



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

# **RELATÓRIO DE ESTÁGIO NA COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO DISTRITO FEDERAL - CAESB.**



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

LANA CRISTINA DINIZ VIANA

TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA

Brasília - DF

Maio/2024



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

# **RELATÓRIO DE ESTÁGIO NA COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO DISTRITO FEDERAL - CAESB.**

Relatório de Estágio apresentado ao  
INSTITUTO FEDERAL DE BRASÍLIA –  
*Campus* Brasília como requisito para  
conclusão de curso de Tecnologia em Gestão  
Pública.

Professora orientadora: Dra. Denise Gomes de  
Moura



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

# SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	7
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	12
3. DESENVOLVIMENTO.....	14
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	27
5. REFERÊNCIAS.....	28
6. LISTA DE FIGURAS .....	30



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

### DADOS DO ESTÁGIO SUPERVISIONADO

IDENTIFICAÇÃO DO(A) ESTUDANTE			
Nome da estagiária: Lana Cristina Diniz Viana			
Curso: Superior de tecnologia em Gestão Pública			
Campus: Brasília			
Matrícula: 221016640026			
Estágio Obrigatório	Estágio não obrigatório	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supervisor(a) na Concedente: Luiza Giovanna Silva de Moura			
Professora Orientadora: Dra. Denise Gomes de Moura			

CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA								
Concedente:	<input type="checkbox"/>	Privada	<input type="checkbox"/>	Pública	<input type="checkbox"/>	Cooperativa	<input checked="" type="checkbox"/>	Economia Mista
Nome da Concedente: Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal - CAESB								
Área de Atuação da Concedente: Superintendência de Comercialização – CAC								
Setor da Concedente onde o Estágio foi Realizado: Coordenadoria de Controle de Operações Comerciais – CACPO								
Produtos ou Serviços Prestados pela Concedente: Alimentar planilha, analisar documentos								
Supervisor(a) na Concedente: Luiza Giovanna Silva de Moura								



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

CASOS DE APROVEITAMENTO DE ATIVIDADES COMO ESTÁGIO			
<b>Atividade:</b>	Iniciação Científica	Extensão	Monitoria
	Estágio remunerado como estágio obrigatório	x	Estágio remunerado como estágio não obrigatório

### CASOS DE RECONHECIMENTO DE PRÁTICA PROFISSIONAL COMO ESTÁGIO

Motivação do reconhecimento de prática profissional como estágio obrigatório:

Atuação como empregado em instituição pública ou privada na área de formação do curso.

Atuação como empresário na área de formação do curso.

Atuação como autônomo na área de formação do curso.



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

### 1. INTRODUÇÃO

No ano de 2022, tive conhecimento do programa de estágio da Caesb através do Instagram. Na data de abertura das inscrições, cadastrei-me e participei da prova seletiva no site do CIEE - Centro de Integração Empresa-Escola. Após um período, recebi uma ligação para uma entrevista no setor jurídico, localizado na sede da Caesb. Embora não tenha sido selecionada para essa área, logo em seguida recebi um e-mail convidando-me para uma nova entrevista na área comercial, onde fui selecionada e atualmente estou atuando.

#### O curso

O curso de Tecnologia em Gestão Pública, ofertado pelo Instituto Federal de Brasília (IFB), Campus Brasília, representa uma significativa oportunidade para aqueles que almejam uma formação sólida na área da administração pública. Com uma visão abrangente e inovadora, o curso visa formar profissionais capazes de diagnosticar e enfrentar os desafios do cenário político, econômico, social e legal relacionados à gestão pública.

A duração do curso é de dois anos e meio, com aulas disponibilizadas nos turnos vespertino e noturno. Proporcionando instruções completas e atualizadas, preparando os discentes para encarar os desafios do mercado de trabalho.

Os egressos do curso têm diversas possibilidades de carreira, podendo atuar em empresas de planejamento e desenvolvimento de projetos, assessoramento técnico e consultoria, organizações privadas prestadoras de serviços públicos, órgãos públicos, institutos e centros de pesquisa, entre outras inúmeras opções.

O estágio é caracterizado como remunerado, embora não obrigatório, com carga horária diária de quatro horas, totalizando vinte horas semanais. Durante os dias de prova, o turno é reduzido para duas horas, visando não atrapalhar o desempenho acadêmico dos estagiários, proporcionando flexibilidade de falta abonada em feriados e em alguns pontos facultativos. O contrato teve início no segundo módulo do respectivo curso em 22 de agosto de 2022, com



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

previsão de encerramento em 19 de julho de 2024 este relatório descreve a realização de prestações de serviços na Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal (CAESB), com o auxílio da professora orientadora, Dra. Denise Gomes de Moura, e tendo como supervisora da área de realização de estágio da empresa concedente, Luiza Giovanna Silva de Moura.

A Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal (Caesb) é a empresa responsável pelo saneamento no Distrito Federal, participando das regiões administrativas e em alguns municípios do Entorno. Sua atuação abrange todo o território da capital, garantindo esses serviços essenciais para a população local. A Caesb foi fundada em 8 de abril de 1969, no final do governo do presidente do Brasil, Artur da Costa e Silva, quando Hélio Prates da Silveira era o governador distrital. Inicialmente, foi estabelecida como Companhia de Água e Esgotos de Brasília, acompanhando o desenvolvimento da capital. Posteriormente, a Caesb ampliou sua atuação. Em 18 de janeiro de 2005, a legislação alterou novamente seu nome, passando a se chamar Companhia de Saneamento do Distrito Federal e diversificando seus produtos. Hoje, ela é uma Sociedade de Economia Mista, com monopólio sobre a utilização e comercialização dos recursos hídricos na região. A empresa também presta serviços na área de resíduos sólidos e atende a uma população de mais de 3 milhões de pessoas no DF.

A Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal (CAESB) configura-se como uma empresa estatal de economia mista, caracterizada pela presença de 19 postos de atendimentos, essas unidades estão distribuídas pelo Distrito Federal. Especificamente, destacam-se escritórios que funcionam como pontos de atendimento em cada cidade administrativa, tendo em vista aperfeiçoar os atendimentos à população local, buscando trazer satisfação aos clientes com os serviços prestados. A CAESB opera pontos de tratamento, como 13 Estações Elevatórias de Esgoto (ETE) e Estações de Tratamento de Água (ETA). Outrossim, o Parque de Serviço da CAESB, localizado no Setor de Indústria e Abastecimento (SIA), é um local indispensável na infraestrutura da empresa. No entanto, este relato enfatiza informações adquiridas na sede da CAESB, situada na Avenida Sibipiruna, 13/21, Águas Claras, Brasília –





## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

- Acompanhamento das melhorias nas áreas comerciais.
- Estabelecimento de mecanismos de controle e suporte.
- Identificação de processos inadequados.
- Subsídio à análise de processos administrativos.
- Realização de auditorias e diagnósticos.

As referidas responsabilidades desempenhadas pela CACPO são primordiais para assegurar a efetividade e a integridade das operações comerciais da Caesb (COORDENADORIA DE CONTROLE DE OPERAÇÕES COMERCIAIS – (CACPO, 2022).

### **Experiência no estágio**

Durante o meu estágio, participei ativamente de diversas atividades que contribuíram para o funcionamento eficiente e organizado da unidade. Desde o início, meu objetivo principal foi me familiarizar com as rotinas de apoio administrativo, além disso, busquei refinar minhas habilidades na elaboração, alimentação e edição de planilhas e analisar documentos. Estas responsabilidades me permitiram compreender melhor as necessidades da área, facilitando minha contribuição de forma significativa. Essas atividades são fundamentais para garantir a fluidez das operações diárias.

Um dos elementos que demanda atenção, mas igualmente tem sido satisfatório, é o controle e acompanhamento da execução de serviços. Por meio do acesso ao Sistema de Gestão Comercial (GCOM), possibilitando monitorar com precisão as atividades efetuadas, verificando se estão devidamente alinhadas dentro dos padrões e normas estabelecidos pela empresa. Esse processo constante de observação não apenas me permitiu ter uma visão mais minuciosa das operações, mas também me viabilizou identificar as desconformidades presentes nas atividades observadas.

No decorrer do estágio, tenho encontrado satisfação ao presenciar que os principais objetivos estabelecidos estão consistentemente sendo alcançados. É relevante destacar que as atividades desenvolvidas no Programa de Estágio são as seguintes: execução de rotinas de apoio administrativo, incluindo entrega, recebimento e arquivamento de documentos, elaboração, atualização e edição de planilhas e documentos da unidade, monitoramento e controle da



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

execução de serviços por meio de relatórios e acesso ao Sistema de Gestão Comercial (GCOM), verificando a conformidade das ações com as normas da empresa. Minha colaboração atuante nas atividades pertinentes está sendo crucial para o meu crescimento profissional, podendo influenciar em desafios futuros e oportunidades de crescimento. Essa experiência certamente deixará uma marca duradoura em minha jornada de capacitação. O estágio realizado na Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal (CAESB) foi uma oportunidade única. Através do curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública do Instituto Federal de Brasília (IFB), pude atender aos critérios necessários para vivenciar essa experiência, que influenciou significativamente meu crescimento pessoal e interpessoal. Esse estágio me permitiu adquirir uma nova visão do mercado de trabalho, enriquecida pelas experiências vividas durante as prestações de serviços para a companhia.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Gestão Comercial e Saneamento

A gestão comercial é uma função chave em qualquer organização, sendo responsável pelo planejamento de estratégias de mercado, pela gestão do relacionamento com clientes e pelo controle de vendas. Conforme Kotler e Keller (2012), sua eficácia vai além da simples comercialização de produtos, englobando a criação de relacionamentos duradouros e satisfatórios com os clientes. No setor de saneamento, a área comercial desempenha um papel fundamental ao assegurar que os serviços essenciais sejam oferecidos de maneira acessível, com transparência no atendimento e na relação com os consumidores.

Empresas de saneamento, como a Companhia Ambiental de Saneamento do Distrito Federal, procuram alinhar suas atividades comerciais às necessidades de seus clientes, ajustando seus processos de venda e atendimento às exigências regulatórias e ambientais. De





## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

acordo com Lovelock e Wright (2006), o fornecimento de serviços públicos exige um equilíbrio entre a eficiência financeira e a prestação adequada de serviços essenciais. A gestão comercial eficiente envolve a coordenação de ações como a prospecção de novos clientes, a negociação de contratos e a cobrança justa e transparente pelos serviços oferecidos.

### 2.2 Legislação e Serviços de Saneamento

O saneamento básico é um direito social garantido pela Constituição Federal de 1988 e regulamentado pela Lei nº 11.445/2007, que define as diretrizes nacionais para a prestação de serviços de saneamento. A legislação estabelece que o saneamento inclui o abastecimento de água potável, o esgotamento sanitário, o manejo de resíduos sólidos e a drenagem das águas pluviais. Essa lei também promove a universalização dos serviços, visando à melhoria da saúde pública e à proteção dos recursos ambientais.

Com a Lei nº 14.026/2020, conhecida como o Novo Marco Legal do Saneamento, o setor passou por uma reformulação significativa. O objetivo dessa lei é promover a universalização dos serviços de saneamento até 2033, garantindo que 99% da população tenha acesso à água potável e que 90% tenham coleta e tratamento de esgoto (Oliveira, 2021). Essa nova legislação representa um desafio para a gestão comercial das empresas de saneamento, exigindo maior transparência e eficiência na prestação dos serviços.

