinâmica da unidade de estágio antes do início das atividades?



Fonte: Autora, 2021.

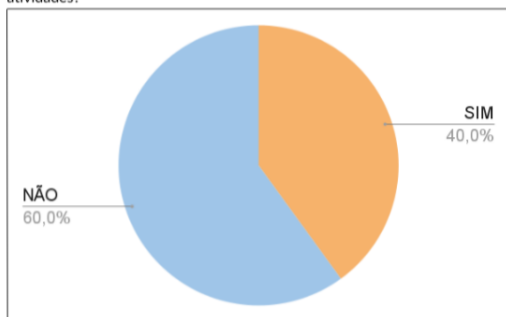
Quadro 13 - Pergunta 02: O estagiário novato tem conhecimento da dinâmica da unidade de estágio antes do início das atividades?

De que forma?
Órgão 3: "Faço uma breve explicação individual, antes do início das atividades."
Órgão 5: "O novato hoje faz um curso de "PJe para estagiários" em EAD que traz além de informações sobre o sistema, traz uma noção das atividades de uma Vara. Isso para Estudantes de Direito e Ciências Contábeis. Em outras situações, realizamos encontros para muitos dos novos antes da entrada."

Fonte: Autora, 2021.

Pergunta 03 - O estagiário novato tem informações sobre os sistemas a serem utilizados na unidade de estágio antes do início das atividades?

Gráfico 03 - Pergunta 03: O estagiário novato tem informações sobre os sistemas a serem utilizados na unidade de estágio antes do início das atividades?



Fonte: Autora, 2021.

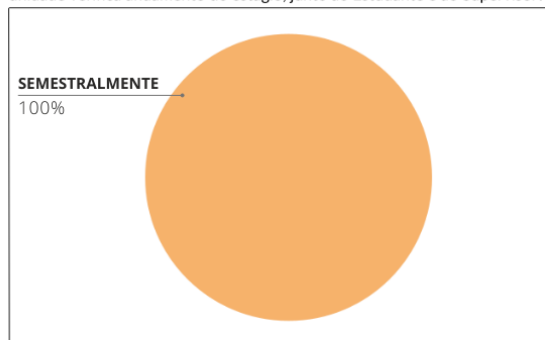
Quadro 14 - Pergunta 03: O estagiário novato tem informações sobre os sistemas a serem utilizados na unidade de estágio antes do início das atividades?

De que forma?
Órgão 3: "Através do Futuro Supervisor."
Órgão 5: "Hoje pelo curso de PJe para Estagiários em EAD."

Fonte: Autora, 2021.

Pergunta 04 - Após início do estágio, com que periodicidade a unidade verifica andamento do estágio, junto ao Estudante e ao Supervisor?

Gráfico 04 - Pergunta 04: Após início do estágio, com que periodicidade a unidade verifica andamento do estágio, junto ao Estudante e ao Supervisor?



Fonte: Autora, 2021.

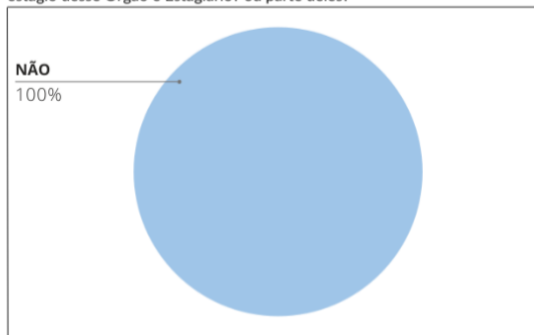
Quadro 15 - Pergunta 04: Após início do estágio, com que periodicidade a unidade verifica andamento do estágio, junto ao Estudante e ao Supervisor?

De que forma?
Órgão 1: "Por meio de estimativas (autoavaliação e avaliação do orientador)."
Órgão 3: "Através do relatório semestral de atividades feito pelo supervisor, com vistas obrigatórias do estagiário e da instituição de ensino."
Órgão 4: "Andamento/acompanhamento é feito quando o setor é demandado. Ou quando o relatório semestral de avaliação de atividades tem algo que chame a atenção da unidade."
Órgão 5: "Somente pelas estimativas semestrais de estágio, que são enviados próximos ao final de cada semestre (formulários do Google Docs). Dependendo das respostas, entramos em contato com os(as) envolvidos(as)."

Fonte: Autora, 2021.

Pergunta 05 - A unidade realiza alguma atividade conjunta com: Responsável por estágio da Instituição de Ensino Superior, Supervisor de estágio desse Órgão e Estagiário? ou parte deles?

Gráfico 05 - Pergunta 05: A unidade realiza alguma atividade conjunta com: Responsável por estágio da Instituição de Ensino Superior, Supervisor de estágio desse Órgão e Estagiário? ou parte deles?



Fonte: Autora, 2021.

Quadro 16 - Pergunta 05: A unidade realiza alguma atividade conjunta com: Responsável por estágio da Instituição de Ensino Superior, Supervisor de estágio desse Órgão e Estagiário? ou parte deles?

De que forma?
Órgão 5: "Uma ferramenta única que utilizamos são forms no Google para fazer um levantamento do programa. Não há identificação do(a) estudante nessas atividades (verificamos o nível de satisfação, críticas, relação com o supervisor, atividade desenvolvida naquele momento, duração numa mesma atividade, sugestões). Não há um prazo de envio desses. Sempre que há uma necessidade com as mudanças externas ocorridas."

Fonte: Autora, 2021.

Da análise dos gráficos acima, pode-se verificar a fertilidade da proposta apresentada como fruto da presente pesquisa, para além das paredes do TJPE, na proporção que poderá favorecer um cenário de interação entre os sujeitos do processo de estágio, contribuindo para o aperfeiçoamento do estágio não-obrigatório e fortalecendo o potencial formativo de outros espaços públicos que oportunizam vagas de estágio.

5. CONCLUSÃO

A presente pesquisa teve como objetivo contribuir para a melhoria da experiência de estágio extracurricular para os participantes do Programa de Estágio do TJPE, utilizando a abordagem do Design de Serviços para propor soluções inovadoras e alinhadas com os anseios dos envolvidos no programa em questão.

A partir da leitura do referencial teórico e analisando os elementos gerados nas entrevistas semiestruturadas, pelo método de análise de conteúdo de Bardin, permitiu visualizar os dados por meio dos seguintes eixos temáticos: expectativas para o início do estágio/ necessidades referentes ao início do estágio/ motivação para o início do estágio/ fatores que influenciam na jornada do estágio: favorecem ou dificultam. As entrevistas também serviram para, utilizando as ferramentas personas e mapa de empatia, traçar o perfil dos Stakeholders e conhecer melhor o público a quem se deseja atender com a resposta ao problema da pesquisa. Em última análise, os dados das entrevistas semiestruturadas também foram utilizados para a elaboração dos Workshops, de onde surgiram mais insumos para responder ao problema de pesquisa.

Colocando os participantes no centro do processo, foi proposta a construção do Mapa da jornada de cada grupo representado, fechando o ciclo de coleta de dados. Com a triangulação dos dados obtidos dos resultados das entrevistas, dos workshops realizados e dos mapas de Jornadas construídos, foram identificadas várias oportunidades norteadoras para a construção de melhorias no serviço estudado.

Finalmente, com a gama de opções que atenderam ao problema da pesquisa, optou-se por analisá-las à luz da Matriz de Concepção, verificando as que preenchem o quadrante de alto impacto e baixo esforço na implementação. E assim, chegou-se ao artefato apresentado como resultado para melhorar a experiência de estágio extracurricular do estudante universitário no programa de estágio do TJPE, favorecendo o processo de aprendizagem com uma proposta de maior interação entre os *Stakeholders* envolvidos nessa importante fase formativa.

*CONTRIBUIÇÃO DO DESIGN DE SERVIÇOS NA MELHORIA DA EXPERIÊNCIA DE ESTÁGIO EXTRACURRICULAR:
uma proposta para o Poder Judiciário Estadual de Pernambuco
Maria Consuelo dos Santos de Assis*

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Deve-se considerar a riqueza que a experiência em programas de estágio proporciona, e a importância da conexão entre os *Stakeholders* envolvidos, para que se alcance a potencialidade máxima que essas vivências oportunizam.

Um maior envolvimento dos sujeitos desse processo pode ensejar oportunidades para novas pesquisas, de forma a contribuir para o fortalecimento dos programas de estágio obrigatório ou não-obrigatório, seja na administração pública ou na iniciativa privada, diante do potencial transformador para o desenvolvimento dos estudantes, do qual o engajamento dos *Stakeholders* é fundamental.

Esta pesquisa pode ser utilizada como base para pesquisas exploratórias estruturadas a partir do Design de Serviços, além de poder ser fonte de informações a respeito da experiência de estágio extracurricular em órgãos públicos. Somando-se à contribuição no campo acadêmico, os resultados atingidos pelos objetivos específicos deste trabalho podem funcionar como insumo para melhorias de ordem prática em Programas de Estágios, especialmente no contexto de Órgãos Públicos no Estado de PE.

