

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
FACULDADE DE TECNOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE
PRODUÇÃO

MARIA CAROLINA DA COSTA MONTEIRO

MODELO DE AVALIAÇÃO DA EFETIVIDADE DO PROGRAMA
DE ESTÁGIO DO IFAM CAMPUS MANAUS CENTRO

MANAUS
2013

MARIA CAROLINA DA COSTA MONTEIRO

MODELO DE AVALIAÇÃO DA EFETIVIDADE DO PROGRAMA
DE ESTÁGIO DO IFAM CAMPUS MANAUS CENTRO

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal do Amazonas, como parte do requisito para obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção, área de concentração Gestão da Produção.

ORIENTADOR: PROF. DR. JONAS GOMES DA SILVA

MANAUS
2013

MARIA CAROLINA DA COSTA MONTEIRO

MODELO DE AVALIAÇÃO DA EFETIVIDADE DO PROGRAMA
DE ESTÁGIO DO IFAM CAMPUS MANAUS CENTRO

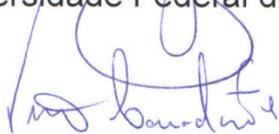
Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal do Amazonas, como parte do requisito para a obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção, área de concentração Gestão da Produção.

Aprovada em 05 de agosto de 2013.

BANCA EXAMINADORA


Prof. Dr. JONAS GOMES DA SILVA, Presidente.
Universidade Federal do Amazonas


Prof^a. Dr^a. MARIA DA GLÓRIA VITORIO GUIMARÃES, Membro.
Universidade Federal do Amazonas


Prof. Dr. TRISTÃO SOCRATES BAPTISTA CAVALCANTE, Membro.
Universidade Federal do Amazonas

Primeiramente a Deus, por me transmitir paz e paciência nos momentos mais difíceis. A minha amada mãe, aos meus colegas do curso de mestrado Marlise Pinto Azevedo e Mário Alves Sobral Júnior, ao meu amigo de trabalho Leandro Araújo da Silva, ao meu Professor Orientador Jonas Gomes da Silva, e aos meus amados filhos Suzana Beatriz Monteiro Perrone e Vinícius Monteiro de Lima, razões do meu viver.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus por me transmitir muita paz e paciência, dando-me força e mostrando-me o melhor caminho nos momentos incertos.

Agradeço especialmente a minha amada mãe que esteve ao meu lado, apoiando-me em todas as decisões por mim tomadas. Além é claro de ser um exemplo de mulher: inteligente, guerreira, humilde, amorosa, bonita, delicada, enfim uma mãe e amiga que todos queriam ter.

Aos meus colegas de mestrado Marlise Pinto Azevedo e Mário Alves Sobral Júnior, que me ajudaram e me acompanharam em todos os momentos do curso de mestrado.

Expresso minha gratidão ao meu amigo de trabalho Leandro Araújo da Silva, que sempre me apoiou e com sua inteligência pôde me auxiliar na concretização de algumas etapas deste mestrado.

Agradeço imensamente ao meu orientador, Prof. Dr. Jonas Gomes da Silva, por sua inteligência, dedicação e pela parceria na concretização deste trabalho juntos.

Ao meu esposo e filhos agradeço por vocês existirem e acreditarem em mim, por fazerem parte de mais um sonho e superação de minha vida acadêmica e profissional.

A todos aqueles que ajudaram, diretamente ou indiretamente, na elaboração deste trabalho, meu muito obrigada!

RESUMO

O estágio tem como finalidade o aprimoramento do aluno através de atividades práticas, em que possa aplicar os ensinamentos adquiridos na escola. Nesse sentido, cabe ao Programa de Estágio do IFAM/Centro prestar serviços com qualidade a toda comunidade, cumprindo seus objetivos de maneira efetiva. Entretanto, foi observada a ausência de um sistema de avaliação da efetividade do referido programa, sendo que o objetivo principal da pesquisa foi desenvolver um modelo de avaliação da efetividade do Programa de Estágio do IFAM/Centro a partir da visão do aluno, a fim de aperfeiçoar os serviços prestados pelo programa. Para a coleta de dados foi elaborado um questionário com questões fechadas e abertas, baseado no modelo Servqual desenvolvido por Parasuraman *et al*, (1985). A amostra da pesquisa foi constituída por 99 alunos dos cursos técnicos presenciais das modalidades de ensino subsequente, integrado e proeja. O estudo mostrou que todas as dimensões da qualidade dos serviços do Programa de Estágio do IFAM/Centro apresentam *gap* negativo, revelando assim a necessidade de um replanejamento das ações por parte dos gestores do programa, dentre elas: intervenções de professores, com o intuito de esclarecer as principais dúvidas dos alunos sobre as atividades de estágio; planejamento de reuniões com os novos estagiários; proporcionar situações práticas nos laboratórios do IFAM, onde o aluno possa conhecer e vivenciar os desafios do mundo do trabalho. Neste sentido, recomenda-se que estudos sejam feitos para ouvir a opinião das empresas, as quais utilizam os serviços do Programa de Estágio do IFAM/Centro para admitir tais alunos.

Palavras-chave: Programa de Estágio do IFAM/Centro; Alunos Estagiários, Modelo Servqual.

ABSTRACT

The internship aims at the improvement of the student through practical activities, where one can apply the lessons learned in school. In this sense, it is up to the IFAM Internship Program/Center providing quality services to the entire community, fulfilling their goals effectively. However, we observed the absence of a system for evaluating the effectiveness of such program. The the main objective of this research was to develop a model for evaluating the effectiveness of the IFAM Internship Program/Center from the perspective of the student in order to improve the services provided by the program. To collect data a questionnaire was designed with closed and open questions, based on the SERVQUAL model developed by Parasuraman et al, (1985). The research sample consisted of 99 students of technical in-person courses, full time courses as well as PROEJA (Adult courses). The study showed that all dimensions of service quality of the IFAM Internship Program/Center have shown negative gap, thus revealing the need for re-planning actions by the managers of the program, including: interventions of teachers, in order to clarify the main questions of the students about the internship; planning meetings with new trainees, providing practical situations in the IFAM laboratories where the student can learn and experience the challenges of laboring world. In this sense, it is recommended studies be made to hear the opinion of the companies which use the services of IFAM Internship Program / Center for admitting such students.

Keywords: Internship Program of the IFAM/Center, Student Interns, SERVQUAL Model.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIações

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas
ABRH-SP – Associação Brasileira de Recursos Humanos de São Paulo
CIE-E - Coordenação de Integração Escola-Empresa
CIEE - Centro de Integração Empresa-Escola
CEDEP – Centro de Desenvolvimento Profissional
CEFET-AM – Centro Federal de Educação Tecnológica do Amazonas
CCQP – Coordenação de Cursos e Qualificação Profissional
CONDIR – Conselho Diretor
DIREC - Diretoria de Relações Empresariais e Comunitárias
EAD – Educação à Distância
ETFAM – Escola Técnica Federal do Amazonas
FUNCEFET – Fundação de Apoio ao Centro Federal de Educação Tecnológica
IEL - Instituto Euvaldo Lodi
IES – Instituição de Educação Superior
IFAM - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas
ISO - International Organization for Standardization
NBR - Norma Brasileira
PCC – Projeto de Conclusão de Curso
PROEJA – Programa de Educação de Jovens e Adultos
PROEX – Pró-Reitoria de Extensão
SIEE - Serviço de Integração Escola-Empresa

LISTA DE FIGURAS

Figura 01. Características dos Serviços	25
Figura 02. Avaliação da Qualidade do Serviço	29
Figura 03. Modelo dos 5 Gaps da Qualidade em Serviço	37
Figura 04. 10 Ms do Autodiagnóstico	38
Figura 05. Organização do IFAM	43
Figura 06. Número de Alunos por Agente de Integração no ano de 2012.....	46
Figura 07. Admissão de Estagiários em 2012 por Curso.....	47
Figura 08. Relatórios Finais dos Estagiários por Curso no Ano de 2012.....	48
Figura 09. Sexo dos 99 Estagiários Entrevistados.....	56
Figura 10. Faixa Etária dos Entrevistados.....	56
Figura 11. Alunos Estagiários por Cursos Técnicos no Ano de 2012.....	57
Figura 12. Quantitativo de Alunos por Locais de Estágio no ano de 2012.....	58
Figura 13. Níveis de Relevância e Satisfação dos Estagiários do IFAM/Centro	67
Figura 14. Gaps das Cinco Dimensões Investigadas.....	67
Figura 15. Nível de Atendimento dos Objetivos do Programa de Estágio do IFAM/Centro	71
Figura 16. Nível de Contratação dos Alunos.....	72
Figura 17. Modelo de Avaliação da Efetividade do Programa de Estágio do IFAM Campus Manaus Centro.....	74