O Plano Nacional de Saneamento Básico (PLANSAB), instituído pelo Decreto nº 8.141/2013, traça estratégias para garantir a execução das políticas públicas no setor. Heller (2014) ressalta que o saneamento básico é essencial para o desenvolvimento sustentável, pois contribui para a preservação dos recursos naturais, a promoção da saúde pública e a melhoria da qualidade de vida da população.

### 2.3 A Integração entre Gestão Comercial e Saneamento



**INSTITUTO FEDERAL**  
Brasília

Setor de Autarquias Sul, Quadra 2, Bloco E, Edifício Siderbrás  
Asa Sul – Brasília/DF, CEP 70070-906  
(61) 2103-2154 | [ifb.edu.br](http://ifb.edu.br)



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

A integração entre a área comercial e os serviços de saneamento é crucial para garantir que esses serviços sejam prestados de forma eficiente e sustentável. Coelho (2018) argumenta que a comercialização de serviços essenciais, como água e esgoto, requer uma abordagem que combine eficiência econômica com responsabilidade social e ambiental. Nesse sentido, a área comercial assume um papel estratégico ao negociar e formalizar contratos com clientes, sejam eles públicos ou privados.

A cobrança pelos serviços de saneamento, conforme apontado por Menezes (2016), deve ser conduzida de maneira clara e transparente, respeitando as regulamentações vigentes e garantindo que os consumidores entendam os custos envolvidos. A Lei nº 11.445/2007 prevê o controle social na gestão dos serviços de saneamento, permitindo que os usuários acompanhem a qualidade e a administração desses serviços. Esse controle é fundamental para assegurar a satisfação dos clientes e o desempenho econômico das empresas de saneamento.

### 3. DESENVOLVIMENTO

A rotina que eu tenho no trabalho de segunda a sexta-feira inicia-se normalmente com minha chegada à sede por volta das 7h30 da manhã. Organizo-me para dar início às minhas atividades às 8 horas. Assim que chego, dirijo-me à minha mesa de trabalho, ligo o computador e acesso à internet, abrindo as abas que utilizo ao longo do dia.

Entre essas abas, estão o Outlook: onde acesso os comunicados da Caesb, por ser o e-mail da empresa e o Teams: a rede de bate-papo onde posso me comunicar com qualquer colaborador da empresa, com a possibilidade de ter uma resposta mais rápida. Além disso, abro duas abas do Sistema de Gestão Comercial (GCOM), que é um sistema interno da companhia.

Em uma das abas do GCOM, acesso as operações gerais das inscrições, verificando se o endereço corresponde ao informado na planilha. Em seguida, confiro a aba de cadastro para certificar-me do responsável financeiro, acompanhar as contas, verificar as leituras, conferir se o parcelamento foi feito corretamente.



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Na outra aba do GCOM, acesso ao cadastro do cliente ou da empresa com o CPF ou CNPJ, observando a documentação pessoal do cliente, o TSS - Termo de solicitação para ativação ou reativação dos serviços ou, em outros casos, observo se a inscrição apresenta o TSE - Termo de solicitação para extinção do contrato ou suspensão dos serviços. Observo a documentação do imóvel, incluindo contrato de locação, cessão de direitos, contrato de compra e venda, IPTU e outros documentos relevantes.

Essas são as principais documentações a serem verificadas no cadastro do cliente em relação à vinculação ao imóvel. Quando a inscrição é de uma Pessoa Jurídica, verifico todos os documentos acima mencionados, além de observar a documentação pessoal do responsável pela empresa e dos sócios. Tendo a inclusão das seguintes documentações a serem observadas: comprovante de inscrição e de situação cadastral, ATA, contrato social e procuração.

As observações são feitas de forma minuciosa, seguindo um padrão específico de análise relacionado às informações de operação presentes na planilha do Excel. As planilhas normalmente contêm de 3 mil a 6 mil itens, com o filtro de dois anos de operações feitas pelo funcionário responsável pela matrícula que está em análise.

As detalhadas observações são feitas nas abas do GCOM e são fundamentadas pelas informações presentes na planilha de análise, que é a terceira aba aberta no computador. Após uma análise cuidadosa, alimento a observação da planilha referente a cada item, identificando se a operação foi realizada corretamente, se os documentos estão corretos nas devidas abas e se as cobranças e termos para operações específicas estão presentes.

Caso tudo esteja conforme o esperado, sinalizo com um “OK”. Se encontrar algum erro, sinalizo na observação, descrevendo o erro observado, e o item fica em evidência colorido para que qualquer pessoa que visualize a planilha entenda imediatamente que a cor presente significa um erro.

Essa é a atividade diária que, a cada dia que passa, se aproxima mais da finalização da planilha. Ao ser executada, mais uma atividade concluída do plano de atividades. Este serviço de análise é realizado na mesa disponibilizada para os estagiários das áreas da CACPO -





## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Coordenadoria de Controle de Operações Comerciais e da CACPM - Coordenadoria de Procedimentos e Métodos Comerciais.

Na mesa, há um computador com duas telas que facilitam nas observações das operações que são analisadas. A única dificuldade no processo ocorre em dias atípicos, quando o Sistema de Gestão Comercial fica lento devido à subida de atualização. As análises são feitas com fundamento nas informações das operações que contêm na planilha e observadas se as da planilha correspondem às informações que existem nas abas do sistema GCOM.

### **Relação entre o conteúdo estudado nas disciplinas do curso do IFB e as atividades praticadas**

Desde o início do curso até o atual módulo, todas as matérias das grades dos módulos foram fundamentais para a minha formação. No entanto, havendo mais de um conteúdo específico que contêm uma relação direta com as atividades desempenhadas na área de estágio. Essas disciplinas incluem: Linguagem e Comunicação, Ética no Setor Público, Direito Administrativo e Licitação, e Gestão de Pessoas no Setor Público.

