

## 5 CAPÍTULO 5 – PROPOSTA DE PRODUTO

Durante a pandemia, a Diretoria de Iniciação Científica precisou cuidar ainda melhor da gestão para poder atender bem à comunidade acadêmica e viabilizar todas as alterações e pedidos de cancelamento que foram demandados. A equipe técnica do ProIC conseguiu gerir todos os processos e atividades por e-mail. Porém, o atendimento e a gestão poderiam ter sido ainda mais eficientes se a Diretoria tivesse um canal de comunicação para responder de forma mais rápida às demandas da comunidade que, em geral, tratam mais de dúvidas do que de atendimentos efetivos.

Em pesquisa realizada pela empresa multinacional *Amdocs* (LIMA, 2017), mais de 80% dos entrevistados confirmaram a preferência de conversar via chat, ao invés de por e-mail, por achar que o atendimento é mais humanizado. Segundo a Movidesk, o chat comercial é um canal de comunicação prático, direto e sem burocracia, mas que mantém um atendimento personalizado, algo muito importante para o usuário.

Tendo em vista o atendimento remoto realizado durante a pandemia e a efetividade dos atendimentos, a proposta de produto dessa pesquisa é um chat para atendimento remoto.

O chat seria viabilizado por meio de um aplicativo do pacote da Microsoft 365, adquirido pela Universidade, que tem vários recursos a serem explorados pela comunidade. O aplicativo é o Kaizala, que prevê chat entre os funcionários e para a comunidade externa para responder perguntas rápidas e que não precisariam ser enviadas por e-mail. O aplicativo registra e salva as conversas dos chats por longos períodos.

A ideia do aplicativo é criar uma *web link* da página da web do grupo do ProIC no Kaizala e publicar no site do Programa na primeira página com a chamada de “pergunte aqui”, com horário comercial de 07h30min às 19h30min, como é o horário de atendimento do programa.

Como na equipe há 2 pessoas por turno, uma escala seria estudada para ter um atendente em cada horário para que o atendimento seja rápido e eficiente. O Blog Movidesk (IGNACZUK, 2019) (empresa de suport a chats empresariais) cita alguns dos benefícios do chat, bem como algumas das vantagens deste instrumento:

O atendimento via chat é bem visto pelos usuários e pode diminuir o tempo de resposta sobre questionamentos curtos e rápidos, sem que precise aguardar a resposta dos e-mails. A seguir algumas vantagens que as empresas enxergam nesse sistema:

1. Otimização de tempo;
2. Geração de dados;
3. Humanização do atendimento;
4. Aumento dos canais de contato;
5. Automação de respostas frequentes;
6. Redução de custos;
7. Aumento de produtividade;
8. Melhora na comunicação interna (IGNACZUK, 2019, s/p.).

A Universidade não possui fins lucrativos e não precisa tratar os alunos e docentes como clientes, mas pode otimizar os processos de trabalho e modernizar a comunicação. A pandemia e afora, o teletrabalho, entre outros, mostrou que quanto mais formas de atendimento, melhor. Sem contar que é uma forma de desafogar os e-mails institucionais.

Com o Kaizala é possível se criar grupos de transmissão para mandar informações e organizar atividades. Por exemplo, pode-se criar uma lista de informações aos orientandos dos editais 2021/2022 e disparar mensagens informativas de datas de envio de atividades ou uma lista com os bolsistas do CNPq e a data para aceitarem o termo de aceite. As possibilidades são imensas.

**Grupo de transmissão** Um grupo de transmissão tem pelo menos um administrador e um número ilimitado de assinantes. Em um grupo de transmissão, as mensagens ou ações enviadas pelos administradores ficam visíveis para todos os assinantes. Os assinantes interagem, comentando ou respondendo a qualquer mensagem ou ação enviada para o grupo. Os assinantes não podem ver outros assinantes do grupo. As respostas a ações são enviadas somente para os administradores, e não para outros assinantes (MICROSOFT, 2020, s/p.).