LISTA DE TABELAS

Tabela 01. Desempenho das Dimensões na Seção Expectativa	59
Tabela 02. Nível de Relevância (Efetividade Ideal) dos Itens em Ordem Decrescente \bar{X}_{NR}	60
Tabela 03. Desempenho das Dimensões na Seção Percepção	62
Tabela 04. Nível de Satisfação (Efetividade Real) dos Itens em Ordem Decrescente \bar{X}_{NS}	64
Tabela 05. Análise dos <i>Gaps</i>	68

LISTA DE QUADROS

Quadro 01. Exemplos dos Pontos Fortes, Fracos e a Melhorar	38
Quadro 02. Etapas da Pesquisa	50

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	13
1.1 Contextualização	15
1.2 Objetivos Geral e Específicos	15
1.3 Justificativa	16
1.4 Delimitação do Estudo	17
1.5 Estrutura do Trabalho	17
2. REVISÃO DA LITERATURA	18
2.1 O Programa de Estágio do IFAM/Centro como Prestador de Serviços	18
2.1.1 Dificuldades Encontradas para Realização do Estágio	19
2.1.2 O Estágio como Produção de Conhecimento	20
2.2 Conceitos de Qualidade	21
2.3 O que é Serviço?	24
2.3.1 Tipos de Serviços	26
2.3.2 Qualidade em Serviços	27
2.4 Conceitos de Eficiência, Eficácia e Efetividade	29
2.4.1 A Efetividade como Indicador de Desempenho	32
2.5 Ferramentas de Medição para Programas de Estágio	33
2.6 Modelos de Avaliação da Qualidade em Serviços	36
2.6.1 Críticas aos Modelos	39
3. PERFIL DO IFAM E DO SETOR PESQUISADO	42
3.1 História	42
3.2 Organização do IFAM	42
3.3 Cursos Ofertados pelo IFAM Campus Manaus Centro	43
3.4 Perfil da Coordenação de Integração Escola-Empresa (CIE-E)	44
3.5 Contexto do Programa de Estágio do IFAM Campus Manaus Centro	45
3.5.1 Alunos por Agentes de Integração	45
3.5.2 Admissão de Alunos Estagiários	46
3.5.3 Encaminhamento de Relatórios Finais	48
4. METODOLOGIA DA PESQUISA	49
4.1 Levantamento Bibliográfico	50
4.2 Planejamento da Pesquisa	51
4.3 Coleta de Dados	53
4.4 Apuração e Digitação dos Dados	54
5. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	55
5.1 Perfil dos Alunos Estagiários	56
5.2 Avaliação do Nível de Relevância (Seção Expectativa)	58
5.3 Avaliação do Nível de Satisfação (Seção Percepção)	62
5.4 Comparação entre a Relevância e a Satisfação (<i>Gaps</i>)	66
5.5 Análise dos Objetivos do Programa de Estágio do IFAM/Centro	70
5.6 Impacto do Estágio na Contratação dos Alunos	72

5.7 Atuação e Contrato do Estagiário	73
6. PROPOSIÇÃO DO MODELO	73
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	76
7.1 Sugestões de Melhoria aos Gestores do Programa de Estágio do IFAM/Centro	77
7.2 Limitações e Sugestões de Novas Pesquisas	79
REFERÊNCIAS	81
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO PARA OS ALUNOS ESTAGIÁRIOS	89
ANEXO A – RELATÓRIO DA EMPRESA	93
ANEXO B – RELATÓRIO DO ESTAGIÁRIO	95
ANEXO C – PARECER TÉCNICO	96
ANEXO D – AVALIAÇÃO DO ESTAGIÁRIO REALIZADA PELO SUPERVISOR DA EMPRESA	97
ANEXO E – AVALIAÇÃO DO ESTAGIÁRIO REALIZADA PELO PROFESSOR SUPERVISOR	98
ANEXO F – APROVAÇÃO DO PROJETO DE PESQUISA PELO COMITÊ DE ÉTICA DA UFAM	99

1. INTRODUÇÃO

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas (IFAM) é uma das instituições que forma hoje a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, originário das 19 escolas de aprendizes artífices instituídas por um decreto presidencial de 1909, assinado por Nilo Peçanha (SILVA, 2009).

Os Institutos Federais devem abranger todos os níveis e modalidades da educação profissional e tecnológica, a fim de qualificar o cidadão em diversos setores da economia, tendo como finalidade: 1) Inserir a pesquisa na busca de soluções técnicas e tecnológicas, como resposta aos anseios das demandas sociais; 2) Desenvolver programas de extensão e divulgação científica e tecnológica; 3) Estimular a produção cultural, o empreendedorismo, o cooperativismo e o desenvolvimento científico e tecnológico; 4) Promover a inovação e a transferência tecnológica, com o intuito primordial de preservação do meio ambiente.

A estrutura organizacional do IFAM é constituída por uma Reitoria e cinco Pró-Reitorias. A Diretoria de Relações Empresariais e Comunitárias (Direc) encontra-se inserida na Pró-Reitoria de Extensão (Proex), subdividida em duas Coordenações: Coordenação de Cursos e Qualificação Profissional (CCQP) e Coordenação de Integração Escola Empresa (CIE-E), esta última será o objeto de estudo desta pesquisa.

O IFAM, segundo seu planejamento estratégico, tem a missão de promover, com excelência, educação, ciência e tecnologia para o desenvolvimento da Amazônia. E é com o intuito de alcançar essa missão, que hoje é formado por dez campi e com proposta de expansão até 2014 para mais quatro municípios do Amazonas: Tefé, Itacoatiara, Humaitá e Eirunepé. Nesse sentido, cabe a este Instituto Federal garantir a valorização da educação, a fim de colaborar com a inclusão social dos setores menos favorecidos, cooperando para o desenvolvimento e modernização do Brasil.

A preocupação com este tema partiu da observação de que os alunos do IFAM precisam se adequar às exigências do mercado competitivo, adotando um comportamento dinâmico e proativo no que diz respeito ao estágio. Partindo desse princípio, investimentos em educação profissional, em pesquisas, assim como a implantação de mais estágios, são extremamente importantes.

É sabido também que entre a escola e o mercado de trabalho há um caminho fundamental para quem quer se qualificar – trata-se do estágio. Essa nova etapa do aprendizado representa a transição e a complementaridade entre a área educacional e o mundo empresarial (MONTE, 2009).

Estágio é o período de exercício pré-profissional previsto em currículo escolar, em que o estudante permanece em contato direto com o ambiente interno e externo à instituição de ensino, desenvolvendo atividades profissionalizantes, programadas e avaliáveis, com duração e supervisão constante, amparadas por leis e normas (OSTROSKI, 2008).

A relação entre o conhecimento, que promove o espírito crítico, e a atividade prática deve ser feita pelo estágio. Assim, sob a supervisão de um profissional da área juntamente com a de um docente, o aluno é capaz de fazer a relação entre o saber e o fazer. O estágio é, portanto, um treinamento para o estudante vivenciar o que tem aprendido na teoria. Através do estágio, o aluno pode perceber as diferenças do mundo organizacional e exercitar sua adaptação ao meio empresarial, desenvolver seu espírito crítico nas áreas do conhecimento técnico e científico, desenvolver sua postura profissional e ampliar informações de conteúdo reflexivo (OLETO, 2008).

A preparação dos profissionais do futuro começa na escola, mas sua completa formação se dá cada vez mais dentro das organizações. A inserção do aluno no mercado de trabalho, através da realização do estágio, quando ainda recebe a influência direta das atividades desenvolvidas nos laboratórios, nas salas de aula e pelos professores, é um fator inovador de desenvolvimento econômico e social (GANDOLFO E KOVALESKI, 2004).

Diante do exposto, fica claro o quanto o estágio é o meio mais adequado para que os alunos sejam inseridos na vida profissional e de garantir as melhores perspectivas de crescimento e de realizações.