#### **- Aplicação dos Conhecimentos no Ambiente de Trabalho**

A matéria de Gestão de Pessoas no Setor Público agregou valor significativo ao estágio, especialmente na Superintendência de Comercialização - CAC, que abrange toda a área comercial da Caesb. O foco dessa área é melhorar o faturamento da companhia e proporcionar satisfação aos clientes com os serviços prestados. Em particular, a CACPO - Coordenadoria de Controle de Operações Comerciais, enfatiza uma visão motivacional, essencial para bons líderes, conforme os conteúdos abordados nas aulas do docente Andre Luiz Dias.

Examinando minuciosamente as ementas das disciplinas de Gestão de Pessoas no Setor Público, Direito Administrativo e Licitações, podemos observar que:

Gestão de Pessoas no Setor Público:

- Importância das Pessoas para as Organizações: Estudo da relevância do capital humano no contexto das organizações públicas.
- Evolução e Tendências da Gestão de Pessoas: Análise das mudanças históricas e futuras nas práticas de gestão de pessoas no setor público.



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

- Políticas de Gestão de Pessoas: Exploração das diretrizes e estratégias adotadas para administrar e desenvolver o pessoal no serviço público.
  - Agentes Públicos: Estudo dos diferentes tipos de servidores públicos e suas atribuições legais.
  - Provimento de Pessoas no Setor Público: Processos de recrutamento, seleção e nomeação de funcionários públicos.
  - Políticas de Desenvolvimento: Iniciativas para capacitação, treinamento e desenvolvimento de competências dos servidores.
  - Planos de Cargos, Carreiras e Salários: Estruturas e políticas de remuneração e progressão na carreira no serviço público.
  - Gestão de Equipes: Práticas de liderança, motivação e coordenação de equipes no contexto público.
  - Avaliação de Desempenho: Métodos e critérios para avaliar o desempenho dos servidores públicos.
  - Gestão por Competências: Abordagem focada no desenvolvimento e utilização das competências individuais para atingir os objetivos organizacionais.
  - Regime Jurídico Aplicado aos Servidores Públicos: Normas legais e regulamentares que regem o emprego público, direitos e deveres dos servidores.
  - Motivação e Liderança: Teorias e práticas motivacionais e de liderança aplicadas ao ambiente de trabalho no setor público.
- Direito Administrativo e Legislação:
- Princípios Jurídicos da Administração Pública: Estudo dos princípios constitucionais que orientam a atuação da administração pública.
  - Atos Administrativos: Tipos, requisitos, efeitos e invalidação dos atos praticados pela administração pública.
  - Poderes Administrativos: Análise dos poderes conferidos à administração para o exercício de suas funções.



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

- Responsabilidade Civil do Estado: Responsabilidade da administração pública por danos causados a terceiros.
- Licitações: Princípios constitucionais e aspectos gerais do procedimento licitatório.
- Fases e Modalidades de Licitações: Etapas e tipos de licitação, critérios de julgamento e modalidades previstas em lei.
- Contratação Direta pela Administração Pública: Situações em que a administração pode contratar diretamente sem necessidade de licitação.
- Contratos Administrativos: Características, modalidades, execução, inexecução e extinção dos contratos firmados pela administração pública.
- Essa relação detalhada abrange os tópicos essenciais de estudo em gestão de pessoas no setor público e direito administrativo e legislação, conforme indicado pelas ementas encontradas no plano de ensino disponibilizadas no NEAD.

- Linguagem e Comunicação

Linguagem e Comunicação, ministrada pelo Dr. Junio César Batista de Souza, foi um grande destaque para a evolução das minhas habilidades comunicativas. Esta disciplina me favoreceu a desenvolver uma linguagem mais assertiva e clara, especialmente ao informar sobre observações de operações que apresentam falhas. A clareza na comunicação é imprescindível para garantir que as correções necessárias sejam compreendidas e implementadas adequadamente.

- Ética no Setor Público

A disciplina de Ética no Setor Público, ministrada pelo docente Francisco de Assis Povoas Pereira, se apresentou relevante para entender como me portar dentro da Companhia. Os ensinamentos dessa matéria me permitiram agir de acordo com os princípios éticos, garantindo que todas as minhas ações estejam alinhadas com as normas e regulamentos da empresa.

- Direito Administrativo e Licitação





## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

O curso de Direito Administrativo e Licitação, ministrado pela docente Caroline Maria Costa Barros, trouxe um entendimento abrangente sobre as análises de documentações de imóveis. Durante o estágio, fui confrontado com uma situação prática que ilustrou bem os ensinamentos adquiridos. Uma pessoa física desejava transferir a conta de água para o seu nome, mas não possuía nenhum documento formal que comprovasse a propriedade do imóvel. A única evidência que ela apresentava eram os boletos de IPTU, que ela vinha pagando há anos. Nesse caso, a situação se configurava como uma posse de boa-fé, pois, através do pagamento contínuo do imposto, ela acabou adquirindo a propriedade do imóvel por meio da usucapião, um direito que foi reconhecido legalmente após o cumprimento dos requisitos necessários. Esse episódio demonstrou a aplicação prática de conceitos relacionados à posse e à prova documental, aspectos essenciais no contexto jurídico de regularização de imóveis. Esta disciplina foi necessária para garantir que eu pudesse realizar as análises documentais de maneira precisa e eficaz, certificando a conformidade com as exigências legais e administrativas.

### - Gestão de Pessoas no Setor Público

Por último, mas não menos importante, a disciplina de Gestão de Pessoas no Setor Público, ministrada pelo docente Andre Luiz Dias, foi um divisor de águas. Esta matéria abordou aspectos relevantes sobre as relações interpessoais e a diferença entre líderes e chefes. O professor apresentou uma visão profunda sobre a importância da motivação por parte dos superiores e como isso impacta diretamente na produção e entrega do trabalho.