Como sugestão de grupos de transmissão podem-se montar os seguintes:

- **Grupo de transmissão com todos os orientandos e orientadores dos editais 2021/2022:** é constante a necessidade de enviar avisos aos participantes dos editais sobre atividades e avisos dos serviços essenciais.
- **Grupo de transmissão para os bolsistas que recebem pelo Cadastro de Pessoa Física (CPF):** esses alunos precisam ser avisados mensalmente do dia que a bolsa está disponível para saque na “boca do caixa”, por isso precisam ser avisados do dia exato;

- **Grupo Comitê institucional:** O comitê institucional precisa receber notificações sobre reuniões e avisos sobre as avaliações dos editais e dos congressos.

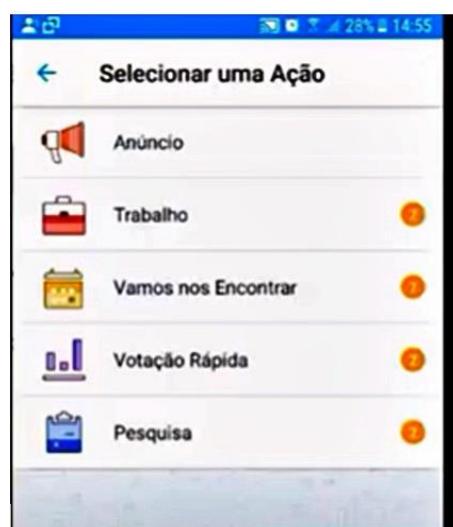
Pelo aplicativo é possível criar formulários para os grupos responderem a questionamentos rápidos, facilitando a coleta de dados e informações.

Pode-se realizar pesquisas em que as respostas aparecem para os usuários em tempo real. Por exemplo, perguntar aos alunos se eles preferem o congresso virtual ou presencial. Eles responderão e a quantidade aparecerá em tempo real para todos os usuários, de acordo com o que forem respondendo.

Pode-se enviar convites de eventos e o convidado poderá sincronizar com a sua agenda o lembrete. Por exemplo, mandar o convite para a cerimônia de premiação do congresso dia 18/11 às 15h – todas as pessoas do grupo receberão o lembrete do evento de acordo com o que for programado.

Com o aplicativo é possível verificar o que está sendo mais conversado nos grupos ou o que está sendo perguntado e ainda não foi respondido. Há uma função de pendentes que mostra o que falta resolver. Quando há uma pendência, aparece uma imagem, como a demonstrada abaixo (Figura 10):

**Figura 10** – Exemplo de pendências no Kaizala



Fonte: MICROSOFT, 2020.

O melhor desse aplicativo é que a instituição já adquiriu e ele já consta no pacote da Microsoft disponível para os servidores e alunos.

## 6 CAPÍTULO 6 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Quanto aos objetivos específicos podem ser destacados:

- a) Retratar o histórico e o desenvolvimento do Programa de Iniciação Científica na Universidade de Brasília;
- b) Apresentar dados de evolução da gestão do programa de iniciação científica na UnB;
- c) Analisar as implicações que a Covid-19 suscitou no desenvolvimento dos planos de trabalhos dos bolsistas de Iniciação Científica;
- d) Criar um processo de informação e comunicação para o atendimento às demandas dos programas de Iniciação Científica na UnB.

Esta pesquisa resgatou os dados iniciais da Iniciação Científica no Brasil e na UnB, trazendo o histórico da criação no CNPq e os relatos com dados e informações da evolução dentro da Universidade.

Com a análise da importância da Iniciação Científica e o impacto da pandemia do Covid-19 sobre os processos de IC na Universidade de Brasília, ficou demonstrado que a pandemia da Covid-19 criou dificuldades para o desenvolvimento de muitos projetos. Mesmo assim, boa parte dos alunos adaptou-se sinergicamente à nova realidade e conseguiu finalizar seus projetos, seja por meio de alterações do tema, seja optando por estudar o próprio motivo das alterações devido à pandemia da Covid-19.

Inicialmente, podemos pensar que seria inviável realizar a Iniciação Científica com sucesso durante a pandemia. Mas, se considerarmos o conceito de Iniciação Científica segundo Massi (2010), infere-se que isso é possível: “Iniciação Científica, aqui entendida como o conjunto de experiências vivenciadas por alunos de graduação, vinculadas a um projeto de pesquisa, elaborado e desenvolvido sob a orientação de um docente” (MASSI, 2010, p. 11)

Ora, se pensarmos nesse conceito da IC, mesmo na pandemia é possível continuar a desenvolver o plano de trabalho, possibilitando ao aluno vivenciar a experiência da investigação. Obviamente, muitas vezes, de forma diferente do planejado, mas o aluno pode aprender mais sobre o tema, pesquisas na sua área, e se integrar com a equipe (de forma remota, com o uso de ferramentas digitais) e desenvolver muitas habilidades e competências que não desenvolveria se

cancelasse o projeto. Mesmo com todas as dificuldades que o isolamento social trouxe os orientandos continuaram envolvidos com as pesquisas.