1.1 Contextualização

O Programa de Estágio do IFAM Campus Manaus Centro está inserido na Coordenação de Integração Escola-Empresa – CIE-E, cujas atribuições são: atender os alunos do Instituto na busca de esclarecimentos e procedimentos sobre estágio; sensibilizar os alunos sobre o que deve ser o interesse maior do processo de estágio, ou seja, o aprendizado profissional e laboral; buscar novas parcerias; cadastrar e divulgar ofertas de estágios e emprego; expedir e controlar toda documentação de estágio, inclusive relatórios parciais e finais; analisar e aprovar os termos de compromissos firmados entre o IFAM, a empresa e o aluno estagiário.

Conforme Mello (2009), este setor foi criado em 1972 com o nome de SIEE (Serviço de Integração Escola-Empresa), antes mesmo da estrutura organizacional ser aprovada em 1974, na qual foi criado o Departamento de Pedagogia e Apoio Didático. Mas somente em 1999, pela Portaria nº 672, de 23 de abril que a CIE-E passou a compor a estrutura da Diretoria de Relações Empresariais e Comunitárias (DIREC) estrutura que vigora até os dias de hoje.

É dentro desta abordagem que surgiu a pergunta da pesquisa: diante da ausência de uma sistemática de avaliação da efetividade do Programa de Estágio do IFAM Campus Manaus Centro, qual o modelo mais apropriado para se medir a efetividade deste Programa?

1.2 Objetivos (Geral e Específicos)

Geral:

- Desenvolver um modelo para avaliar a efetividade do Programa de Estágio do IFAM Campus Manaus Centro a partir da visão do aluno, a fim de aperfeiçoar os serviços prestados pelo referido Programa.

Específicos:

- Pesquisar modelos e ferramentas existentes de avaliação de desempenho da qualidade que possam ser utilizados nos serviços prestados pelo Programa de Estágio do IFAM/Centro;
- Desenvolver e testar o instrumento de coleta de dados juntamente com os alunos estagiários cadastrados no Programa de Estágio do IFAM Campus Centro;
- Propor o modelo e apresentar sugestões de melhorias aos gestores do Programa de Estágio do IFAM/Centro.

1.3 Justificativa

É cada vez maior a necessidade do debate em torno do fortalecimento do ensino no nosso país e da formação dos alunos enquanto profissionais e cidadãos. A prática do estágio representa um dos importantes mecanismos deste processo, uma vez que representa o início da inserção do aluno, ainda em formação, no mercado de trabalho.

A Lei de Estágio 11.788/2008 define estágio como ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa a preparação para o trabalho produtivo de educandos. Além disso, o estágio possibilita também o desenvolvimento de uma série de habilidades e competências solicitadas pelo mercado de trabalho, como por exemplo, capacidade de liderança, relacionamento interpessoal, senso crítico, autoconfiança, iniciativa, inovação, criatividade, inteligência emocional entre outras.

Ainda são grandes os desafios a serem enfrentados e os esforços necessários para se implantar um sistema inovador de estágios supervisionados. O estágio não deve ser centrado unicamente no exercício de tarefas específicas da área de formação do aluno, mas sim acompanhado de um compromisso social que possa refletir a responsabilidade e a solidariedade necessárias ao exercício da cidadania.

Nesse sentido, cabe aos Institutos Federais garantir a valorização da educação, a fim de colaborar com a inclusão social da população menos favorecida, exigindo dos cursos ofertados a obrigatoriedade da carga horária de estágio, servindo também como inserção no mercado de trabalho.

Por meio do estágio, vê-se a oportunidade do aluno inserir-se em uma situação real de trabalho, abrindo caminho para a conquista profissional num mercado cada vez mais competitivo. Com este tipo de atividade, o aluno passa a complementar sua formação educacional de maneira mais eficiente.

A decisão de realizar uma pesquisa deste tipo foi (1) conhecer a opinião dos alunos em relação aos serviços prestados pelo Programa de Estágio do IFAM Campus Manaus Centro; (2) gerar parâmetros de avaliação da efetividade desses serviços, contribuindo para tomada de decisões dos gestores no que diz respeito às mudanças que se farão necessárias para a prestação do serviço de qualidade, e (3) verificar, através da opinião dos alunos e das observações feitas do serviço prestado pelo Programa de Estágio do IFAM Campus Centro, quais são os pontos fortes e fracos que o mesmo apresenta; (4) contribuir para a discussão acadêmica sobre assuntos relacionados ao tema da pesquisa.

1.4 Delimitação do Estudo

O estudo foi realizado no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas (IFAM) no Campus Centro, voltado para o Programa de Estágio o qual está inserido na Coordenação de Integração Escola-Empresa conhecida por todo o corpo docente, discente, técnicos administrativos e parceiros como CIE-E, vinculada à Diretoria de Relações Empresariais e Comunitárias (DIREC). O Programa de Estágio do IFAM/Centro desenvolve ações como: seminário de orientação de estágio, controle de matrícula dos estagiários, expedição de relatórios parciais de estágio, supervisão de estágio, visitas técnicas, atualização do banco de currículos dos alunos, dentre outras.

1.5 Estrutura do Trabalho

A revisão da literatura ressalta primeiramente o papel do Programa de Estágio do IFAM/Centro como prestador de serviços, abordando em seguida as principais dificuldades encontradas na realização do estágio e o papel do estágio como produção de conhecimento. Os tópicos seguintes discutem sobre os principais conceitos de

qualidade, serviços, bem como os tipos de serviços, e a importância da qualidade em serviços no mundo de hoje. A literatura também aponta os conceitos sobre os termos eficiência, eficácia e efetividade. Traz em seguida a efetividade como indicador de desempenho na gestão de produtos e serviços, assim como as ferramentas encontradas na literatura de medição de programas de estágio, logo em seguida, será discutido duas definições de modelos de avaliação de desempenho: o modelo dos 5 *Gaps* (PARASURAMAN *et al*, 1985) e o modelo dos 10 Ms do autodiagnóstico proposto por Costa (2007). E por fim, serão abordadas as principais críticas encontradas a respeito dos modelos citados acima.

Em seguida, dentro da abordagem metodológica foi definido o método, o tipo e o universo da pesquisa, além das etapas, coleta e tratamento dos dados, a validação dos resultados, em seguida as análises e discussão dos resultados, e por fim, as considerações finais.

2. REVISÃO DA LITERATURA

2.1 O Programa de Estágio do IFAM Campus Centro como Prestador de Serviços

O papel do Programa de Estágio do IFAM Campus Manaus Centro é viabilizar, dentro das possibilidades do programa, a colocação dos alunos do Instituto no mercado de trabalho por meio do estágio. Uma das grandes preocupações do programa é sensibilizar os educandos quanto ao objetivo principal do estágio - relacionar o aprendizado teórico com o conhecimento prático - seja no meio empresarial, em outros órgãos da administração pública ou mesmo dentro da própria instituição de ensino.

As vagas disponíveis no Programa de Estágio do IFAM Campus Centro são divulgadas nos murais e locais designados para comunicação da instituição, assim como levadas até as gerências educacionais para informar professores e pedagogos sobre as ofertas de estágio.

Em seguida, os alunos interessados e os que apresentam perfil solicitado encaminham seus currículos para o endereço eletrônico da própria empresa ou

solicitam na Coordenação de Estágio (CIE-E) a carta de encaminhamento para participarem da entrevista. Esse critério quem define é a própria unidade concedente.

O Programa de Estágio do IFAM/Centro conta também com um banco de currículos, criado para viabilizar a demanda das empresas em busca de estagiários das mais diversas áreas técnicas e tecnológicas.

É bom lembrar que o estágio não tem caráter empregatício, ele é um complemento do aprendizado, e pode ser visto como uma das funções sociais das empresas, preparando futuros profissionais para o mercado de trabalho.

A consolidação do estágio se caracteriza por meio de convênios firmados entre as unidades concedentes, interessadas em participar do programa de estágio do IFAM Campus Manaus Centro, e a instituição de ensino. Além disso, a Lei de Estágio nº 11.788/2008 exige como requisito no seu art. 3º inciso II – a celebração de termo de compromisso entre o educando, a parte concedente do estágio e a instituição de ensino.

O Programa de Estágio do IFAM/Centro também segue as orientações da Resolução de nº 18 aprovada pelo CONDIR/CEFET-AM de 31 de agosto de 2007, todas essas exigências legais são fundamentais e devem ser seguidas para que o negócio jurídico tenha validade e eficiência.