### - A influência da Cultura Organizacional e a Motivação e Engajamento na Gestão de Pessoas no Setor Público

A cultura da Comercial é caracterizada pela união, companheirismo e motivação. Tais atitudes foram amplamente discutidas nas aulas de Gestão de Pessoas no Setor Público, facilitando minha adaptação e entendimento do ambiente de trabalho. No último encontro anual da CAC, ao discutirem sobre Engajamento e Comprometimento, reforçaram o conceito de trabalho em equipe com a frase: "Nenhum de nós é tão bom quanto todos nós juntos" (Autor desconhecido).



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

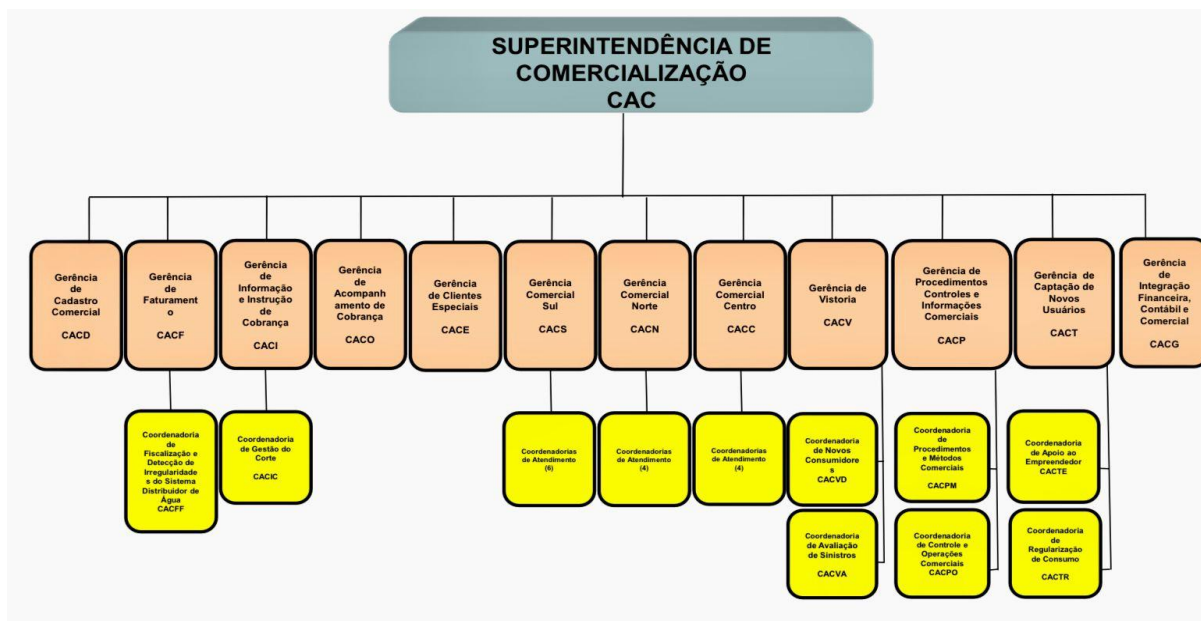


Figura 2 - Organograma que demonstra a distribuição da Superintendência de Comercialização (CAC)

Fonte: Institucional — Caesb:

[https://www.caesb.df.gov.br/images/arquivos\\_pdf/arquivos\\_Lai/Estrutura-Organizacional-agosto2022.pdf](https://www.caesb.df.gov.br/images/arquivos_pdf/arquivos_Lai/Estrutura-Organizacional-agosto2022.pdf). Acesso em: 23 de abril de 2024.

De forma geral, as disciplinas acadêmicas têm desempenhado um papel significativo no meu desenvolvimento profissional durante o estágio na CAESB. Cada matéria contribuiu de maneira única para a minha formação, atribuindo conhecimentos teóricos e práticos que são aplicados diariamente nas atividades desempenhadas. De acordo com a figura 3, a divisão percentual de relevância das disciplinas estudadas referente às atividades praticadas é apresentada em um gráfico de pizza de criação autoral.



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

# RELAÇÃO DIRETA COM AS ATIVIDADES DESEMPENHADAS NA ÁREA DE ESTÁGIO

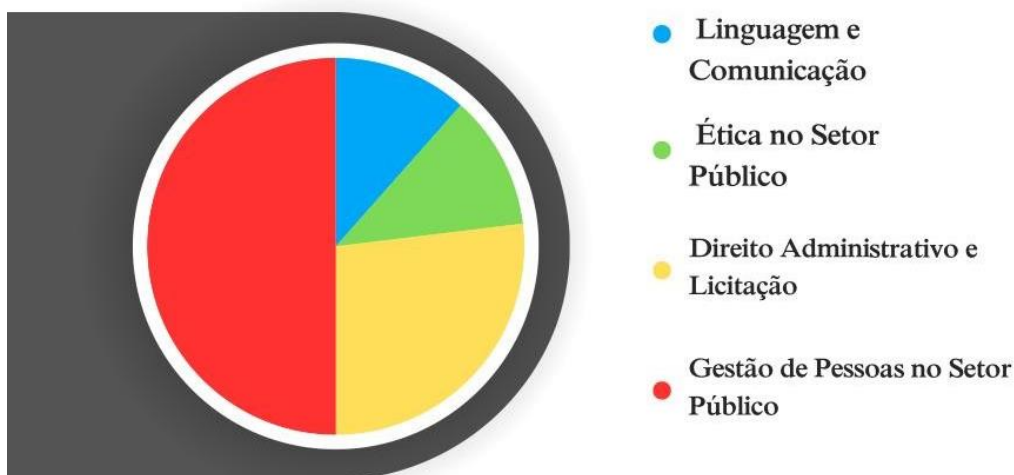


Figura 3: O gráfico de pizza da Figura 3 ilustra, em porcentagem, mostra as disciplinas do curso que mais se destacaram no contexto do estágio. Fontes do gráfico: Criação da autora.