A experiência de estudo e pesquisa em Design reforçou um conceito importante: de ter empatia e capacidade de se colocar no lugar do outro, para assim perceber suas necessidades; enxergar e escutar o outro, entendendo o que é verdadeiramente importante para a vida dele, suas reais necessidades, dores e desejos. Tudo isso pode ser facilitado pelo processo de Design.

6.1 DIFICULDADES ENCONTRADAS

Durante a etapa de pesquisa do referencial teórico, percebeu-se uma escassez de trabalhos relacionados ao tema da pesquisa. Os poucos relatos encontrados fazem referência a vivência em estágio curricular. Na fase de coleta de dados notou-se dificuldades no contato com os representantes das Instituições de Ensino Superior, necessitando da ajuda dos estagiários para concretizar a comunicação. Situação semelhante foi experimentada com os Órgãos Superiores da Administração Pública que

trabalham com Programas de Estágio na área jurídica, não sendo possível ter retorno.

6.2 TRABALHOS FUTUROS

Futuros desdobramentos desta pesquisa podem ocorrer após as etapas de Implementação da solução e Avaliação da implementação, as duas últimas fases da metodologia do DSR.

Espera-se também que haja desdobramentos científicos e acadêmicos como continuidade deste estudo. É possível realizar outros aprofundamentos sobre o tema, principalmente em relação aos Programas de Estágios de outras organizações públicas no país. Outro viés para trabalhos futuros é o detalhamento dos passos propostos no Framework.

Considerando que o Design de Serviços propõe gerar valor para todos os envolvidos na jornada, pode-se aprofundar este trabalho com outro enfoque de aplicação, diferente do enfoque nos estagiários dado nesta pesquisa. Pode-se contemplar por exemplo os processos de trabalho dos Coordenadores de estágio da Instituição de Ensino Superior, dos Supervisores e os diversos outros atores envolvidos, cujas relações foram ilustradas no mapa de *Stakeholders*, e que juntos contribuem para a melhoria da experiência de estágio extracurricular, para estudantes universitários vinculados a órgãos públicos.

Por fim, pode-se considerar que a abordagem do design seja integrada à cultura da organização, que se coloque as pessoas no centro das decisões e fomente o envolvimento das equipes na busca de soluções inovadoras. E que o Design de Serviços promova a integração das diferentes áreas, mantendo o foco no serviço a ser ofertado, e que o Programa de Estágio do TJPE seja constantemente revisitado e aperfeiçoado com vista ao aprimoramento contínuo.

REFERÊNCIAS

- ABRES. **Estatísticas-ABRES**. Brasil: Associação Brasileira de Estágios. (2019). Disponível em: <https://abres.org.br/estatisticas/>. Acesso em: 24 dez. 2021.
- AKEN, J. E. V. (2004). **Management Research Based on the Paradigm of the Design Sciences: The Quest for Field-Tested and Grounded Technological Rules**. Journal of Management Studies, v. 41, n. 2, p. 219-246.
- ALVES, A. F., GONÇALVES, P., ALMEIDA, L. S. (2012). **Acesso e sucesso no ensino superior: inventariando as expectativas dos estudantes**. Revista Galego-Portuguesa de Psicoloxía e Educación, 20(1), 121-131. v. 20 (1), Ano 17, 2012. ISSN: 1138-1663.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.
- BANDURA, A., AZZI, R., POLYDORA, S. (2008). **Teoria social cognitiva: conceitos básicos**. Porto Alegre: Artmed.
- BARDAGI, M. P., LASSANCE, M. C. P., PARADISO, A. C.; MENEZES, I. A. (2006). **Escolha profissional e inserção no mercado de trabalho: Percepções de estudantes formandos**. Psicologia Escolar e Educacional, 10(1), 69-82. doi:10.1590/S1413-85572006000100007.
- BARDAGI, M. P., HUTZ, C. S. (2012). **Rotina acadêmica e relação com colegas e professores: Impacto na evasão universitária**. Psico, 43(2), 174-184. Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/fo/ojs/index.php/revistapsico/article/view/7870>. Acesso em: 12 fev. 2021.
- BAXTER MAGOLDA, M. B. (1992). **Knowing and reasoning in college: Gender related patterns in students intellectual development**. San Francisco, CA: Jossey Bass.

BRASIL. **Decreto Lei n.º 4.073, de 30 de janeiro de 1942.** Lei orgânica do ensino industrial. Rio de Janeiro: Presidência da República; Casa Civil; Subchefia para Assuntos Jurídicos, 1942. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/1937-1946/del4073.htm. Acesso em: 14 dez. 2021.

BRASIL. **Decreto n.º 66.546, de 11 de maio de 1970.** Institui a Coordenação do "Projeto Integração", destinada à implementação de programa de estágios práticos para estudantes do sistema de ensino superior de áreas prioritárias. Brasília: Presidência da República; Casa Civil; Subchefia para Assuntos Jurídicos, 1970. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1970-1979/d66546.htm. Acesso em: 14 dez. 2021.

BRASIL. **Decreto n.º 75.778, de 26 de maio de 1975.** Dispõe sobre o estágio de estudantes de estabelecimento de ensino superior e de ensino profissionalizante de 2º grau, no Serviço Público Federal. Brasília: Presidência da República; Casa Civil; Subchefia para Assuntos Jurídicos, 1975. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1970-1979/d75778.htm. Acesso em: 14 dez. 2021.

BRASIL. **Lei n.º 6.494 de 7 de dezembro de 1977.** Dispõe sobre o estágio de estudantes de estabelecimento de ensino superior e de ensino profissionalizante de 2º grau e Supletivo e dá outras providências. Brasília: Presidência da República; Casa Civil; Subchefia para Assuntos Jurídicos, 1977. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6494.htm. Acesso em: 14 dez. 2021.

BRASIL. **Medida Provisória n.º 1952-31. Altera a Lei n.º 6.494, de 7 de dezembro de 1977** e dá outras providências. Brasília: Presidência da República; Casa Civil; Subchefia para Assuntos Jurídicos, 2000. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/mpv/Antigas/1952-31.htm. Acesso em: 14 dez. 2021.

BRASIL. **Decreto n.º 87.497, de 18 de agosto de 1982.** Regulamenta a Lei n.º 6.494, de 07 de dezembro de 1977, que dispõe sobre o estágio de

estudantes de estabelecimentos de ensino superior e de 2o grau regular e supletivo, nos limites que especifica. Brasília: Presidência da República; Casa Civil; Subchefia para Assuntos Jurídicos, 1982. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d87497.htm. Acesso em: 14 dez. 2021.

BRASIL. **Lei n.º 8.859, de 23 de março de 1994**. Modifica dispositivos da Lei n.º 6.494, de 7 de dezembro de 1977, estendendo aos alunos de ensino especial o direito à participação em atividades de estágio. Brasília: Presidência da República; Casa Civil; Subchefia para Assuntos Jurídicos, 1994. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8859.htm. Acesso em: 14 dez. 2021.

BRASIL. **Decreto n.º 2.080, de 26 de novembro de 1996**. Dá nova redação ao art. 8o do Decreto n.º 87.497, de 18 de agosto de 1982, que regulamenta a Lei n.º 6.494, de 7 de dezembro de 1977, que dispõe sobre os estágios de estudantes de estabelecimentos de ensino superior e de ensino profissionalizante do 2o Grau e Supletivo. Brasília: Presidência da República; Casa Civil; Subchefia para Assuntos Jurídicos, 1996a. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2080.htm. Acesso em: 14 dez. 2021.

BRASIL. **Lei n.º 11.788, de 25 de setembro de 2008**. Dispõe sobre o estágio de estudantes... Brasília: Presidência da República; Casa Civil; Subchefia para Assuntos Jurídicos, 2008. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11788.htm. Acesso em: 14 dez. 2021.

BRASIL. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Ministério da Educação. Brasília, 1996.

BRIDI, JCA (2010). **Atividade de pesquisa: contribuições da iniciação científica na formação geral do estudante universitário**. Olhar de Professor, 13 (2), 349-360. doi: 10.5212 / OlharProfr.v.13i2.0010.

BRIZOLA, J., FANTIN, N. **Revisão da Literatura e Revisão Sistemática da Literatura.** Revista de Educação do Vale do Arinos - RELVA, V. 3, Nº 2, 2016.

BUCHANAN, R. **Wicked Problems in Design Thinking.** 1990.

CAIRES, S., ALMEIDA, L. S. (2001). **Possíveis contributos do estágio para o desenvolvimento vocacional: Estudo com alunos do ensino superior.** *Psychologica*, (26), 187-198.

CARLOMAGNO, M. C.; ROCHA, L. C. Da. (2016). **Como criar e classificar categorias para fazer análise de conteúdo: uma questão metodológica.** Revista Eletrônica de Ciência Política, v. 7, n. 2010, p. 173–188.