2.1.1 Dificuldades Encontradas para Realização do Estágio

Embora o estágio tenha como finalidade o aprimoramento do aluno através de atividades práticas, em que possa aplicar os ensinamentos adquiridos na escola, várias dificuldades são encontradas para que ele efetive o trabalho de forma satisfatória. Infelizmente, muitas empresas ainda não percebem o estudante como um investimento produtivo, considerando-o, na maioria das vezes, como mão de obra barata, a ser aproveitada em outras atividades fora de sua área de formação (MONTE, 2009).

Por sua vez, algumas instituições de ensino geram certos entraves para realização de um estágio de qualidade, como por exemplo, não se aproximam de forma efetiva das empresas ou organizações - unidades concedentes dos estágios - permanecendo voltadas para dentro de si mesmas, esquecendo que trabalham para a sociedade e

devem formar pessoas capazes de modificar o meio onde vivem através da criatividade e do desenvolvimento de suas potencialidades.

Castro *et al* (2007) ressalta ainda, casos de estudantes que se queixam da incoerência existente entre a real finalidade do estágio e as atividades efetivamente propostas e aplicadas pelos programas de estágio das empresas, o que ocasiona insatisfação do estagiário e acaba por prejudicar o aprendizado dele.

Outra dificuldade encontrada para realização do estágio são os requisitos exigidos por empresas quanto ao perfil do aluno estagiário, muitas exigem que esses alunos estejam realmente qualificados para assumir certas responsabilidades que um estagiário ainda não tem condições de assumir. Porém, o que se percebe é que o avanço tecnológico tornou o mundo do trabalho mais complexo e a competição cada vez mais acirrada.

Sendo assim, é preciso que as instituições de ensino se modernizem revendo seus currículos e métodos, objetivando um aprendizado mais relacionado com as exigências organizacionais, além de permitir um maior aprendizado, por parte do estudante, do conhecimento técnico que lhe é oferecido.

2.1.2 O Estágio como Produção de Conhecimento

O estágio é uma atividade significativa, por ser capaz de otimizar a profissionalização do estudante através da colaboração que presta à comunidade, propondo modificações em formas tradicionais de trabalho, estabelecendo assim um canal entre a instituição de ensino e a comunidade (OSTROSKI, 2008).

A relação do estagiário com o seu ambiente de trabalho, segundo Gandolfo e Kovaleski (2004), trata-se de uma aprendizagem mútua, pois as instituições de ensino não detém o monopólio do saber, portanto, o relacionamento da instituição de ensino com o local de estágio não deve ser passivo, no sentido de preparar o indivíduo para ser apenas empregado. O relacionamento está na base da interação de saberes, construídos nos laboratórios da escola e na vivência do estagiário inserido no contexto produtivo.

Seguindo a ideia dos autores, no relacionamento instituição de ensino e ambiente de trabalho, o estagiário será preparado para enfrentar os novos desafios, sabendo que os segmentos produtivos estão em transformação, regidos por novas tendências e baseados em novos paradigmas.

Esse aluno estagiário será o comunicador das transformações tecnológicas que estão ocorrendo no mundo. Não transmitirá apenas conhecimentos gerados dentro da instituição de ensino através de receitas prontas para manipular técnicas. O professor será o articulador do diálogo com o aluno para que ele descubra, no estágio, uma palavra a ser construída e a ser pronunciada de outra maneira como ele a escutou. O professor, dentro da instituição de ensino, é o incentivador de novos conhecimentos, não sozinho, recluso nas suas leituras e reflexões, mas em parceria com os alunos. Ele fará a grande diferença da geração e transferência do saber tecnológico a partir da interação teoria e prática (GANDOLFO E KOVALESKI, 2004).

A baixa participação das demais modalidades de relacionamento entre as instituições de ensino para o nível de educação profissional e o setor produtivo, parece apontar para a necessidade das instituições profissionalizantes estreitarem seus laços com as empresas, de maneira a fortalecer seus vínculos com elas e tornar seus esforços de qualificação profissional mais efetivo.

2. 2 Conceitos de Qualidade

A qualidade é um conceito de extrema importância para as organizações de uma forma geral. A melhoria contínua da qualidade é um dos maiores desafios a serem enfrentados pelas empresas, especialmente as que desejam conquistar novos mercados ou novos clientes (SILVA, 2010).

Segundo o autor, toda vez que um cliente retorna a empresa e é novamente satisfeito ele atualiza seus níveis de qualidade em relação aos serviços prestados.

Avaliar a estrutura organizacional da empresa e seus processos de negócio é extremamente importante para o planejamento, controle e garantia da qualidade.

O cliente forma sua percepção de uma organização com base na diversidade de impressões que recebe em seus contatos com as pessoas, produtos e serviços. Todas

as pessoas que integram a organização fazem alguma coisa para cumprir com os requisitos dos clientes e, portanto, influenciam sua satisfação, começando, é claro, pela alta administração. Ela, particularmente, tem a responsabilidade de conscientizar a todos da importância de cumprir com os requisitos e assegurar que todos entendam como seu trabalho contribui para a satisfação do cliente.

Para Crosby (1984), a qualidade é o produto cumprindo às suas especificações. As necessidades devem ser especificadas e a qualidade torna-se possível se essas especificações são obedecidas sem ocorrências de defeitos. Qualidade significa conformidade, não há alta nem baixa qualidade. Ou um item está conforme os requisitos (qualidade) ou não está (não qualidade). Qualidade é não só gratuita como realmente lucrativa. Cada centavo que se deixa de gastar não se repetindo erroneamente alguma coisa, ou usando-se alternativas, torna-se centavo ganho. O autor ressalta ainda a importância da educação para todos os indivíduos da empresa como meio de conseguir a melhoria da qualidade.

Para Campos (2004) qualidade significa quando um produto ou serviço atende perfeitamente de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo as necessidades do cliente. Em outros termos pode-se dizer: projeto perfeito, sem defeitos, baixo custo, segurança do cliente, entrega no prazo certo, no local certo e na quantidade certa.

Outro estudioso do assunto é W. E. Deming, considerado um dos maiores expoentes na área da qualidade pela sua contribuição e o impacto que suas ideias causaram nas estratégias competitivas no século XX (HEGEDUS, 2004). Para Deming (1993), qualidade vem ser tudo aquilo que, do ponto de vista do cliente, melhora o produto. A qualidade está associada à impressão do cliente, portanto, não é estática. O enfoque de Deming (1993) para a qualidade é voltado para o uso da estatística em processos, focalizando os problemas da variabilidade e suas causas.

Outra contribuição muito marcante na área da qualidade foi de Feigenbaum (1994), onde conceitua qualidade como um conjunto de características incorporadas ao produto através de projeto e manufatura que determina o grau de satisfação do cliente. A contribuição de Feigenbaum refere-se ao conceito de “Controle da Qualidade Total” como um sistema eficiente para a integração do desenvolvimento da qualidade, manutenção da qualidade e dos esforços de melhoramento da qualidade em todos os níveis econômicos e por toda empresa.

Ishikawa (1986) aborda a qualidade como a percepção rápida, satisfação das necessidades do mercado, adequação ao uso e baixa variabilidade dos resultados dos processos. Esta abordagem é voltada para o controle da qualidade total com enfoque mais amplo, o sistema é denominado como controle da qualidade por toda empresa (CWQC - *Company Wide Quality Control*). Engloba as atividades de controle e garantia da qualidade, participando todos os funcionários da empresa, dos menores aos maiores escalões, além de estender essas práticas a todo grupo envolvido no processo.

Juran (1992) define qualidade de várias maneiras, uma como sendo o desempenho do produto, outra a ausência de deficiências. Mas a definição mais simples e mais conhecida de qualidade é a adequação ao uso, ou seja, a qualidade deve ser conceituada a partir do usuário e deve ser vista de maneira global e holística em todos os aspectos do gerenciamento em uma organização. O autor retrata a qualidade através de características de produtos e serviços que garantem a satisfação do cliente. Aborda as técnicas de resolução de problemas com a formação de equipes multifuncionais, comprometendo e envolvendo todos os níveis da organização com cada etapa do processo de produção para a garantia da qualidade do produto.

O autor ainda descreve três processos para a melhoria da qualidade, denominada como trilogia analítica:

Planejamento

- a. Estabelecer Metas;
- b. Identificar clientes e determinar suas necessidades;
- c. Desenvolver características dos produtos que atendam as necessidades dos clientes;
- d. Desenvolver processos capazes de produzir as características do produto;
- e. Estabelecer controles do processo, transferir os planos para as forças operacionais.