### A Experiência com as Coordenadoras da CACPO

Durante meu contrato de estágio, que teve início em agosto de 2022, tive a oportunidade de trabalhar com duas coordenadoras distintas na CACPO; Vale ressaltar que ambas são servidoras públicas concursadas na companhia. A primeira coordenadora com quem tive o privilégio de colaborar foi Karina Pereira de Andrade, uma gestora pública excepcional que sempre me tratou com respeito e paciência, independentemente do fato de eu ser estagiária. Karina, formada em Agronomia, ingressou na empresa como terceirizada antes de ser convocada pelo concurso público da companhia de saneamento ambiental do Distrito Federal. A mesma demonstrou uma grande habilidade em ensinar de forma detalhada, desde o início até o fim, com uma fala assertiva e motivacional. Ela sempre teve o hábito de incentivar todos os estagiários a participarem dos cursos internos oferecidos pela CAESB, mostrando uma preocupação genuína com nosso desenvolvimento profissional.



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Atualmente, a coordenadora Luiza Giovanna Silva de Moura tem seguido uma postura semelhante. Formada em Administração, Luiza foi convocada para tomar posse do cargo público logo após a sua formatura em 2020. Ela mostra cautela com a área e oferece apoio e motivação constantes. Sua abordagem tem sido relevante para meu crescimento contínuo, reforçando a importância de um ambiente de trabalho positivo e encorajador.

Em suma, a influência positiva das coordenadoras da CACPO também tem sido indispensável, mostrando como a liderança eficaz pode impactar significativamente a experiência de estágio.

Após uma avaliação criteriosa, verifiquei e não identifiquei problemas de relevância que demandassem propostas ou sugestões de resolução. O ambiente atual apresenta-se satisfatório, não evidenciando obstáculos significativos que exijam intervenções particulares. Essa constatação reflete um cenário estável e bem gerenciado, indicando que as práticas e procedimentos em vigor da CAESB estão adequados e competentes.

As atividades de apoio administrativo desempenham um papel fundamental no funcionamento eficiente de uma organização, garantindo a consistência das informações e a conformidade dos processos com as normas estabelecidas. Além disso, a motivação dos colaboradores é um fator crucial que influencia diretamente na qualidade e eficiência de suas entregas. Conforme destacado pela Forbes (2019), funcionários motivados tendem a ser mais produtivos, proativos e comprometidos com os objetivos da organização.

No meu caso, a motivação das minhas supervisoras foi fundamental para impulsionar minha entrega de resultados. Sendo inspirado pelo exemplo e pela liderança positiva demonstrada por elas, senti-me encorajada a dar o meu melhor que pudesse em todas as atividades que foram deliberadas a mim. Como resultado desse estímulo, pude alcançar um agradável desempenho e receber boas avaliações nos últimos três consecutivos relatórios de atividades. O apoio e reconhecimento das minhas superiores não apenas fortaleceram minha motivação, mas também agregaram valores para meu desenvolvimento profissional e melhoras para as operações da organização. De acordo com os relatórios de atividades do estagiário, observa-se uma postura padrão em relação aos desempenhos das atividades administrativas.





## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

ANEXO 1 – NR-02/2020-DS – Relatório de Atividades do Estagiário

Aprovado em 09/12/2020

 <b>caesb</b>	<b>Diretoria de Suporte ao Negócio</b>	
	<b>RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO ESTAGIÁRIO</b>	
Em cumprimento à Lei 11.788/2008, que dispõe sobre estágio de estudantes e visando conhecer o desempenho dos estagiários, estamos aplicando este questionário, o qual deverá ser preenchido pelo supervisor de estágio em conjunto com o estagiário e devolvido até 31/08/2023.		
Estagiário: Lana Cristina Diniz Viana		
Curso: Tecnologia em Gestão Pública      Instituição de Ensino: IFB – Campus Brasília		
Supervisor de estágio: Karina Pereira de Andrade		
Lotação: CACPO		Telefone: 3383-9469
Data da avaliação: 22/08/2022		

Assinale com um "X" o desempenho/postura do estagiário, correspondente a cada item:

Itens / Desempenho	Excelente	Ótimo	Bom	Regular	Insatisfatório
1- Compreensão e Desenvolvimento das Atividades		X			
2- Colaboração com a Equipe de Trabalho	X				
3- Comprometimento	X				
4- Responsabilidade	X				
5- Assiduidade / Pontualidade	X				

Desempenho	Excelente	Ótimo	Bom	Regular	Insatisfatório
1- Avaliação final quanto ao Desempenho	X				

Atividades desenvolvidas: Controlar e alimentar planilhas, controlar e arquivar documentos, controlar acompanhar a execução de serviços, por meio de relatórios, verificando se as ações estão de acordo com o normativo da empresa.

CAESB - DC - CAC  
Coord. de Controle de Operações Comerciais-CACPO

  
KARINA PEREIRA DE ANDRADE  
Coordenadora de Processos  
Supervisor de estágio

  
Lana Cristina Diniz Viana  
Estagiário

Instituição de Ensino

Figura 4 - O relatório de atividades, elaborado por minha supervisora anterior, Karina Pereira de Andrade, evidencia meu desempenho no ano de 2022.