CFN – CONSELHO FEDERAL DE NUTRICIONISTAS. **Resolução 380/2005.** Diário Oficial da União. Brasília, DF, 10 jan. 2006. Disponível em: https://www.cfn.org.br/wp-content/uploads/resolucoes/Res_380_2005.htm. Acesso em: 21 dez. 2021.

COLOMBO, M. I., BALLÃO, C. M. (2014.). **Histórico e aplicação da legislação de estágio no Brasil.** Educar em Revista, n. 53, p. 171-186, jul./set.

CONCEIÇÃO, L. E. L. **ESTÁGIO CURRICULAR NÃO-OBRIGATÓRIO: significados da experiência formativa em uma autarquia federal.** (2021). Dissertação - Mestrado em Educação - Universidade de Brasília. Brasília, 2021.

COSTA, L. D. P. F. **Imagens em claro/escuro: o cenário do estágio não obrigatório na formação inicial de graduandas dos Cursos de Pedagogia.**(2016). 177 f. Dissertação (Mestrado em Educação) - Centro de Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, RN, 2016. Disponível em: https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/22587/1/LeideDayanaPeireiraDeFreitasCosta_DISSERT.pdf. Acesso em: 03 jan. 2022.

CNE. **Parecer n.º 35, de 05 de novembro de 2003.** Brasília: Conselho Nacional de Educação, 2003. Disponível em:

https://normativasconselhos.mec.gov.br/normativa/view/CNE_pceb3503.pdf?query=M%C3%89DIO. Acesso em: 14 dez. 2021.

CHURCHILL GA, LACOBUCCI D. **Marketing research: metodological foundations**. 2.nd. Orlando: Dryden Press, 1998.

DELLAGNELO, E., SILVA, R. C. (2005). **Análise de conteúdo e sua aplicação em pesquisa na administração**. In: VIEIRA, Marcelo Milano Falcão; ZOUAIN, Deborah Moraes (Org.). Pesquisa qualitativa em administração: teoria e prática. Rio de Janeiro: FGV.

DECRETO nº 5.773. **Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e sequenciais no sistema federal de ensino**. Brasília, 2006.

DOMINICÉ, P. Epistemologia da formação ou como pensar a formação. In: MACEDO, Roberto Sidinei; PIMENTEL, Álamo; REIS, Leonardo Rangel dos; AZEVEDO, Ornar Barbosa. (Orgs.). **Currículo e processos formativos: experiências, saberes e culturas**. Salvador: EDUFBA, 2012, p. 19-38. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/bitstream/ri/16737/1/curriculo%20e%20processos%20formativos.pdf>. Acesso em: 03 jan. 2022.

DRESCH, A, LACERDA, D. P., ANTUNES JUNIOR, J. A. V. (2015). **Design Science Research: método de pesquisa para avanço da ciência e tecnologia**. Porto Alegre: Bookman.

EVENSON, S., DUBBERLY, H. (2010). **Designing for Service: Creating an Experience Advantage**. Introduction to Service Engineering, 403 - 413. <http://doi.org/10.1002/9780470569627.ch19>.

EUROPEAN QUALITY CHARTER ON INTERNSHIPS & APPRENTICESHIPS. European Youth Forum. 11 jun. 2011. Disponível em: <https://www.youthforum.org/news/european-quality-charter-on-internships-and-apprenticeships>. Acesso em: 21 nov. 2021.

FIN, A.(2015). **O programa bolsa estágio formação docente e a formação inicial de professores no Estado do Espírito Santo: uma experiência de aprendizagem da docência.** 2015. 146 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, SP, 2015. Disponível em:
<https://sapientia.pucsp.br/bitstream/handle/16200/1/Adriane%20Fin.pdf>. Acesso em 03 jan. 2022.

FIOR, C. A., MERCURI, E. (2009). **Formação universitária e flexibilidade curricular: Importância das atividades obrigatórias e não obrigatórias.** Psicologia da Educação, 29, 191-215. Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-69752009000200010.

FLEURY, M., FLEURY, A. (2001). **Construindo o conceito de competência.** Rev. adm. contemp., Curitiba, v. 5, n. spe, p. 183- 196, 2001.

FRANCISCO, A., SANTOS, N. (2005). **Fatores críticos de sucesso na aquisição de competência no estágio curricular supervisionado: o caso dos cursos de engenharia do CEFET-PR.** Revista Gestão Industrial, Curitiba: [s.n.], v. 1, n. 1, p. 26-36, jan/mar. 2005.

FREIRE, K., DAMAZIO, V. (2010). **Design de serviços: conceitos e reflexões sobre o futuro da disciplina.** 9º Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design, 2010.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GONÇALVES, A. P. G. (2017). **Um framework para o projeto político pedagógico (PPP) de uma escola inovadora: as contribuições do design de serviços.** 2017. Tese (mestrado profissional).

HEVNER, A. R. A. (2007). **Three-cycle view of design science research.** Scandinavian journal of information systems, v. 19, n. 2, p. 4, 2007.

HUANG, Y. R., CHANG, S. M. (2004). **Academic and co-curricular involvement: Their relationship and the best combinations for student growth.** *Journal of College Student Development*, 45(4), 391-406. doi:10.1353/csd.2004.0049

IBGE. **Indicadores IBGE:** Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios, contínua. Rio de Janeiro: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 10 mar. 2021. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/9171-pesquisa-nacional-por-amostra-de-domicilios-continua-mensal.html?=&t=o-que-e>. Acesso em: 14 dez. 2021.

KALAKOSKI, V., NURMI, J.-E. (1998). **Identity and educational transitions: Age differences in adolescent exploration and commitment related to education, occupation and family.** *Journal of Research on Adolescence*, 8 (1), 29-47. doi:10.1207/s15327795jra0801_2.

KOEN, J., KHLEHE, U., VAN VIANEN, A. E. M. (2012). **Training career adaptability to facilitate a successful school-to-work transition.** *Journal of Vocational Behavior*, 81, 395-408.

KNOUSE, S. B., FONTENOT, G. (2008). **Benefits of the business college internship: A research review.** *Journal of Employment Counseling*, 45(2), 61-66. doi:10.1002/j.2161-1920.2008.tb00045.x.

KINNEAR, TC, TAYLOR JR. **Marketing research: an applied approach.** New York: MC Graw-Hill, 1979.

KUH, G. D., KINZIE, J., SCHUH, J. H., WHITT, E. J. (Orgs.). (2005). **Student success in college: Creating conditions that matter.** San Francisco, CA: Jossey-Bass.

KUH, G. D. (1993). **In their own words: What students learn outside the classroom.** *American Educational Research Journal*, 30(2), 277-304. doi:10.2307/1163236.

LEAL, L. D., FACCI, M. G. D., ALBUQUERQUE, R. A., TULESKI, S. C., BARROCO, S. M. S. (2005). **A clínica-escola e o estágio em psicologia na área educacional: Fundamentos teóricos e prática profissional.** *Psicologia da Educação*, (21), 79-102.

LIEDTKA, J.; OGILVIE, T. A magia do design thinking. Alta Books, 2019.

LIMA, J. L. O., MANINI, M. P. Metodologia para análise de conteúdo qualitativa integrada à técnica de mapas mentais com o uso dos softwares Nvivo e Freemind. **Revista Informação**. 21, n. 3, p. 63 – 100, set./dez., 2016.

MACHADO, N. J. (1997). **Estágio nas licenciaturas: 300 horas.** In: Encontro Nacional de Estágios: Aspectos Éticos e Legais, 1., Curitiba. Anais... Curitiba: UFPR, 1997.

MARINAS, C. V., GOLA (AGOSTON), S. I., IGRET, R.S., MARINAS, L. E. (2018). **Predictors of quality internship programs -the case of Romanian business and administration University Education.** *Sustainability*, v. 10, n. 12, p. 1-19, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.3390/sul0124741>. Acesso em: 03 ago. 2020.

MARTINEZ, M. (2010). **Aprendizaje servicio y construcción de ciudadanía activa en la universidad: la dimensión social y cívica de los aprendizajes académicos.** Aprendizaje servicio y reponsabilidad social de las universidades. Madrid: Ministetio de Educación y Ciência (MEC), Secretaria General Técnica y ediciones octaedro, 2010, p. 11-26. Disponível em: http://www.ucv.ve/uploads/media/Aps_y_universidad.pdf. Acesso em: 21 nov. 2021.

MATTELMÄKI, T. Design probes. Aalto University, 2006.

MELO, S. L., BORGES, L. O. (2007). **A transição da universidade ao mercado de trabalho na ótica do jovem.** *Psicologia Ciência e Profissão*, 27(3), 376-395

MELO-SILVA, L. L., REIS, V. A. B. (1997). **A identidade profissional em estudantes do curso de psicologia: Intervenção através da técnica de grupo operativo.** Anais do Simpósio Brasileiro de Orientadores Profissionais, 3, 57-65.

MENDES, R. M., MISKULIN, R. G. S. (2017). **A análise de conteúdo como uma metodologia.** Cadernos de Pesquisa, v. 47, n. 165, jul-set, 2017.