Controle

- f. Avaliar o desempenho real;
- g. Comparar o desempenho real com as metas de qualidade;
- h. Agir sobre a diferença.

Melhoramento

- i. Elevar o nível de qualidade a um grau sem precedentes;
- j. Estabelecer a infraestrutura necessária para garantir o melhoramento da qualidade;
- k. Identificar os projetos de melhoramento

Segundo Paladini (2004), o conceito de qualidade evoluiu nos últimos anos e passou de algo visual e ligado à funcionalidade para algo mais amplo. Se antes o produto era o foco da qualidade, hoje o processo passa a ser mais significativamente considerado. Por exemplo, não se considera um processo com altos índices de retrabalhos e desperdícios como de boa qualidade, mesmo que este resulte em um produto de alto desempenho.

2.3 O que é Serviço?

Kotler e Bloom (1987) definem serviço como qualquer atividade ou benefício que uma parte possa oferecer à outra, que seja essencialmente intangível e não resulte na propriedade de qualquer coisa. Sua produção pode ou não estar vinculada a um produto físico.

Para Lovelock (2001), serviços são atividades econômicas que criam valor e fornecem benefícios para cliente em tempos e lugares específicos, como decorrência da realização de uma mudança desejada.

A classificação de empresas caracterizadas predominantemente como sendo de serviços ou de produtos manufaturados é sem dúvida generalizada, pois em casos como o dos restaurantes, embora havendo tendência destes às empresas de serviço pela influência tradicionalista, percebe-se um novo grau em sua caracterização dados aos estabelecimentos designados por “*fast food*”.

Na visão de Berry e Parasuraman (1992), a diferenciação entre serviço e produto não se restringe a uma simples dicotomia entre os que fabricam e os que prestam serviço. Os autores afirmam que os serviços são o principal fator de diferenciação para

as empresas de manufatura, haja vista, a facilidade com que produtos são copiados ou lhes são acrescentados pontos inovadores.

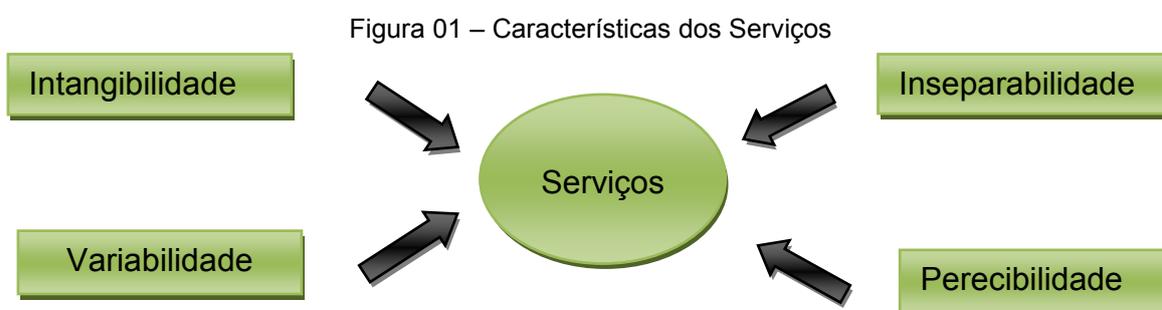
Segundo Gronroos (1995), o serviço é uma atividade ou uma série de atividades de natureza mais ou menos intangível que normalmente, mas não necessariamente, acontece durante as interações entre clientes e empregados de serviços e/ou recursos físicos ou bens e/ou sistemas do fornecedor de serviços – que é fornecida como solução aos problemas dos clientes.

Para o autor, serviços são atividades ou uma série de atividades em vez de objetos. Pelo fato dos serviços serem uma série de atividades ou processos e não um objeto é difícil gerenciar o controle da qualidade e fazer um programa de *marketing* tradicional.

Las Casas (2004) conceitua serviços como atos, ações e desempenho, uma vez que engloba de forma simples e objetiva todas as categorias de serviços, sejam elas agregadas a um bem ou não.

Segundo a NBR ISO 9001/2008 (ABNT, 2008), serviços são resultados de pelo menos uma atividade desempenhada, necessariamente, pela interface entre o fornecedor e o cliente. Serviços são atos, processos e performances, como também todas as atividades econômicas cujo produto não é físico ou construído. O serviço é consumido na hora em que é produzido e provê valor agregado que é essencialmente intangível e dedicado, primordialmente, a quem compra.

De acordo com Kotler e Armstrong (2003), os serviços apresentam quatro características principais que impactam as estratégias de marketing, conforme a figura 01.



Fonte: Kotler e Armstrong (2003)

A intangibilidade significa que os serviços não podem ser vistos, provados, patenteados, estocados ou testados antes de sua compra.

Na inseparabilidade, subte-se que os clientes estão envolvidos na entrega dos serviços e, além disso, eles são consumidos no mesmo instante que são produzidos.

Na variabilidade, a qualidade dos serviços depende de fatores que são incontrolláveis pela empresa e pelo cliente, que varia em função de quem os executa, e que dependem das condições em que são executados. Um serviço prestado a um cliente nunca é igual a outro.

Na perecibilidade, os serviços não podem ser estocados ou devolvidos.

Para Kotler (1998) as interações de serviços são afetadas por mais elementos do que as interações com produtos. O que reveste de importância o espaço das organizações em prestar atenção aos seus clientes, para que possa atender às suas necessidades e desejos.

2.3.1 Tipos de Serviços

Para Godoy (2004) a natureza dos serviços se desdobra em ações tangíveis e intangíveis:

Ações Tangíveis

- a. Serviços Dirigidos à Pessoas: saúde, transporte, salões de beleza, academias de ginástica e restaurante;
- b. Serviços Dirigidos à Propriedade do Cliente: transporte de mercadorias, manutenção e conserto de equipamentos, serviço de portaria, lavanderia, serviços de jardinagem e paisagismo e veterinários.

Ações Intangíveis

- a. Serviços Dirigidos ao Intelecto das Pessoas: educação, radiodifusão, serviços de informações, teatros, museus;
- b. Serviços Dirigidos a Ativos Intangíveis: serviços bancários, serviços legais, contabilidade, administração de ações e títulos, seguros.

Não se exclui a possibilidade de um serviço poder pertencer a duas ou mais categorias. No entanto, importa a essência do desempenho do serviço para situá-lo em uma só categoria sem considerar seus desempenhos secundários. Poderia afirmar veementemente que serviços educacionais são dirigidos essencialmente à mente das pessoas, embora acarretem ações tangíveis como uma sala de aula e seus recursos materiais (GODOY, 2004).

2.3.2 Qualidade em Serviços

Hoje se considera não existir mais espaço para as organizações que não se destacam frente aos seus concorrentes. Os clientes têm se mostrado cada vez mais exigentes quanto aos serviços recebidos e, por conta disto, as organizações devem prestar atenção às expectativas e percepções dos clientes frente aos serviços oferecidos (FRÓES, 2009).

Ao contrário de um produto, que tem as especificações pré-estabelecidas, tais como peso, tamanho, cor, ingredientes etc, um serviço poder ter especificações discretas ou qualitativas. Assim, a medição da qualidade de um serviço pode ser um exercício muito difícil. Além disso, a expectativa do cliente a respeito de um determinado serviço pode variar consideravelmente com base em alguns fatores, como experiência anterior e necessidades pessoais. Isto pode aumentar as lacunas entre as expectativas e percepções de um cliente (AKHLAGHI *et al*, 2012).

A qualidade dos serviços prestados é um dos principais fatores de competitividade e está sendo o marco delimitador da relação cliente/empresa (STEFANO *et al*, 2008).

Apesar de muito abordado em pesquisas científicas o tema “qualidade em serviços” ainda é objeto de muita discussão e questionamento entre pesquisadores, gerentes e administradores. Em sua essência este questionamento é decorrente do envolvimento de dois objetos de entendimento não tão trivial: qualidade e serviço (FREITAS, 2005).

De acordo com Ganesi e Corrêa (1994) a qualidade em serviços pode ser definida como o grau em que as experiências do cliente são atendidas por sua percepção do serviço prestado.

Para Albrecht (2000), a qualidade dos serviços está nos detalhes, em pontos individualizados de contato entre o fornecedor de serviços e o cliente. Qualidade em serviços é a capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator tenha para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém. Em outras palavras, serviço com qualidade é aquele que tem a capacidade de proporcionar satisfação.