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

ANEXO 1 – NR-02/2020-DS – Relatório de Atividades do Estagiário

Aprovado em 09/12/2020

	Diretoria de Suporte ao Negócio	
	RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO ESTAGIÁRIO	
Em cumprimento à Lei 11.788/2008, que dispõe sobre estágio de estudantes e visando conhecer o desempenho dos estagiários, estamos aplicando este questionário, o qual deverá ser preenchido pelo supervisor de estágio em conjunto com o estagiário e devolvido até 15/03/2023.		
Estagiário: LANA CRISTINA DINIZ VIANA		
Curso: TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA Instituição de Ensino: IFB – CAMPUS BRASÍLIA		
Supervisor de estágio: ANA PAULA DOS SANTOS		
Lotação: CACPO		Telefone: 3213-7465
Data da avaliação: 28/02/2023		

Assinale com um "X" o desempenho/postura do estagiário, correspondente a cada item:

Itens / Desempenho	Excelente	Ótimo	Bom	Regular	Insatisfatório
1- Compreensão e Desenvolvimento das Atividades		X			
2- Colaboração com a Equipe de Trabalho	X				
3- Comprometimento	X				
4- Responsabilidade	X				
5- Assiduidade / Pontualidade	X				

Desempenho	Excelente	Ótimo	Bom	Regular	Insatisfatório
1- Avaliação final quanto ao Desempenho	X				

Atividades desenvolvidas: Controlar e alimentar planilhas, controlar e arquivar documentos, controlar e acompanhar a execução de serviços, por meio de relatórios, verificando se as ações estão de acordo com o normativo da empresa.

  
Supervisor de estágio

  
Luciana Reis  
Space 1104182  
Coordenadora de Estágio  
Postaria 6276222 de 15/03/2022  
IFB - Instituto Federal de Brasília

  
Estagiário

Instituição de Ensino

Scanned with CamScanner

Figura 5 - O relatório correspondente ao ano de 2023, sob a orientação de Ana Paula dos Santos, mantém-se apresentando minha atuação equivalente à do ano anterior.



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

ANEXO 1 – NR-02/2020-DS – Relatório de Atividades do Estagiário

Aprovado em 09/12/2020

	Diretoria de Suporte ao Negócio
	<b>RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO ESTAGIÁRIO</b>
Em cumprimento à Lei 11.788/2008, que dispõe sobre estágio de estudantes e visando conhecer o desempenho dos estagiários, estamos aplicando este questionário, o qual deverá ser preenchido pelo supervisor de estágio em conjunto com o estagiário e devolvido até 31/08/2023.	
Estagiário: Lana Cristina Diniz Viana	
Curso: Tecnologia em Gestão Pública      Instituição de Ensino: IFB – Campus Brasília	
Supervisor de estágio: Caio Felipe Sousa Ribeiro (Supervisor) Luiza Giovanna Silva de Moura (Coordenadora de Processo Substituta)	
Lotação: CACPO      Telefone: 3383-9469	
Data da avaliação: 25/03/2024	

Assinale com um "X" o desempenho/postura do estagiário, correspondente a cada item:

Itens / Desempenho	Excelente	Ótimo	Bom	Regular	Insatisfatório
1- Compreensão e Desenvolvimento das Atividades		x			
2- Colaboração com a Equipe de Trabalho	x				
3- Comprometimento	x				
4- Responsabilidade	x				
5- Assiduidade / Pontualidade	x				

Desempenho	Excelente	Ótimo	Bom	Regular	Insatisfatório
1- Avaliação final quanto ao Desempenho	x				

Atividades desenvolvidas: Controlar e alimentar planilhas, controlar e arquivar documentos, controlar e acompanhar a execução de serviços, por meio de relatórios, verificando se as ações estão de acordo com o normativo da empresa.

\_\_\_\_\_  
Supervisor de estágio

  
Luciana Reis  
Síntese 11/04/12  
Coordenadora de Estágio  
Portaria S276/22 de 16/08/2022  
IFB - Instituto Federal de Brasília

\_\_\_\_\_  
Estagiário

Instituição de Ensino

Figura 6 - O relatório, dividido em duas partes e preparado pela atual supervisora da área, Luiza Giovanna Silva de Moura, enfatiza minha conduta contínua nas atividades ao longo do ano de 2024 (frente).



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Página de assinatura(s) do documento

Dados do Documento	
Domínio:	<a href="https://sistemas.caesb.df.gov.br/gdoc/Verificador">https://sistemas.caesb.df.gov.br/gdoc/Verificador</a>
Id do Item Arquivístico:	197d8e
GDOC Nº:	1670542
Quantidade de Páginas:	1
Documento:	Relatório
Assunto :	Programa de Estágio - Declaração de Matrícula/ Histórico/Avaliação - Lana Cristina Diniz Viana (CACPO)
Classificação:	022.21 - PROMOVIDOS PELA INSTITUIÇÃO
Interessado:	CACPO - COORDENADORIA DE CONTROLE DE OPERACOES COMERCIAIS, Lana Cristina Diniz Viana

Nenhum anexo.:

Lista de Signatário(s):

Documento assinado eletronicamente por **Luiza Giovanna Silva de Moura, Coordenador de Processo substituto (CACPO), Mat.: 539007**, em 25/03/2024 as 10:14, conforme horário oficial de Brasília, fundamento no art 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Lana Cristina Diniz Viana, Estagiário (CACPO), Mat.: 638333**, em 25/03/2024 as 11:45, conforme horário oficial de Brasília, fundamento no art 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Figura 7 - O relatório, dividido em duas partes e preparado pela atual supervisora da área, Luiza Giovanna Silva de Moura, enfatiza minha conduta contínua nas atividades ao longo do ano de 2024 (verso).



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atualmente, meu estágio na CAESB me faz refletir sobre as experiências que se apresentaram necessárias. Durante todo o período em que meu contrato se encontra vigente, pude vivenciar diversas atividades que contribuíram de maneira significativa para o meu crescimento profissional. A oportunidade de trabalhar sob a supervisão de gestoras competentes, como Karina Pereira de Andrade, foi de suma importância. Seu apoio e orientação foram essenciais para minha formação, permitindo-me desenvolver habilidades cruciais no ambiente corporativo.