Massi (2010) chama, ainda, a atenção sobre o conceito de IC para “a ideia de que as palavras Iniciação Científica podem ser substituídas pela Formação Científica, e estão associadas também a atividades como: Programas de treinamento, desenvolvimento de estudos sobre metodologia científica etc...” (MASSI, 2010, p. 14).

Na Metodologia Científica o aluno pode aprender como fazer e como estudar racional e organizadamente sobre um determinado tema. É fato que alguns alunos chegam ao final da Graduação com nível de escrita e de técnicas de pesquisa muito inferior ao desejado. É outro fato comprovado cientificamente que com a IC o orientando não termina o projeto da mesma forma que iniciou – ele atinge um novo nível de aprendizado.

Isso também tem contribuição efetiva dos orientadores que se esforçam para ensinar aos orientandos. Segundo bem coloca ISHII (2015, p. 94): “A forma como a orientação é praticada pode representar fator decisivo para o desenvolvimento do estudante durante o estágio”.

Sobre este propósito, Ishii (2015) destaca, ainda, que os alunos aprendem mais quando o orientador se mostra disponível, acessível e, por muitas vezes, quando oferecem atendimento individualizado.

A pesquisa revela que a orientação faz toda a diferença no aprendizado dos bolsistas e voluntários. Sem a orientação feita de forma adequada, o aluno precisa ser autodidata, pois do contrário não é capaz de incorporar todas as novas habilidades e competências proporcionadas pela IC no seu processo de aprendizagem

Sobre o questionário que é aplicado aos alunos para identificação das dificuldades, pode-se perceber que foi construído com boa intenção, mas poderia ser melhor aplicado, buscando entender de forma mais pontual as dificuldades dos alunos. Além disso, as respostas ao questionário precisam ser trabalhadas para tentar sanar os problemas informados pelos alunos, mas o que se vê é que ainda não foi possível chegar a esse ponto, além de poder ser estudados os pontos fortes e fracos do Programa por meio desse questionário.

O formulário de cancelamento utilizado para solicitação também precisa ter perguntas mais precisas para possibilitar o entendimento dos motivos dos cancelamentos para que o Programa tenha um *feedback* dos motivos que levam os estudantes a abandonarem o projeto.

Como sugestão de produto foi indicado a criação de um chat para atendimento do público em momentos como o que tivemos de isolamento social, mas que também será muito utilizado para diminuir o tempo de atendimento e tornar as respostas mais eficazes e pessoais.

Como sugestão para futuras pesquisas indico a pesquisa do trabalho que é realizado nos laboratórios ou o mapeamento dos laboratórios utilizados para o desenvolvimento dos planos de trabalho da Iniciação Científica da UnB, e o levantamento e estudo dos temas mais abordados em cada área do conhecimento. Com isso é possível se saber quais áreas e departamentos estão sendo mais beneficiados e quais precisam de mais atenção para aumentar a participação no programa.

## REFERENCIAS:

ARAÚJO, A. M. **A avaliação da eficácia do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC)**: estudo de caso em uma Instituição Federal de Ensino Superior (IFES). Orientador: Wagner Bandeira Andriola. 2018. 143 f. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, CE, 2018.

BITTENCOURT, D. **Iniciação científica na Universidade de Brasília**: uma análise da política institucional no período 2011-2013. Orientador: José Vieira de Sousa. 2016. 118 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Educação) – Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2016.

CANUTO, J. G; Análise dos processos de gerenciamento dos Programas de Iniciação Científica da Universidade Federal de Itajubá: um estudo de caso. Orientador: Fábio Favaretto. 2018. 288 f. Dissertação (Mestrado Administração Profissional) – Universidade Federal de Itajubá, Minas Gerais, MG, 2018.