MIETTINEN, S., RONTTI, S., KUURE, E., LINDSTROM, A. (2012). **Realizing Design Thinking through a Service Design Process and an Innovative Prototyping Laboratory Introducing Service Innovation Corner (SINCO),** (julho), 1-4 Obtido de http://sinco.fi/xyz/wp-content/uploads/2012/01/MiettinenRonttiKuureLindstrom_RealizingDesignThinking_final_PDF.pdf.

MIHAIL, D. M. (2006). **Internships at greek universities: An exploratory study.** *Journal of Workplace Learning*, 18(1), 28-41. doi:10.1108/13665620610641292.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Censo da educação superior 2018.** Brasília, 2018.

MÓDOLO, C. M. (2007). **Infográficos: características, conceitos e princípios básicos.** Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. XII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação da Região Sudeste – Juiz de Fora – MG. 2007.

MORIN, EDGAR. **Educação e Complexidade: os sete saberes e outros ensaios.** Cortez. São Paulo, 2008.

MORITZ, S. **Service Design: Practical access to an evolving field.** Cologne, Germany: Köln International School of Design, 2005.

MCKEE-RYAN, F. M., e HARVEY, J. (2011). **“I have a job, but...”: A review of underemployment.** *Journal of Management*, 37(4), 962-996. doi:10.1177/0149206311398134.

NG, T. W. H., e FELDMAN, D. C. (2007). **The school-to-work transition: A role identity perspective**. Journal of Vocational Behavior, 71(1), 114-134. doi:10.1016/j.jvb.2007.04.004.

NUNES, S. P. (2000). Estágio de psicologia escolar: Relato de uma trajetória na psicologia do esporte. Expressão Psi, 4 (1), 127-130.

OIT. **A crise do emprego jovem: tempo de agir**. Relatório V da Conferência Internacional do Trabalho, 101a Sessão. Genebra: Organização Internacional do Trabalho, 2012. Disponível em: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-lisbon/documents/publication/wcms_815550.pdf. Acesso em: 03 jan. 2022.

OLIVEIRA C., SANTOS A., DIAS A. **Percepções de Estudantes Universitários sobre a Realização de Atividades Extracurriculares na Graduação**. Psicologia: Ciência e Profissão Out / Dez. 2016 v. 36 n ° 4, 864-876. DOI: 10.1590 / 1982-3703003052015.

OLIVEIRA, J. S. A. **Análise da contribuição de estagiários remunerados na força de trabalho em enfermagem**. 2009. 193 f. Dissertação (Mestrado em Assistência à Saúde) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, RN, 2009. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/14688>. Acesso em: 14 dez. 2021.

OLIVEIRA, S. S. de. **Design de serviços: proposição de frameworks para investigação do nível de competência dos designers**. Dissertação (mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Design, Universidade do Estado de Minas Gerais. 2016.

OLIVEIRA, TMV. **Amostragem não probabilística: adequação de situações para uso e limitações de amostras por conveniência, julgamento e cotas**. Rev Adm On Line 2001 jul/ago/set.

OSTROM, AL, BITNER, MJ, BROWN, SW, BURKHARD, KA, GOUL, M., SMITH - DANIELS, V., ... RABINOVICH, E. (2010). **Seguindo em frente e fazendo a diferença: prioridades de pesquisa para a Ciência do Serviço**. Journal of Service Research, 13 (1), 4 - 36 <http://doi.org/10.1177/109467050935761>.

PATRICIO, L., FISK, RP (2013). Creating new services, (june de 2013), 185 - 207.

PASCARELLA, E. T.,TERENZINI, P. T. (2005). **How college affects students: A third decade of research** (2nd ed.). San Francisco, CA: Jossey-Bass.

PAIVA, K., MELO, M. **Competências, Gestão de Competências e Profissões: perspectivas de pesquisas**. Revista de Administração Contemporânea, v. 12, n. 2, p. 339-368, abr/jun. 2008.

PAIVA, K., SANTOS-JUNIOR, W. **Competências profissionais de enfermeiros e sua gestão em um hospital particular**. Rev Bras Enferm., v. 65, n. 6, p. 899-908, nov/dez. 2012.

PEREIRA, D. **Mapa de Empatia: O que é. Analista de modelos de negócios**. Disponível em: <https://analistamodelosdenegocios.com.br/mapa-de-empatia-o-que-e/>. Acesso em: 28 dez. 2021.

REAVES, D. W., HINSON, R. A., MARCHANT, M. A. (2010). **Benefits and costs of faculty participation in extra-and co-curricular activities**. NACTA Journal, 54(1), 54-60. Recuperado de <http://connection.ebscohost.com/c/articles/48916947/benefits-costs-faculty-participation-extra-co-curricular-activities>.

RESOLUÇÃO DO PROGRAMA DE ESTÁGIO DO TJPE Nº **342/2012**. Disponível em:

<https://www2.tjpe.jus.br/drh/Informativo/ComunicaRH/2016/download/resolucao342-2012.pdf>. Acesso em: 21 de mar. de 2021.

RIVAS, M. R., BERAZA, M. A. Z. (2011). La formación práctica de estudiantes universitarios: Repensando el practicum. **Revista de Educación**, 354, 17-20.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio do curso de administração: guia para pesquisas, projetos, estágios e trabalho de conclusão de curso.** 3a ed. São Paulo: Atlas, 2005.

RODICIO GARCIA, M. L., IGLESIAS CORTIZAS, M. (2011). **La formación en competencias a través del practicum: Un estudio piloto.** Revista de Educación, 354, 99-124.

RODRIGUES, R. R. J. (2000). **O estágio supervisionado como agente promotor da flexibilidade perceptiva e comportamental do psicólogo.** Revista Psicologia Argumento, 18(27), 111-121.

SAVICKAS, M. L. (1999). **The transition from school-to-work: A developmental perspective.** The Career Development Quarterly, 47(4), 326-336. doi:10.1002/j.2161-0045.1999.tb00741.x.

SANDERS, E. B-N. STAPPERS P. J. **Probes, toolkits and prototypes: three approaches to making in codesigning.** CoDesign 10.1, 2014: 5-14.

SANTOS, A., (2018). **Seleção do Método de Pesquisa: guia para pós-graduando em design e áreas afins.** Curitiba, PR : Insight, 2018.

SECOMANDI, F. **Interface Design in Services: A Postphenomenological Approach.** 2012 Massachusetts Institute of Technology DesignIssues: Volume 29, Number 1 Winter 2013.

SELLTIZ, C.; JAHODA, M.; DEUTSCH, M. e COOK, S. M. **Métodos de pesquisa das relações sociais.** São Paulo: Herder/EDUSP, 1995.

STICKDORN, M., SCHNEIDER, J. (2011). **This is Service Design Thinking.** Obtido de <https://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uac=8&ved=0ahUKEwj6ldbube3LAhWLRQKHfsoDEsQFggbMAA&url=http%25253A%25252F%25252Fwww.edmundlfung.com%25252Ffiles%25252Fbooks%25252FThis%25252520is%25252520Service%25252520Design%25252520Thinking%25252520-%25252520>

SILVA, C. S. C, COELHO, M. B. P, TEIXEIRA, P. A. M. (2013). **Relações entre experiências de estágio e indicadores de desenvolvimento de carreira em universitários**. Revista Brasileira de Orientação Profissional jan.-jun. 2013, Vol. 14, No. 1, 35-46

STICKDORN, HORMESS, LAWRENCE, SCHNEIDER. **Isto é design de serviços na prática: como aplicar o Design de Serviços no mundo real**. Porto Alegre: Bookman, 2020.

SCALZO, M. Jornalismo de Revista. São Paulo, Editora Contexto, 2005.

SOARES, A. P. C., ALMEIDA, L. S., FERREIRA, J. A. (2002). **Contributos para a validação do Inventário de Desenvolvimento da Autonomia de Iowa com estudantes universitários portugueses**. Revista Psicologia e Educação, 1(1/2), 91-106. Recuperado de <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/12099>.

TEIXEIRA, M. A. P.; GOMES, W. B. (2004). **Estou me formando... e agora?: Reflexões e perspectivas de jovens formandos universitários**. Revista Brasileira de Orientação Profissional, 5(1), 47-62.

TEIXEIRA, M. A. P., DIAS, A. C. G., WOTTRICH, S. H., OLIVEIRA, A. M. (2008). **Adaptação à universidade em jovens calouros**. Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional, 12(1), 185-202. doi:10.1590/S1413-85572008000100013

TEIXEIRA, J., PATRICIO, L., NUNES, N., NOBREGA, L., FISK, R., CONSTANTINE, L. (2012). **Customer experience modeling: From customer experience to service design (june)**. <http://doi.org/10.1108/09564231211248453>.

UNIVERSITIES AUSTRALIA. **A National Internship Scheme**. Canberra: Universities Australia, maio. 2008. Disponível em: <https://www.voced.edu.au/content/ngv%3A14247>. Acesso em: 19 ago. 2020.