É importante salientar que qualidade em serviços não deve ser confundida com a satisfação do cliente. Para Bateson e Hoffman (2003) a satisfação é uma avaliação passageira, específica de uma transação, enquanto a qualidade em serviços é uma atitude formada por uma avaliação global de longo prazo.

Os clientes avaliam seus níveis de satisfação ou insatisfação depois de cada encontro e utilizam esta informação para atualizar suas percepções de qualidade do serviço (DETTMER *et al*, 2002).

Desta forma, antes que o cliente compre um serviço, ele já possui uma expectativa sobre a qualidade do mesmo. Após adquirir um serviço ele compara a qualidade esperada com aquilo que recebeu.

Zeithaml e Bitner (2003) atribuem à qualidade de serviços, a discrepância que existe entre as expectativas e as percepções (qualidade percebida) do cliente com relação a um serviço experimentado.

Seguindo a ideia dos mesmos autores, ao tratarmos de serviços, a qualidade será o elemento fundamental na avaliação do cliente, os mesmos afirmam que as avaliações dos clientes acerca da qualidade são influenciadas por percepções de múltiplos fatores, e sugerem que os clientes levem em consideração cinco dimensões ao analisar a qualidade de serviços:

Confiabilidade: capacidade para realizar o que foi prometido na data acordada, de forma confiável e precisa;

Presteza: vontade de entender os problemas e dificuldades dos clientes e responder de uma forma rápida;

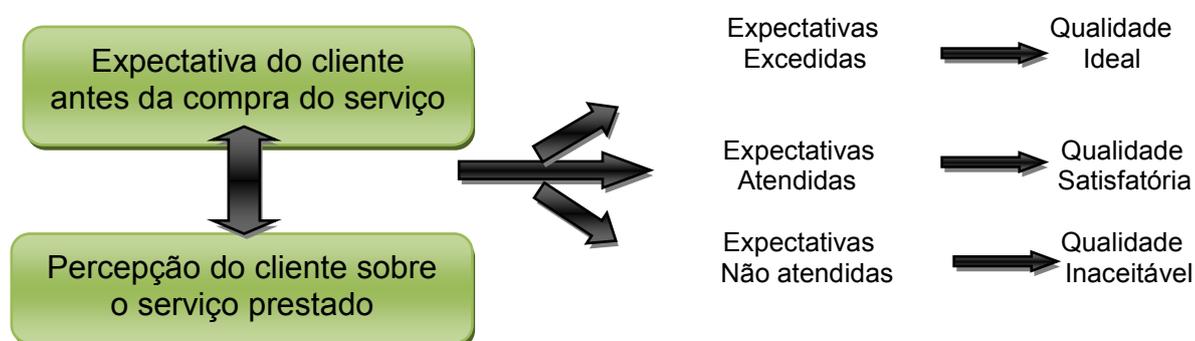
Segurança: conhecimento e habilidade do colaborador em responder às necessidades do cliente;

Empatia: disposição do colaborador da empresa em atender com atenção e cuidado o cliente.

Tangibilidade: elementos físicos da organização, como móveis, aparência física dos empregados, equipamentos etc.

A avaliação do serviço feita pelo cliente dá-se através da comparação entre o que o cliente esperava e o que percebeu do serviço prestado. A figura 02 mostra como o cliente avalia um serviço com base nas suas expectativas e percepções (MOURA e ALLIPRANDINI, 2004).

Figura 02 – Avaliação da Qualidade do Serviço



Fonte: Giancesi e Corrêa (1994)

Os clientes possuem diferentes expectativas a cerca da execução do serviço. Uma forma de diferenciar-se é superar as expectativas de seus clientes. A implicação deste conceito para os profissionais de marketing de serviços é que eles devem possuir conhecimento completo sobre como seus clientes avaliam a qualidade de seus serviços, para que possam desenvolver as melhores estratégias para as suas ações (FRÓES, 2009).

2.4 Conceitos de Eficiência, Eficácia e Efetividade

Segundo Bio (1996) eficiência diz respeito a método, a modo certo de fazer as coisas. Uma empresa eficiente é aquela que consegue o seu volume de produção com o menor dispêndio possível de recursos. Portanto, ao menor custo por unidade produzida. Já a eficácia diz respeito a resultados, a produtos decorrentes de uma atividade qualquer. Trata-se da escolha da solução certa para determinado problema

ou necessidade. Uma empresa eficaz coloca no mercado volume pretendido do produto certo para determinada necessidade.

Para Robbins (2000) a eficiência diz respeito à relação entre insumos e produtos, ou seja, quando se consegue o mesmo resultado com menos insumos ou, ao contrário, um resultado maior com menos insumos, se está sendo eficiente. Portanto, sendo a eficiência uma relação insumos-produtos, é sempre interna, pois implica na utilização e gestão de recursos disponíveis (estrutura e processo).

Por outro lado, a eficácia organizacional diz respeito às metas da organização, ou seja, está relacionada com os resultados obtidos em comparação com metas preestabelecidas. É uma perspectiva externa, pois é através de suas ações no mercado que as organizações conseguem atingir seus objetivos maiores (lucratividade). Também se consegue a eficácia organizacional a partir de um adequado gerenciamento da estrutura e dos processos logísticos, voltando-se para as necessidades dos clientes (ROBBINS, 2000).

Porém, ocorre que a organização pode ser eficiente sem ser eficaz, e vice-versa. Assim, é necessário ir além da eficiência e eficácia que, embora importantes e necessárias, não dão a verdadeira dimensão da importância e necessidades dos sistemas logísticos para o desempenho organizacional como todo.

Segundo Castro (2006), a eficiência não se preocupa com os fins, mas apenas com os meios, ela se insere nas operações voltadas para os aspectos internos da organização. Logo, quem se preocupa com os fins, em atingir os objetivos é a eficácia, que se insere no êxito do alcance dos objetivos, com foco nos aspectos externos da organização.

Torres (2004) define eficácia e eficiência para a área pública, em que eficácia tem relação com o atingimento dos objetivos desejados por determinada ação estatal, pouco se importando com os meios e mecanismos utilizados para atingir tais objetivos. Quanto ao conceito de eficiência, o autor retrata que tão importante quanto alcançar os objetivos estabelecidos é deixar explícito como esses objetivos foram conseguidos. Existe claramente a preocupação com os mecanismos utilizados para obtenção do êxito da ação estatal, ou seja, é preciso buscar os meios mais econômicos e viáveis, utilizando a racionalidade econômica que busca maximizar os resultados e minimizar

os custos, ou seja, fazer o melhor com menores custos, gastando com inteligência os recursos pagos pelo contribuinte.

Depois de entender o significado e a relação existente entre eficiência e eficácia, fica mais fácil falar sobre efetividade, o que não quer dizer que seja um conceito simples. Enquanto a eficiência consiste na condição e aptidão para realização de uma tarefa e a eficácia em alcançar os objetivos, a efetividade é a satisfação, ou seja, o sucesso na prática do que é feito. Simplificando, ser efetivo é realizar aquilo que foi feito (eficiência) da maneira certa (eficácia) (BARRETO, 2012).

Para Herrera (2011) difícil não é fazer o que é certo, é descobrir o que é certo fazer. Segundo o mesmo autor, esta frase sintetiza todo conceito de efetividade: fazer a coisa que tem que ser feita. Sendo dos três conceitos vistos, a efetividade é mais difícil de entender, pois somente é percebida por pesquisa de opinião sobre ações que causam efeitos, impacto ou transformação de uma realidade que se modificou. Ainda segundo o autor, a efetividade pode ser vista como benefícios, efeitos ou impactos diretos ou indiretos do exercício do papel institucional de uma organização. A efetividade está relacionada também com a capacidade de atender expectativas de uma comunidade ou sociedade.

A efetividade mede, segundo Ghelman e Costa (2006), o impacto focando as consequências da prestação dos produtos/serviços. Segundo o autor, é fazer a coisa certa da maneira certa.

Segundo a ideia dos autores, uma organização que busca apenas ser mais eficiente, reduzindo custos e aumentando sua produtividade pode comprometer a qualidade da prestação do produto/serviço ofertado. Ademais, ofertar um produto e/ou serviço com eficiência e eficácia não é garantia de alcançar a efetividade (gerar benefícios, efeitos ou impactos diretos ou indiretos no cumprimento de sua função).

Efetividade, de acordo com Malmegrin e Filho (2005), é entendida como efeito ou impacto transformador causado pelos serviços prestados ou pelos bens disponibilizados por uma organização sobre uma realidade que se pretende modificar; refletida na satisfação das necessidades e dos desejos de clientes.