CASSEL NETO, B. **Desempenho acadêmico dos ganhadores do Prêmio Jovem Pesquisador do Salão de Iniciação Científica da Universidade Federal do Rio Grande do Sul 1989-2012**. Orientador: Edison Capp. 2018. 57 f. Dissertação (Mestrado em medicina) – Universidade do Rio Grande do Sul, Rio Grande do Sul, RS, 2018.

CGEE, Centro de Gestão e Estudos Estratégicos. **Relatório a formação de novos quadros para CT&I**: avaliação do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (Pibic), 2017. Disponível em:  
<https://www.cgee.org.br/documents/10195/734063/PIBIC-pdf>. Acesso em: 15 maio 2020.

CNPq, Conselho Nacional de Pesquisa Científica. **Resolução Normativa CNPq N. 017/2006**. Disponível em: <https://uenp.edu.br/normas-ict/8682-resolucao-do-cnpq-017-2006/file>. Acesso em: 05 maio 2020.

CNPq, Conselho Nacional de Pesquisa Científica. **Programas Institucionais de Iniciação C&T**. 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/cnpq/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/programas/programas-ict>. Acesso em: 21 fev. 2021.

CNPq, Conselho Nacional de Pesquisa Científica. **Bolsas e auxílios pagos**. 2020. Disponível em: [http://dadosabertos.cnpq.br/pt\\_BR/dataset/bolsas-e-auxilios-pagos-ano-2020/resource/c62837e9-4445-48a6-a782-e1b04eacab0d?inner\\_span=True](http://dadosabertos.cnpq.br/pt_BR/dataset/bolsas-e-auxilios-pagos-ano-2020/resource/c62837e9-4445-48a6-a782-e1b04eacab0d?inner_span=True). Acesso em: 21 fev 2021.

COELHO FILHO, M. S. **A iniciação científica como elemento articulador do processo de educação científica no curso de pedagogia, a partir de narrativas de professores em formação da Universidade do Estado do Amazonas**. Orientador: Amarildo Menezes Gonzaga. 2012. 91 f. (Dissertação Mestrado em Educação e Ensino de Ciências na Amazônia, da Universidade do Estado do Amazonas) – UEA, Universidade do Amazonas, Pólo Parintins, AM, 2012.

COSTA, A. **Aventura compartilhada: análise da interação entre a atividade de iniciação científica e o processo de comunicação científica do professor orientador.** Orientador: Adilson Luiz Pinto. 2017. 355p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação do Centro de Ciências da Educação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, RS, 2017.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa:** métodos qualitativo, quantitativo e misto. Tradução: Luciana de Oliveira da Rocha. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

CRUZ, T. **Os primeiros passos na aventura de fazer ciência: a iniciação científica como espaço de formação em serviço social.** Orientador: Roberta Ferreira Coelho de Andrade. 2019. 205p. Dissertação (Mestrado em Serviço Social e Sustentabilidade) – Amazônia da Universidade Federal do Amazonas, Amazonas, AM, 2019.

DANTAS, E. H. **Formação de recursos humanos para a pesquisa: avaliação do impacto do Programa Institucional de Bolsas De Iniciação Científica na Pós-Graduação da UFRN.** Orientador: Cinara Maria Leite Nahra. 2019. 87 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Processos Institucionais) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Rio Grande do Norte, RS, 2019.

FAVA-DE-MORAES, F.; FAVA, M. A iniciação científica: muitas vantagens e poucos riscos. **Perspectiva**, v. 14, n. 1, p. 73-77, 2000.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

IGNACZUK, C. Atendimento via chat: um guia para aproveitar o recurso ao máximo. **Movidesk**, 2019. Disponível em <https://conteudo.movidesk.com/atendimento-via-chat/>. Acesso em: 15 ago. 2021.

ISHII, I. **A iniciação científica como prática pedagógica na formação de estudantes de farmácia.** Orientadora: Myriam Krasilchik. 2015. 298 f. Tese (Doutorado – Programa de Pós-Graduação em Educação) – Faculdade de Educação da Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, 2015.

LIMA, L. G. A. **A influência da iniciação científica sobre a pós-graduação:** um estudo de caso sobre tempo, idade de titulação e produção científica. Orientador: Diogo Onofre Gomes de Souza. 2016. 47 f. Dissertação (Mestrado em Educação em Ciências) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Rio Grande do Sul, RS, 2016.