VALDRICH, T., CÂNDIDO, A. C. **Mapa de Empatia como Proposta de Instrumento em Estudos de Usuários: Aplicação Realizada na Biblioteca Pública de Santa Catarina.** Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 23, n. 1, p. 107-124, dez./mar., 2018.

VIEIRA, D. A., CAIRES, S., COIMBRA, J. L. (2011). **Do ensino superior para o trabalho: Contributo dos estágios para inserção profissional.** Revista Brasileira de Orientação Profissional, 12(1), 29-36.

WIERINGA, R. Design science as nested problem solving. New York: ACM, 2009.

ZABALZA, M. A. **O Estágio e as Práticas em Contextos Profissionais na Formação Universitária.** São Paulo: Cortez Editora, 2015.

ZABALZA BERAZA, M. A. **El Practicum y las prácticas externas en la formación universitária.** Revista Practicum. v.l, n.l, p. 1-13, jul./dez. 2016. Disponível em:
<https://revistas.uma.es/index.php/iop/article/view/8254/7643>. Acesso em: 03 jan. 2022.

ZAIDAN, F. **Ciclo regulador de Wieringa.** Disponível em:
https://www.researchgate.net/figure/Figura-3-Ciclo-regulador-de-Wieringa_fig2_330367379. Acesso em: 14 dez. 2021.

APÊNDICE A - ROTEIROS DAS ENTREVISTAS

ROTEIRO 1 - ESTAGIÁRIO

- 1 - Gostaríamos de saber um pouco sobre sua vida pessoal, sua escolha por esse curso na graduação?
- 2 - Qual a sua motivação para ingressar no Programa de Estágio do TJPE?
- 3 - Quais são suas principais expectativas em relação ao Programa de Estágio do TJPE?
- 4 - Para você, quais fatores podem favorecer o cumprimento dessas motivações e expectativas apresentadas?
- 5 - Que fatores podem dificultar esse cumprimento?

ROTEIRO 2 - SUPERVISOR

- 1 - Qual sua expectativa ao solicitar o encaminhamento de um estagiário?
- 2 - De que forma você elabora o plano de atividades inicial para o estudante vinculado a sua unidade?
- 3 - Como você acompanha o estudante que desempenha estágio na sua unidade?
- 4 - Quais são suas principais necessidades em relação às atividades que o estagiário desenvolverá na unidade?

ROTEIRO 3 - SERVIDOR DA GERÊNCIA DE ESTÁGIO

- 1 - De que maneira a Gerência de Estágio recebe o estudante ingresso no Programa de Estágio do TJPE?
- 2 - Como ele é inserido na Unidade onde vai desempenhar as atividades de estágio?
- 3 - Quais suas principais necessidades em relação aos estudantes vinculados ao Programa de Estágio?
- 4 - Quais suas principais necessidades em relação aos Supervisores e aos Coordenadores das IES?

ROTEIRO 4 - COORDENADOR DE ESTÁGIO DA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

- 1 - Como se dá o acompanhamento ao estudante que desempenha estágio na modalidade extracurricular?

- 2 - Como se dá a avaliação do desempenho do estudante nesse estágio?
- 3 - Quais são suas principais necessidades em relação ao Órgão Concedente de Estágio?
- 4 - Quais são suas principais necessidades em relação ao estudante/estagiário vinculado a IES que o Sr. representa?

APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - COLETA DE DADOS VIRTUAL

Convidamos o (a) Sr. (a) para participar como voluntário (a) da pesquisa “**Contribuição do Design de Serviços na melhoria da experiência de estágio extracurricular: uma proposta para o Poder Judiciário Estadual de Pernambuco**”, que está sob a responsabilidade do (a) pesquisador (a) Maria Consuelo dos Santos de Assis, com endereço Rua Soares Moreno, Grupo 19, Casa 2512 – Tamarineira – Recife – PE CEP – 52051120, Telefone do pesquisador: 81 999328889 e e-mail para contato do pesquisador responsável: mcsa2@cesar.school (inclusive ligações a cobrar). Sob a orientação da **Profa. Dra. Walquíria Castelo Branco Lins**, Telefone: 81 982540626, e-mail: wcb1@cesar.org.br.

Todas as suas dúvidas podem ser esclarecidas com o responsável por esta pesquisa. Apenas quando estiver completamente esclarecido e concorde em participar desse estudo, pedimos que assinale a opção de “Aceito participar da pesquisa” no final desse termo.

O (a) senhor (a) estará livre para decidir participar ou recusar-se. Caso não aceite participar, não haverá nenhum problema, desistir é um direito seu, bem como será possível retirar o consentimento em qualquer fase da pesquisa, também sem nenhuma penalidade.

Ressalta-se a importância de guardar em seus arquivos cópia dos documentos eletrônicos produzidos durante a participação nesta pesquisa.

Após consentimento em participar da pesquisa o (a) senhor (a) tem direito a se abster de responder a qualquer questão, mesmo as que figurem como obrigatórias.

INFORMAÇÕES SOBRE A PESQUISA:

- **Descrição da pesquisa e esclarecimento da participação:** A expectativa é que esta pesquisa possa contribuir para melhorar a jornada de estágio extracurricular do estudante universitário vinculado ao programa de estágio do TJPE. O voluntário será contatado por e-mail e telefone, onde será apresentada a proposta da pesquisa e os momentos de sua participação. Confirmado interesse em participar, o voluntário conhecerá os termos do “Termo de Consentimento

Livre e Esclarecido – TCLE, será orientado do encaminhamento por e-mail do TCLE, no formato Word anexo ao e-mail. Após leitura pormenorizada, preenchimento dos campos em branco, marcação do item “Aceito Participar da pesquisa”, impressão e assinatura, o voluntário devolve o termo preenchido, anexando-o no formato .PDF. O primeiro momento da pesquisa será a entrevista semiestruturada, que ocorrerá de forma individual, pela plataforma meet, em dia e horário escolhido pelo voluntário junto com o pesquisador. A entrevista terá duração mínima de 60 min e máxima de 90 min e abordará questões sobre o estágio, acompanhamento e benefícios. O segundo momento de participação do voluntário ocorrerá no encontro de todos os voluntários, que participarão do workshop, em 03(três) encontros pelo meet, com duração entre 90 min e 120 min, devendo ocorrer com intervalo máximo entre os encontros de 15 dias no qual os voluntários serão estimulados, a partir da abordagem do Design de Serviços, como o *Brastorming*, a participarem e contribuirão, em uma troca de experiências entre os envolvidos na jornada de estágio do TJPE, mediada pela pesquisadora, com a expectativa de construir alternativas para potencializar a experiência de estágio extracurricular do estudante universitário vinculado ao Programa de Estágio do TJPE. Também será criado, neste mesmo momento, pelo WhatsApp, um grupo com todos os voluntários para interagir a partir de estímulos propostos pela pesquisadora. Posteriormente, será enviado por e-mail e pelo grupo WhatsApp um google forms para avaliação da solução construída e implantada. Aos participantes da pesquisa será enviado por e-mail e/ou apresentado via google meet os resultados obtidos na pesquisa e/ou as soluções construídas em cada fase.

- **Riscos:** Pode ocorrer a insegurança quanto a privacidade de exposição de informações pessoais e a imagem.
- **Forma de minimizar o risco apresentado:** Todo o processo será acordado e formalizado, garantindo o compromisso do anonimato das informações e imagem. Sendo o recrutamento inicial dos participantes da pesquisa realizada pelo Setor Competente.
- **Riscos característicos do ambiente virtual:** Inerente ao acesso à internet, em função dos limites das tecnologias utilizadas.
- **Forma de minimizar o risco apresentado:** Aplicação da pesquisa, considerando-se as condições mínimas para realização.
- **Benefícios diretos para os voluntários:** Possibilidade de proporcionar ao estudante universitário vinculado ao Programa de Estágio do Poder Judiciário

Estadual do Estado de Pernambuco, uma experiência de estágio extracurricular com mais valor agregado.

- **Benefício indireto (benefício para a sociedade):** Que os estudantes, após passarem pelo estágio extracurricular do TJPE, serão inseridos no mercado de trabalho, como profissionais com uma maior qualificação.

Todas as informações desta pesquisa serão confidenciais, tornando-se públicos, em eventos; publicações científicas e correlatos, os resultados advindos da pesquisa, não havendo identificação dos voluntários, a não ser entre os responsáveis pelo estudo, sendo assegurado o sigilo sobre a sua participação. Na qualidade de pesquisadora informo minhas limitações para assegurar total confidencialidade na pesquisa realizada em ambiente virtual e o potencial risco de sua violação. Os dados coletados nesta pesquisa de entrevistas, fotos e filmagens, ficarão armazenados no notebook pessoal, HD externo/Pen drive, da pesquisadora Maria Consuelo dos Santos de Assis, por 5 anos, sito à Rua Soares Moreno, Grupo 19, Casa 2512 - T, CEP 52051-120.