Segundo Lacombe e Heilborn (2008), o conceito de efetividade refere-se ao valor social que deve ser atribuído ao produto ou serviço, isto é, a medida da utilidade do

produto ou serviço considerando-se a sociedade como um todo e não apenas o consumidor ou a organização.

Para Borget *et al* (1996), a efetividade é representada pelo nível de satisfação alcançado pelos membros dos ambientes externos e internos da organização. Trata-se de um compromisso com as demandas da sociedade, ou seja, a capacidade organizacional de satisfação das necessidades do ambiente em que se insere, com foco nos indivíduos envolvidos no processo.

2.4.1 A Efetividade como Indicador de Desempenho

O mundo está em processo acelerado de mudanças nos aspectos econômico, social e político. A concorrência tornou-se global e gerou consumidores mais exigentes quanto à qualidade dos produtos e serviços. Tecnologias e ferramentas surgiram para agregar e modificar diretamente as organizações e a vida particular das pessoas (ROJAS *et al*, 2010).

As pessoas que se destacam neste ambiente de mudanças frequentes têm características e comportamentos diferenciados das demais, isto é, têm fácil adaptação a estas mudanças. Contudo, o diferencial vai além da adaptação, é preciso se posicionar de forma adequada, ou seja, estar em constante busca por soluções alternativas, compreender a existência do risco e saber conviver com ele.

Para atender mercados exigentes e competitivos, quase todos os sistemas tratam hoje de uma variedade cada vez maior de produtos e serviços, talvez porque a competição em mercados globais imponha a necessidade de ganhos de escalas e volume de produção mais elevados (COSTA e JARDIM, 2010).

Na busca de uma organização onde todos estão preparados, maduros e municiados para agir e pensando globalmente, indicadores de desempenho tornam-se elemento central, estando na alma da gestão de operações. Por conta disso, gestores de todo o mundo dedicam hoje boa parte do seu tempo desenvolvendo e aperfeiçoando sistemas de medição, comunicação e progressos para seus planos de ações.

Desse modo, um bom sistema de diagnóstico operacional precisa incluir indicadores que validem as metas, padrões e especificações que de fato conduzem o

sistema para onde era a intenção levá-lo. Trata-se aqui de um olhar retrospectivo sobre o desempenho, a escolha e monitoração de indicadores que revelem se o sistema está cumprindo a missão para o qual foi criado; se a posição competitiva conquistada é sustentável; se a rentabilidade econômica auferida pelos acionistas é atraente em relação a outras possibilidades de investimentos; se o clima organizacional produz um ambiente de permanência e desenvolvimento das equipes (COSTA e JARDIM, 2010).

Segundo estes autores, a efetividade traduz a ideia de “fazer a coisa que tem que ser feita”. Procura medir se estar realmente “valendo a pena” ter qualidade no dia a dia, sendo eficaz, eficiente, produtivo, lucrativo e competitivo. Dentre as atividades gerenciais, uma em particular se reveste de especial importância quando se busca a efetividade para o cliente e para o negócio: acompanhamento pós-venda. Isto é, a efetividade é o sucesso do empreendimento a longo prazo.

É através dessas definições que podemos concluir se uma organização está desempenhando seu papel com sucesso ou se há algo que deve ser melhorado.

2.5 Ferramentas de Medição para Programas de Estágio

Foram encontradas na literatura duas ferramentas utilizadas pelos agentes de integração a fim de avaliar e premiar os melhores programas de estágios, a primeira é uma iniciativa do Instituto Euvaldo Loddi (IEL) e a segunda do Centro de Integração Escola-Empresa (CIEE).

a) Prêmio IEL de Estágio

É uma iniciativa do Instituto Euvaldo Lodi - IEL/Nacional, realizada anualmente para identificar e divulgar as melhores práticas de estágio desenvolvidas no país, estimulando diferenciais de mercado e a conseqüente geração de negócios. Tem como preocupação valorizar as empresas brasileiras que possuem evidências no desenvolvimento de ações em programas de estágio e em disseminar entre os estudantes a cultura do empreendedorismo, da inovação e da responsabilidade social (IEL, 2011).

Os principais objetivos deste prêmio são: (a) sensibilizar os envolvidos na prática de estágio (organização, instituição de ensino e estagiário) sobre a sua importância, enquanto estratégia didático-pedagógica no processo de aprendizagem; (b) contribuir para o desenvolvimento gerencial e tecnológico das organizações, especialmente as do setor industrial; (c) estimular o espírito empreendedor e inovador das empresas, nos estagiários e nas instituições de ensino; e (d) valorizar empresas que desenvolvam ações relacionadas com a responsabilidade social.

O prêmio é realizado em duas fases: a primeira, estadual, onde as organizações interessadas deverão seguir o regulamento estabelecido pelo núcleo regional; e a segunda, nacional, onde as mesmas deverão observar o regulamento nacional, bem como preenchimento dos instrumentos de avaliação. Para concorrer ao prêmio, de âmbito nacional, é obrigatório o preenchimento de documentos padronizados, para que a avaliação seja pertinente e todos sejam avaliados pelos mesmos critérios, independentemente da adoção de outros instrumentos na fase regional (IEL, 2011).

De acordo com o porte das empresas (micro/pequeno, médio e grande), cada regional deverá encaminhar ao IEL/Nacional os seguintes documentos dos vencedores:

- Relatório da empresa preenchido pela organização, descrevendo o seu programa de estágio, conforme anexo a;
- Relatório do estagiário: indicado pela organização, que efetivamente tenha participado do desenvolvimento das atividades consideradas melhores práticas, conforme anexo b;
- Parecer técnico do núcleo regional, descrevendo e validando as práticas que a tornaram finalista na etapa estadual, conforme anexo c;
- Avaliação do estagiário realizada pelo supervisor da empresa, conforme anexo d;
- Avaliação do estagiário realizada pela instituição de ensino, conforme anexo e.

b) Prêmio “Melhores Empresas para Estagiar”

Identificar empresas privadas, entidades de terceiro setor e órgãos públicos que patrocinam as melhores práticas de estágio, até como um exemplo para as demais organizações, é um dos objetivos deste prêmio, concedido pelo Centro de Integração

Empresa-Escola-CIEE com parceria do Ibope Inteligência e da Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH-SP).

A pesquisa realizada pelo Ibope Inteligência abrange vários aspectos técnicos e traça um painel atualizado dos programas de estágio do estado paulista. Impacto positivo da capacitação prática no desempenho estudantil, pessoal e profissional dos estudantes, entre outros fatores, são analisados e pontuados. O *ranking* é composto a partir da opinião dos estagiários, que respondem sigilosamente a um questionário (REVISTA AGITAÇÃO, 2011).

As organizações inscritas serão avaliadas pelos seus estagiários, de acordo com os dados coletados em formulários eletrônicos específicos. Nas organizações que tenham até 50 estagiários, todos serão selecionados para participar da pesquisa. Para as organizações que possuem uma quantidade superior a 50 estagiários, o Ibope Inteligência selecionará, aleatoriamente, 50 deles para participarem.

As informações solicitadas aos estagiários estarão divididas em 3 (três) blocos, sendo que o:

1º Bloco: destina-se a traçar um perfil geral dos estagiários e do estágio oferecido;

2º Bloco: destina-se a avaliar o programa;

3º Bloco: destina-se a identificar a atitude do estudante frente ao estágio, independente do local ou organização onde é realizado.

A avaliação do programa de estágio será feita por meio do preenchimento de um formulário eletrônico, composto por frases afirmativas, abrangendo diferentes atributos característicos e uma avaliação geral de um bom programa de estágio. Cada uma das frases apresenta uma escala de 1 a 10, onde a escala “1” significa que o estagiário “discorda totalmente” da frase afirmativa e a escala “10” significa que o estagiário “concorda totalmente” com a frase. O estagiário assinalará uma das escalas entre “1” e “10”, que corresponda a opinião dele sobre o estágio que está realizando.

As organizações que obtiverem os melhores índices de avaliação serão visitadas para verificação *in loco* das informações fornecidas nos instrumentos de avaliação, com as efetivas condições de realização de estágio de estudantes praticadas no dia-a-dia da organização. Também faz parte dessas visitas a realização de entrevistas com os estagiários e com os gestores do programa de estágio.