LIMA, M. Em época de chatbots, consumidores preferem atendimento humano. **Consumidor Moderno**, São Paulo, 2017. Disponível em <https://www.consumidormoderno.com.br/2017/10/03/chatbots-consumidores-preferem-humano/>. Acesso em: 15 ago. 2021.

MASSI, L., Queiroz, S. **Iniciação científica no ensino superior – funcionamento e contribuições.** 1.ed. São Paulo: Editora Átomos, 2010.

MICROSOFT. **Saber mais sobre os grupos no Kaizala.** 2020.

Disponível em: <https://support.microsoft.com/pt-br/topic/saber-mais-sobre-os-grupos-no-kaizala-69f7d19c-f734-4a33-b963-1ae4f3db4298>. Acesso em: 25 abr. 2021.

MOURA, Daiana De Nez. **Contribuições do PIBIC/CNPQ para a constituição do habitus de pesquisador.** Orientador: Elcio Cecchetti. 2018. 70 f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Educação, Universidade Comunitária da Região de Chapecó, Chapecó, 2018.

NOVAIS, G. **Programa de Iniciação Científica da universidade de Brasília: uma análise da concentração, do diferencial para ingresso no mercado de trabalho e na Pós-graduação, no período de 2004 a 2018.** Orientador: André Nunes. 2020. 94 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública), Brasília, DF, 2020.

PINHO, M. J. Ciência e ensino: contribuições da iniciação científica na educação superior. **Avaliação**, Campinas; Sorocaba, SP, v. 22, n. 03, p. 658-675, nov. 2017. doi: 10.1590/S1414-40772017000300005

ProIC, Programa de Iniciação Científica. **Editais Programa de Iniciação Científica.** 2021/2022. Disponível em:  
[http://proic.unb.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=598&Itemid=333](http://proic.unb.br/index.php?option=com_content&view=article&id=598&Itemid=333). Acesso em: 12 dez. 2021.

ProIC, Programa de Iniciação Científica. **Memória de iniciação científica.** 2021. Disponível em:  
[http://proic.unb.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=700:memoria-da-iniciacao-cientifica&catid=152&](http://proic.unb.br/index.php?option=com_content&view=article&id=700:memoria-da-iniciacao-cientifica&catid=152&). Acesso em: 12 dez. 2021.

ROCHA, J. G.; RODRIGUES, C. K. S. Projeto de Iniciação Científica: uma proposta de processo. **Universitas Gestão e TI**, Brasília, v. 7, n. 1, p. 93-104, jan./dez. 2017.

SANTOS, T. J. **A linguagem revelando o desenvolvimento do pesquisador da prática da iniciação científica.** Orientador: Eliane Gouvêa Lousada. 2016. 375 f. Dissertação (Mestrado em Estudos Linguísticos, Literários e Tradutológicos em Francês) – Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, 2016.

SANTOS JUNIOR, J. C. **Análise dos impactos dos programas de bolsas de iniciação científica na Universidade Federal do Recôncavo da Bahia – UFRB.** Orientador: Reginaldo Souza Santos. 2017. 108 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, BA, 2017.

SEMINÁRIO DE PESQUISA NA GRADUAÇÃO. Você pesquisa? Então... mostra!: seminário de pesquisa na graduação, 30 de janeiro a 1º de fevereiro de 1991. **Anais.** Brasília: Universidade de Brasília, 1992.

SILVA, J. P. **A participação dos atores universitários:** um estudo de caso do Salão de Iniciação Científica da UFRGS. Orientadora: Maria Elly Herz Genro. 2015.

150 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, 2015.

SOARES, M. **A prática da pesquisa no ensino superior: a iniciação científica como mediação da aprendizagem significativa.** Orientador: Antonio Joaquim Severino. 2016. 159 f. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Nove de Julho, São Paulo, SP, 2016.

UnB, Universidade de Brasília. Ato da reitoria Nº 0392/2020. Suspende as atividades administrativas presenciais durante a vigência do Decreto nº 40.509, de 11 de março de 2020, ou de outras normas de conteúdo similar, em decorrência dos impactos no funcionamento da Universidade de Brasília. **Boletim de Atos Oficiais da UnB,** 2020a.