Nada lhe será pago e nem será cobrado para participar desta pesquisa, pois a aceitação é voluntária, mas fica também garantida a indenização em casos de danos, comprovadamente decorrentes da participação na pesquisa, conforme decisão judicial ou extra-judicial. Se houver necessidade, as despesas para a sua participação serão assumidas pelos pesquisadores (ressarcimento de transporte e alimentação).

Em caso de dúvidas relacionadas aos aspectos éticos deste estudo, o (a) senhor (a) poderá consultar o Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da UFPE no endereço: **Avenida da Engenharia s/n – 1º Andar, sala 4 - Cidade Universitária, Recife-PE, CEP: 50740-600, Tel.: (81) 2126.8588 – e-mail: cephumanos.ufpe@ufpe.br**.

(Assinatura do Pesquisador)

CONSENTIMENTO DA PARTICIPAÇÃO DA PESSOA COMO VOLUNTÁRIO (A)

Eu, _____, CPF _____, abaixo assinado, após a leitura (ou a escuta da leitura) deste documento e de ter tido a oportunidade de conversar e ter esclarecido as minhas dúvidas com o pesquisador responsável, concordo em participar do estudo **“Contribuição do Design de Serviços na melhoria da experiência de estágio extracurricular: uma proposta para o Poder Judiciário Estadual de Pernambuco”**, como voluntário (a). Fui devidamente informado (a) e esclarecido (a) pelo(a) pesquisador (a) sobre a pesquisa, os procedimentos nela envolvidos, assim como os possíveis riscos e benefícios decorrentes de minha participação. Foi-me garantido que posso retirar o meu consentimento a qualquer momento, sem que isto leve a qualquer penalidade.

Tendo em vista os itens acima apresentados, eu, de forma livre e esclarecida, manifesto meu consentimento para participar da pesquisa.

- Aceito Participar da pesquisa
- Não aceito participar da pesquisa

APÊNDICE C - NUVENS DE PALAVRAS

ESTAGIÁRIO



COORDENADOR



APÊNDICE D - ORGANIZAÇÃO DA ANÁLISE DE CONTEÚDO DAS RESPOSTAS DAS ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS

Quadros das Necessidades Levantadas

Síntese do levantamento das Necessidades com o início do estágio retiradas das entrevistas com o grupo de Estagiários

Unidade de Registro	Sujeito	Direção	Unidades de Contexto
Necessidade	E1	1	“Tinha a vontade de ver de perto o funcionamento de um órgão público e queria adquirir experiência e conhecimento para me tornar uma profissional melhor.”
	E2	1	“Por experiência, já estava no meu estágio anterior a mais de um ano e por estar quase no final da graduação quero possuir o máximo de experiência possível.”
	E3	-1	“Estava de férias no último estágio que não me permitia mais progredir profissionalmente e quando recebi o convite... Foi uma oportunidade de crescimento profissional, ganhar experiência, mesmo que seja um semestre que vai ser diferenciado”
	E4	1	“Como curso Direito, acredito que seja bastante importante ter contato com a prática a partir de diferentes áreas, na advocacia, no judiciário, etc. Assim, me interessei em estagiar no TJPE para contemplar essa visão.”

	E5		“Quando eu vi o edital para estagiário do Tribunal de Justiça, eu fiquei logo entusiasmada, me inscrevi, fiz a prova passei, graças a Deus passei, enfim.. Sempre tive essa vontade dentro de mim, esse desejo esse sonho. mas também outro fator foi a questão financeira também, porque como eu sou so estudante não ter emprego fixo, então essa bolsa iria e vai né me ajudar bastante”
--	----	--	---

Fonte: Autora, 2021.

Síntese do levantamento das Necessidades com o início do estágio retiradas das entrevistas com o grupo de supervisores

Unidade de Registro	Sujeito	Direção	Unidades de Contexto
Necessidades	S1	-1	“Eles chegam muito sem saber nada do sistema mas isso aí é uma coisa que acontece também com o servidor, por exemplo não sabem mexer nos sistemas que a gente opera a gente tem que parar tudo para poder explicar tudo para eles para eles poderem fazer alguma atividade na vara essa é uma coisa que todos eles eu tive que fazer isso.”
	S2	1	“A necessidade maior ainda é em relação aos processos físicos, juntada de expedientes e localização de processos, digitalização de processos, preparação de processo para audiência, apoio nas audiências, apoio no gabinete.”
	S3	1	“ Atenção, assiduidade e pontualidade e que o estagiário seja questionador visando cada vez mais se informar sobre as

			atividades do núcleo bem como iniciativa de querer se dispor a sempre ajudar e fundamentalmente ser comunicativo vez que interagimos com o público interno e externo.”
	S4	1	“Melhorar meu banco de dados digital. Para isso, conto com o apoio da estudante para otimizar planilhas/drives/sistemas e ter maior controle acerca do fluxo de documentos.”

Fonte: Autora, 2021.

Síntese do levantamento das Necessidades com o início do estágio retiradas das entrevistas com o grupo de Coordenadores

Unidade de Registro	Sujeito	Direção	Unidades de Contexto
Necessidades	C1	-1	“O órgão precisa divulgar as suas vagas, ele precisa comunicar melhor a sua disponibilidade. Então, primeiro melhorar a comunicação das instituições que oferecem estágio com a Faculdade; divulgação das vagas e terceiro um serviço de orientação ao aluno.”
	C2	-1	“Comunicação e falta do cumprimento do plano de estágio fornecido pela instituição de ensino; a instituição de ensino poderia nos ajudar incluindo no processo de estágio o momento de etapa, onde o aluno procurasse a faculdade pra discutir o estágio e na volta trouxesse algum documento assinado por nós, um encontro forçado das duas partes, ou pelo menos planejado, melhor definindo.”

Fonte: Autora, 2021.

Síntese do levantamento das Necessidades com o início do estágio retiradas da entrevista com o Servidor da Gerência de Estágio

Unidade de Registro	Sujeito	Direção	Unidades de Contexto
Necessidades	Ser	-1	<p>“De reuniões semestrais tanto com os estagiários, como com seus supervisores.</p> <p>Observamos que muitas atividades desenvolvidas em algumas unidades não colaboram muito para a formação profissional dos estudantes.</p> <p>Mais servidores no setor para o desenvolvimento pleno das atividades planejadas. Quanto aos coordenadores das IES, a Gerência de Estágio necessita manter contato com esses profissionais.”</p>

Fonte: Autora, 2021.

Quadros da Motivação para início do estágio

Síntese do levantamento da motivação com o início do estágio retiradas das entrevistas com o grupo de Estagiários

Unidade de Registro	Sujeito	Direção	Unidades de Contexto
Motivação	E1	1	<p>“tinha a vontade de ver de perto o funcionamento de um órgão público e que adquirir experiência e conhecimento para tornar uma profissional melhor.”</p>
	E2	1	<p>“Por experiência, já estava no meu estágio anterior a mais de um ano e por estar quase final da graduação quero possuir o máximo experiência possível.”</p>
	E3	-1	<p>“[...] Foi uma oportunidade de crescimento profissional, ganhar experiência, mesmo que seja um semestre que vai ser diferenciado”</p>

	E4	1	“Como curso Direito, acredito que seja bastante importante ter contato com a prática a partir de diferentes áreas, na advocacia, no judiciário, etc. Assim, me interessei em estar no TJPE para contemplar essa visão.”
	E5		“quando eu tava no jardim da infância no colégio as professoras perguntaram aos alunos o que elas queriam ser quando crescer, eu sempre falei que que queria ser advogada, queria ser juíza sabe desde pequena sempre tive essa vontade sempre tive esse sonho. também outro fator foi a questão financeira também, porque como eu sou estudante não ter emprego fixo, então essa bolsa iria e vai me ajudar bastante.”

Fonte: Autora, 2021.

Síntese do levantamento da motivação com o início do estágio retiradas das entrevistas com o grupo de Supervisores

Unidade de Registro	Sujeito	Direção	Unidades de Contexto
Motivação	S1	1	[...] é que vai haver uma troca de conhecimento... essa troca de conhecimento, e mais uma pessoa para dividir as tarefas do local de trabalho.”
	S2	1	“Contribuir com conhecimento para o aprendizado e participar de alguma forma do início do crescimento profissional do estagiário bem como aproveitar o máximo possível do tempo disponibilizado pelo estudante no estágio que contribui bastante nas atividades da vara.”

	S3	1	“cooperar e acrescentar com a troca de informações recíprocas entre servidor x estagiário.”
	S4	1	“Ao solicitar um estagiário, pretendia que as atividades da unidade que atuo fossem otimizadas. A partir do conhecimento do estudante e da rotina do trabalho traçada, pensei ser possível padronizar e qualificar o serviço para obter resultados positivos mútuos.”

Fonte: Autora, 2021.