A familiarização com a rotina das atividades desenvolvidas no programa tem sido um aspecto positivo destacável deste estágio. Além disso, a cultura organizacional da Coordenadoria de controle de operações comerciais – (CACPO), marcada pela união e motivação, proporciona um ambiente propício para aprendizado e crescimento.

Por outro lado, alguns desafios foram enfrentados, como a necessidade de lidar com prazos e a pressão por resultados coerentes. No entanto, esses obstáculos têm atuado como oportunidades de aprendizado, incentivando-me a desenvolver habilidades de gerenciamento de tempo e resolução de problemas.

Olhando para o futuro, esta experiência prática reforçou minha confiança em relação ao mercado de trabalho relacionado à minha área profissional. Faz-me sentir mais preparada para enfrentar os desafios e aproveitar as oportunidades que surgirão ao longo da minha carreira.





## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

### 5. REFERÊNCIAS

BRASIL. Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal. Regimento Interno. Disponível em: <https://www.caesb.df.gov.br/institucional.html>. Acesso em: 23 abr. 2023.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Decreto nº 8.141, de 20 de novembro de 2013. Institui o Plano Nacional de Saneamento Básico - PLAN SAB. Diário Oficial da União, seção 1, Brasília, DF, p. 3, 21 nov. 2013.

BRASIL. Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007. Estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico. Diário Oficial da União, seção 1, Brasília, DF, p. 1, 8 jan. 2007.

BRASIL. Lei nº 14.026, de 15 de julho de 2020. Atualiza o marco legal do saneamento básico. Diário Oficial da União, seção 1, Brasília, DF, p. 2, 16 jul. 2020.

CAESB. Estrutura Organizacional. Institucional - Caesb. Disponível em: [https://www.caesb.df.gov.br/images/arquivos\\_pdf/arquivos\\_Lai/Estrutura-Organizacional-agosto2022.pdf](https://www.caesb.df.gov.br/images/arquivos_pdf/arquivos_Lai/Estrutura-Organizacional-agosto2022.pdf). Acesso em: 23 abr. 2024.

COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO DISTRITO FEDERAL. Regimento Interno. Disponível em: <https://www.caesb.df.gov.br/institucional.html>. Acesso em: 23 abr. 2023.

COELHO, R. Comercialização de Serviços Públicos: Eficiência e Responsabilidade Social. São Paulo: Editora XYZ, 2018.

FORBES. 6 estratégias para manter os funcionários motivados. Disponível em: <https://forbes.com.br/negocios/2019/02/6-estrategias-para-manter-os-funcionarios-motivados/>. Acesso em: 20 mai. 2024.

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL. GDF investiu R\$ 1 bilhão em abastecimento. Disponível em: <https://agenciabrasilia.df.gov.br/2023/03/22/gdf-investiu-r-1-bilhao-em-abastecimento-e-qualidade-da-agua-em-4-anos/>. Acesso em: 4 jul. 2024.

HELLER, M. Saneamento Básico e Desenvolvimento Sustentável. Florianópolis: Editora ABC, 2014.

IFB. Meus cursos Nead. Disponível em: <https://nead.ifb.edu.br/my/courses.php>. Acesso em: 4 jul. 2024.



## **MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

KOTLER, P.; KELLER, K. L. Administração de Marketing. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2012.

LOVELOCK, C. H.; WRIGHT, L. Serviços: Marketing e Gestão. 8. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2006.

MENEZES, A. Gestão de Saneamento: Transparência e Controle Social. Rio de Janeiro: Editora DEF, 2016.

OLIVEIRA, J. Novo Marco Legal do Saneamento: Desafios e Oportunidades. Brasília: Editora GHI, 2021.



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

### 6. LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Mapa de localização interno da sede da Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal - CAESB. ....	9
Figura 2 - Organograma evidenciando a distribuição da Superintendência de Comercialização (CAC).....	18
Figura 3 - Divisão percentual de relevância das disciplinas estudadas referente às atividades praticadas apresentada em um gráfico de pizza.....	19
Figura 4 - Relatório de atividades, elaborado por minha supervisora anterior, Karina Pereira de Andrade, evidenciando meu desempenho no ano de 2022.....	21
Figura 5 - Relatório correspondente ao ano de 2023, sob a orientação de Ana Paula dos Santos, apresentando minha atuação equivalente à do ano anterior.....	22
Figura 6 - Relatório dividido em duas partes e preparado pela atual supervisora da área, Luiza Giovanna Silva de Moura, enfatizando minha conduta contínua nas atividades ao longo do ano de 2024(frente).....	23
Figura 7 - O relatório, dividido em duas partes e preparado pela atual supervisora da área, Luiza Giovanna Silva de Moura, enfatiza minha conduta contínua nas atividades ao longo do ano de 2024 (verso).....	24



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

### PARECER FINAL

A aluna \_\_\_\_\_ foi APROVADA, com nota \_\_\_\_\_, no estágio curricular supervisionado, como requisito de conclusão do curso (colocar o nome do curso), cumprindo carga horária de \_\_\_\_\_ horas.

Data da aprovação: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

---

Professor(a) Orientador(a) do Estágio



**INSTITUTO FEDERAL**  
Brasília

Setor de Autarquias Sul, Quadra 2, Bloco E, Edifício Siderbrás  
Asa Sul – Brasília/DF, CEP 70070-906  
(61) 2103-2154 | [ifb.edu.br](http://ifb.edu.br)



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

**FOLHA DE ASSINATURAS**

**LANA CRISTINA DINIZ VIANA / 075.329.421-47**

---

**ESTAGIÁRIA / CPF Nº**

**LUIZA GIOVANNA SILVA DE MOURA**

---

**SUPERVISORA DO LOCAL DE ESTÁGIO**

**DENISE GOMES DE MOURA**

---

**PROFESSORA ORIENTADORA**

**COORDENADOR(A) DO CURSO**

---



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Entregue na Coordenação do Curso em: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_.