Síntese do levantamento da motivação com o início do estágio retiradas das entrevistas com o grupo de Coordenadores

Unidade de Registro	Sujeito	Direção	Unidades de Contexto
			Não identificada nas entrevistas

Síntese do levantamento da Motivação com o início do estágio retirada da entrevista com o Servidor da Gerência de Estágio

Unidade de Registro	Sujeito	Direção	Unidades de Contexto
Motivação	Ser	1	“Inicialmente, a partir da análise da solicitação realizada pelo gestor da unidade”

Fonte: Autora, 2021.

Quadros dos Fatores que influenciam na jornada de estágio - favorecem ou dificultam

Síntese do levantamento dos Fatores que influenciam na jornada de estágio retiradas das entrevistas com o grupo de Estagiários

Unidade de Registro	Sujeito	Direção	Unidades de Contexto
Acompanhamento/Supervisão	E1	1	“Acredito que o acompanhamento e o manuseio dos processos. E o auxílio dos profissionais mais experientes também é bastante importante para mim. O que dificultaria seria se eu não tivesse acesso à informações e se me fossem delegadas atividades fora do contexto jurídico.”
	E2	1	“O acompanhamento e a supervisão. A ausência de um profissional que conheça a atividade.”
	E3	1	“Bom relacionamento com meus colegas e supervisão, além de estar estimulado e ter auto responsabilidade e resiliência. Auto sabotagem, sou um pouco distraído e insegurança.”
	E4	1	“Acredito que o comprometimento do estagiário, bem como uma boa supervisão para auxiliá-lo sejam fatores importantes. Acho que a falta desse comprometimento e dessa supervisão. Também acredito que a falta de boas condições de trabalho possa comprometer.”
	E5	1	“A presteza dos servidores em ensinar/ajudar. A boa convivência com todos, a minha vontade de aprender, de fazer as coisas com atenção, dedicação. A ausência dos fatores que mencionei anteriormente.”

Fonte: Autora, 2021.

Síntese do levantamento dos Fatores que influenciam na jornada de estágio retiradas das entrevistas com o grupo de Supervisores

Unidade de Registro	Sujeito	Direção	Unidades de Contexto
Acompanhamento/Supervisão	S1	1	“Eu acompanho o estudante o desempenho dele de acordo com as tarefas que eu vou determinando para ele e ele vai se desenvolvendo, inclusive vejo se ele é uma pessoa motivada se ele procura se ele quer resolver as questões se ele já até toma iniciativa antes de eu determinar alguma coisa ele já fala se precisa fazer aquilo ou isso, assim que eu acompanho ele e vejo o desempenho dele também. Como eu disse não tem uma avaliação escrita, então essa avaliação a gente faz no todo, como ele se relaciona com as pessoas na Vara, como ele atende às partes, como ele faz as atividades. Ai Isso tudo para saber se ele cresceu como estagiário e se ele aprendeu.”
	S2	1	“Acompanho pessoalmente, embora o dia dia da vara seja bastante corrido, procuramos explicar e tirar dúvidas, especialmente quando passamos uma atividade nova, observando qual atividade ele se identifica mais para um maior rendimento de ambos”
	S3	1	“Antes da pandemia era frequente pelo contato diário através do acompanhamento

			presencial de suas atividades. Agora é mais de forma paulatina via email. WhatsApp ou telefone ou no dia do presencial pois tanto o estagiário como servidores acompanhamos os pleitos dos processos que tramitam no núcleo”
	S4	1	“Para acompanhar a estudante, semanalmente elaboro um plano que chamo de “etapa”, no qual identifico as atividades que ela deverá desempenhar naquele período. Descrevo o que deve ser feito neste documento e também faço áudios e vídeos explicativos.”

Fonte: Autora, 2021.

Síntese do levantamento dos Fatores que influenciam na jornada de estágio retiradas das entrevistas com o grupo de Coordenadores

Unidade de Registro	Sujeito	Direção	Unidades de Contexto
Acompanhamento/Supervisão	C1	1	“Através de visita uma vez por ano e do relatório semestral.”
Acompanhamento/Supervisão	C2	-1	“Na prática não existe uma rotina de acompanhamento do aluno, o aluno comunica a faculdade através da assinatura do termo de estágio do seu vínculo, e no decorrer do semestre durante a permanência dele na instituição é apenas conversado a respeito do estágio e do desenvolvimento dele, se ele tá conseguindo acompanhar a rotina de trabalho, se o que ele vê em sala ele consegue perceber no emprego, mas é algo ainda incipiente, não há uma rotina formal.”

Fonte: Autora, 2021.

Síntese do levantamento dos Fatores que influenciam na jornada de estágio retiradas da entrevista com o Servidor da Gerência de Estágio

Unidade de Registro	Sujeito	Direção	Unidades de Contexto
Inserção Acompanhamento	Ser	1	“Após a convocação, realizamos um encontro com os novatos para apresentação do Programa de Estágio, e nesse momento orientamos como será sua inserção na unidade. E para finalizar, através do envio do ofício de apresentação e do plano de atividades ao supervisor, por meio de um sistema eletrônico.”

APÊNDICE E - FORMULÁRIOS *ONLINE* PARA COLETA DE DADOS

Formulário 1 - Construção Mapa de Jornada



Seção 1 de 9

Questionário para Estagiário

Olá, que bom poder contar com você para me ajudar na construção da jornada de estágio do programa do TJPE. Vamos lá??!! tempo médio para realização 6 min, tranquilo se utilizar mais ou menos tempo.

1 - Conhecimento do edital da seleção para o programa de estágio

Descrição (opcional)

1A - Ação *

Texto de resposta longo

1B - Pensa e Sente *

Texto de resposta longo

1C - Experiência *

1D - Oportunidades de melhoria *

Texto de resposta longo

Após a seção 2 Continuar para a próxima seção

Seção 3 de 9

2 - Convocação para ingresso no programa de estágio

Descrição (opcional)

2A - Ação *

Texto de resposta longo

2B - Pensa e sente *

Texto de resposta longo

2C - Experiência *

⋮

1

2

3

4

5



2D - Oportunidades de melhoria *

Texto de resposta longo

Após a seção 3 Continuar para a próxima seção

Seção 4 de 9

3 - Acolhida na Gerência de Estágio



3A - Ação *

Texto de resposta longo



3B - Pensa e sente *

Texto de resposta longo

3C - Experiência *



3D - Oportunidades de melhoria *

Texto de resposta longo

Após a seção 4 Continuar para a próxima seção

Seção 5 de 9

4 - Encaminhamento pela Gerência de estágio para a unidade



Descrição (opcional)

4A - Ação *

Texto de resposta longo



4B - Pensa e sente *

Texto de resposta longo

4C - Experiência *

1

2

3

4

5

4D - Oportunidades de melhoria *

Texto de resposta longo

Após a seção 5 Continuar para a próxima seção

Seção 6 de 9

5 - Recepção na unidade de estágio



Descrição (opcional)

5A - Ação *

Texto de resposta longo

5B - Pensa e sente *

Texto de resposta longo

5C - Experiência *



1

2

3

4

5

5D - Oportunidades de melhoria *

Texto de resposta longo

Após a seção 6 Continuar para a próxima seção

Seção 7 de 9

6 - Desenvolvimento das Atividades de estágio

Descrição (opcional)

6A - Ação *

Texto de resposta longo

6B - Pensa e sente *

Texto de resposta longo

6C - Experiência *

1 2 3 4 5

6D - Oportunidades de melhoria *

Texto de resposta longo

Após a seção 7 Continuar para a próxima seção

Seção 8 de 9

7 - Encaminhamento dos documentos de estágio para a Instituição de Ensino Superior - IES

7A - Ação *

Texto de resposta longo

7B - Pensa e sente *

Texto de resposta longo

7C - Experiência *

1 2 3 4 5

7D - Oportunidades de melhoria *

Texto de resposta longo

Após a seção 8 Continuar para a próxima seção

Seção 9 de 9

8 - Acompanhamento do estágio pela Instituição de Ensino Superior



Descrição (opcional)

8A - Ação *

Texto de resposta longo



8B - Pensa e sente *

Texto de resposta longo

8C - Experiência *

1

2

3

4

5



Formulário 2 - Análise de Mercado

Jornada de Estágio

Olá!! Sou mestranda em Design Profissional, na César School, estou desenvolvendo minha pesquisa na área de Estágio Extracurricular, a identificação da pesquisa é: " Contribuição do Design de Serviços na melhoria da experiência de estágio extracurricular: uma proposta para o Poder Judiciário Estadual de Pernambuco." Encontro-me na fase de coletar informações sobre procedimentos e ferramentas utilizados na condução de estágio extracurricular de Órgãos Públicos do Estado. Gostaria de pedir-lhe ajuda na coleta desses dados, para isso elaborei 10 perguntas que você vai responder de acordo com a rotina da unidade de Estágio da qual faz parte.

Possível!?

Agradeço imensamente a contribuição!!



mcsa2@cesar.school (não compartilhado) [Mudar de conta](#)



* **Requeridos**

1 - Órgão da oferta de estágio *

2- De que forma a unidade solicita estagiário? *

Texto de resposta longo

3 - Qual critério utilizado para encaminhar um estagiário para a unidade solicitante? *

Texto de resposta longo

4 - O estagiário novato e o Supervisor de estágio tem contato antes do início das atividades de estágio? De que forma? *

Texto de resposta longo

5 - O estagiário novato tem conhecimento da dinâmica da unidade de estágio antes do início das atividades? De que forma? *

Texto de resposta longo

⋮

6 - O estagiário novato tem informações sobre os sistemas a serem utilizados na unidade de estágio antes do início das atividades? De que forma? *

Texto de resposta longo

7 - Após início do estágio, com que periodicidade a unidade verifica andamento do estágio, junto ao Estudante e ao Supervisor? de que forma é feita? *

8 - A unidade realiza alguma atividade conjunta com: Responsável por estágio da Instituição de Ensino Superior, Supervisor de estágio desse Órgão e Estagiário? ou parte deles? De que forma e periodicidade? *

Texto de resposta longo

9 - Quantidade de estagiários de nível superior que passaram pelo programa de estágio desse Órgão, nos períodos de janeiro a dezembro/2019; janeiro a dezembro/2020 *

Texto de resposta curto

10 - Quantidade de servidores lotados na Unidade que administra o Programa de Estágio nessa Instituição *

Texto de resposta curto

*CONTRIBUIÇÃO DO DESIGN DE SERVIÇOS NA MELHORIA DA EXPERIÊNCIA DE ESTÁGIO EXTRACURRICULAR:
uma proposta para o Poder Judiciário Estadual de Pernambuco
Maria Consuelo dos Santos de Assis*


APÊNDICE F - INFOGRÁFICO

CONSTRUINDO UMA JORNADA DE ESTÁGIO COM INTERAÇÃO ENTRE OS STAKEHOLDERS PARA FAVORECER O PROCESSO DE APRENDIZAGEM

Importância desta fase de Formação

"O processo de formação oportunizado pela vivência de estágio contribui para a **aplicação**, na prática, dos **conhecimentos teóricos** absorvidos no decorrer do curso, e busca também avaliar a possibilidade de sugerir mudanças no mercado de trabalho e **desenvolver habilidades** relevantes para o **crescimento profissional** do estagiário."

Sylvia Maria A. Roesch, Prof. da UFRGS



O que é uma jornada de estágio com interações entre os Stakeholders?

"A necessidade do programa de estágio se reinventar para acompanhar a mudança do cenário educacional, exige um compromisso significativo e uma maior interação entre os stakeholders participantes do processo: professores universitários, gestores e alunos para o alcance dos objetivos de aprendizagem, pautado na coerência e centralidade dos atributos da profissão e na busca pela complementaridade entre teoria e prática."

Miguel A. Zabalza, Prof. Emérito da Universidade de Compostela


E por que isso é importante para os Sujeitos desse processo?

"A **competência**, o **conhecimento** e a **informação** assumem, no cenário educacional do século XXI, um papel de destaque para as empresas, para os futuros profissionais e para as instituições de Ensino Superior."

Antônio Carlos de Francisco, Cefet - PR; Neri dos Santos, UFSC

Resultado?

Uma maior interação favorece o processo de aprendizado, oportunizado pela vivência de estágio, e representa grande potencial para marcar a trajetória dos participantes de programas de Estágio, e para se inscrever na narrativa de vida, em perspectiva que pode ir além da delimitação focada apenas na composição curricular.




8 passos para a construção de uma jornada de interação entre os envolvidos em um programa de estágio

1 Alinhamento entre a necessidade da unidade demandante do estágio, no órgão concedente e o interesse do estudante universitário.

Proporcionar uma experiência prazerosa para as partes envolvidas nesta etapa formativa, passa pelo **alinhamento entre a necessidade do setor** demandante e o **interesse do estudante** universitário.

Para fazer isso, na prática:

- ✓ Unidade demandante do estágio informa perfil da solicitação;
- ✓ Estudante descreve seu perfil para a vaga de estágio;
- ✓ Setor responsável pelo estágio no Órgão Concedente cruza os dois formulários, buscando convergências nos perfis.



Modelo de Formulário

2 Ambiente proporcione comunicação em curto intervalo de tempo no programa de estágio

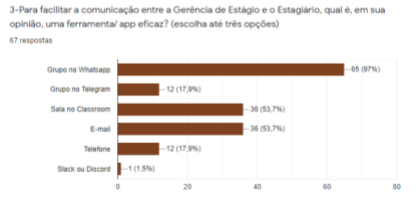
Nesse mundo **VUCA (volátil, incerto, complexo e ambíguo)**, a comunicação ganha mais relevância.

Favorecer o processo de comunicação com a utilização de aplicativos que acompanhem esses atributos proporciona uma vivência mais rica dentro do programa de estágio.


Em pesquisa realizada pela Gerência de Estágio do TJPE, dos estudantes vinculados ao programa de estágio daquele órgão, **97%** elegeram o **Grupo de WhatsApp** como uma ferramenta eficaz de comunicação.

3-Para facilitar a comunicação entre a Gerência de Estágio e o Estagiário, qual é, em sua opinião, uma ferramenta/ app eficaz? (escolha até três opções)

67 respostas



Opção	Quantidade	Porcentagem
Grupo no Whatsapp	65	97%
Grupo no Telegram	12	17,9%
Sala no Classroom	36	53,7%
E-mail	36	53,7%
Telefone	12	17,9%
Slack ou Discord	1	1,5%



Criar um grupo de WhatsApp para a convocação, após conclusão do processo de Contratação, migrar os estagiários para o grupo de WhatsApp dos estudantes vinculados ao Programa de Estágio.

3 Espaço para apresentar respostas às dúvidas mais frequentes, sugestões e favorecer interação entre os estagiários

Oferecer um espaço que contenha **respostas às dúvidas recorrentes**, estimulando a **integração** entre os participantes do programa de estágio, proporciona ganho para a caminhada acadêmica e profissional do estudante.



4 Aplicação do "check point" sobre a jornada de estágio, com Supervisor e Estagiário

Para poder redirecionar o leme do "navio" é necessário conhecer a **experiência do estudante** e do **supervisor** no **percurso do estágio**. Nada melhor que uma abordagem direta e rápida para conhecer o que está dando certo e o que precisa ser melhorado.



Disponibilizar, em grupo de WhatsApp, um link de "Check point", para os estudantes a cada 3 meses de vínculo e para os supervisores com estagiários no mesmo período de 3 meses.

5 Encontro periódicos com a IES/Supervisor

Ter a Instituição de Ensino Superior como parceira nessa trajetória formativa pode contribuir para melhor aproveitamento da prática do estágio.

Portanto, além de investir na **parceria com as IES** para o controle dos documentos exigidos pelas normativas que regem o estágio, também é fundamental envolver os representantes das IES em:

- ✓ Encontros periódicos para conversar sobre a caminhada dos estudantes no programa de estágio: Alinhar - necessidade x acompanhamento - IES/Supervisor;
- ✓ Participação em workshop para, de forma colaborativa, pensar caminhos de melhoria para a jornada de estágio.

"Reconfiguração da experiência formativa no intuito de aproximar as instituições de ensino e os espaços de realização do estágio, para uma atuação coordenada e compartilhada que entregue melhores estratégias de formação."

Luiz Eduardo Lemos da Conceição, Mestre em Educação pela Faculdade de Educação da Universidade de Brasília

6 Desenvolvimento de projetos que estimulem a Inovação

Fomentar **iniciativas inovadoras** nessa etapa de aprendizagem proporciona ganho para todos os envolvidos.



Case de Inovação TJPE

"A inovação tem ambiente para ser construída quando "GENTE" lida com gente sabendo usar tecnologia e fazer negócios. Valores são criados por times, e times são feitos de gente."

Silvio Meira, Prof. da UFPE e idealizador do Porto Digital

7 Criação de tutorial

Maior engajamento nas atividades também passa pela via da informação. Por isso, a **criação de tutoriais** com **orientações básicas** para os estagiários de aspectos que estarão relacionados a prática de suas atividades serão úteis para o desempenho do estágio.

- ✓ Informações sobre a unidade de estágio;
- ✓ Principais sistemas da área de estágio.

8 Elaboração de relatório sobre a vivência do estágio

Para retroalimentar o ecossistema de estágio, é importante repensar a prática, propor mudanças a partir do **relato de experiências vivenciadas no Programa**.

Após desligamento, o estudante entrega relatório ao órgão concedente de estágio, com no mínimo 3 laudas e no máximo 5 laudas sobre a jornada de estágio.

Oferecer uma Jornada de Estágio que marque a vida do estudante universitário não depende exclusivamente de ações desenvolvidas pelo Setor responsável pelo Programa de Estágio do Órgão Concedente, pois tem-se interesses e expectativas dos diversos envolvidos nessa caminhada. No entanto, o mais importante é começar. Dá o primeiro passo possível e prepare-se para colher os frutos dessa transformação!!



Elaborado por Maria Consuelo dos Santos de Assis, 2021.