2.6 Modelos de Avaliação da Qualidade em Serviços

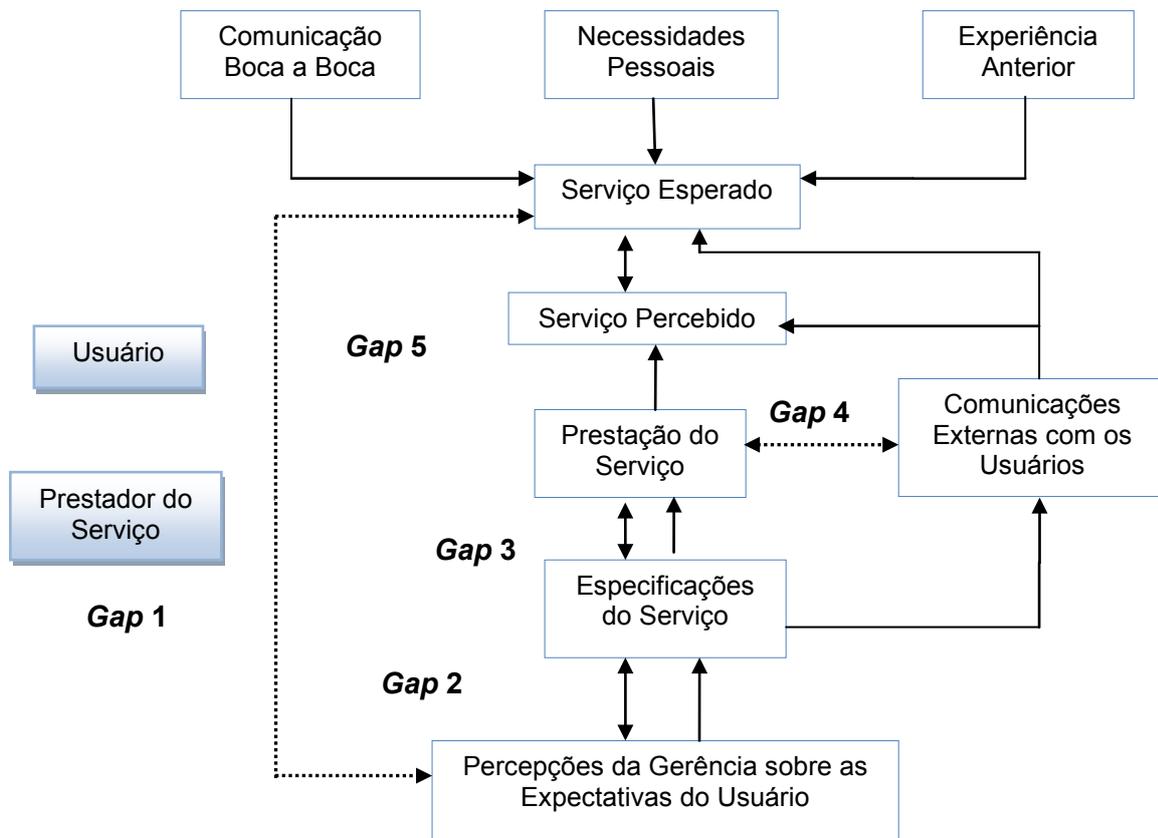
Na pesquisa bibliográfica foram encontrados dois modelos de avaliação da qualidade que se aproximam com o objetivo principal da pesquisa: o modelo dos 5 *gaps* e o 10 Ms do autodiagnóstico.

a) Modelo dos 5 *Gaps* proposto por Parasuraman *et al* (1985)

Esse modelo foi desenvolvido com o intuito de auxiliar os gestores a compreenderem as fontes dos problemas da qualidade dos serviços e como melhorá-los (FREITAS *et al*, 2008). Os *gaps* buscam mensurar a discrepância entre: as expectativas dos clientes e as percepções dos gerentes sobre estas expectativas (*Gap* 1); as percepções dos gerentes em relação às expectativas dos clientes e as especificações da qualidade do serviço (*Gap* 2); as especificações da qualidade do serviço e a qualidade do serviço prestado (*Gap* 3); o serviço realmente prestado e o que é comunicado ao cliente a respeito deste (*Gap* 4), e; expectativas dos clientes em relação ao serviço e a percepção destes em relação ao desempenho do serviço prestado (*Gap* 5).

Considerando o modelo dos 5 *Gaps* (conforme mostra a figura 03), nota-se que estes podem ser mensurados separadamente. Entretanto, a mensuração do *Gap* 5 constitui a utilização do modelo SERVQUAL (PARASURAMAN *et al*, 1988). Esse modelo (ou escala) é constituído por 22 itens que compõem as cinco dimensões da qualidade: confiabilidade, presteza, segurança, empatia e aspectos tangíveis (FREITAS *et al*, 2008).

Figura 03 – Modelo dos 5 Gaps da Qualidade em Serviço



Fonte: Parasuraman *et al* (1985)

b) 10Ms do Autodiagnóstico proposto por Costa (2007)

Esse modelo, segundo Oliveira (2008), fundamenta-se em uma análise interna que tem o objetivo de expor as deficiências e qualidades da organização, isto significa apontar o que ela faz de melhor e também o que ela está fazendo de errado. Enquanto a análise externa preocupa-se com as ameaças e oportunidades a análise interna procura identificar os pontos fortes, fracos e a melhorar.

Para melhor exemplificar o que seriam forças ou fraquezas de uma organização, Machado e Fisher (2009) apresentam no quadro 01 os pontos fortes, fracos e a melhorar:

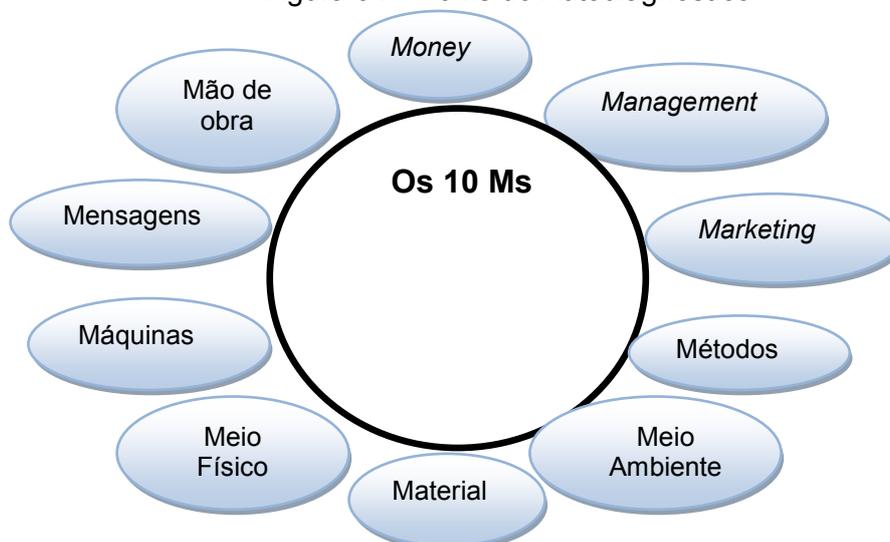
Quadra 01 - Exemplos dos Pontos Fortes, Fracos e a Melhorar.

Variável interna	O que é	Exemplos
Ponto Forte	São características de destaque da organização	Marca conhecida, linha de produtos diversificada, rede de distribuição eficiente, etc.
Ponto Fraco	São características negativas da organização	Falta de comunicação na organização, tecnologia ultrapassada, falta de processos confiáveis, etc
Ponto a Melhorar	Características positivas, porém contribuem pouco para organização	Qualidade dos produtos, capacitação dos colaboradores, comunicação com os clientes, etc

Fonte: Costa (2005)

Para facilitar a avaliação interna, Costa (2005) sugere que após citar os pontos fortes e fracos, o gestor deve classificá-los em grandes categorias, o que o autor chama de 10Ms do autodiagnóstico. Este autodiagnóstico é importante, pois permite analisar dez áreas e focos de concentração da organização, na qual cobrem, praticamente, quase todos os pontos internos relevantes de qualquer instituição. Ribeiro (2011) enfatiza que a partir do resultado obtido deste autodiagnóstico, é possível que as instituições direcionem e planejem as ações e políticas governamentais a fim de obterem maior êxito no atendimento das necessidades da população e na utilização dos recursos públicos. Aproveitando as informações apuradas durante o autodiagnóstico, Costa (2007) demonstra que é possível representá-las graficamente através de um gráfico radar da instituição para melhor visualização desses resultados, conforme mostra a figura 04 a seguir.

Figura 04 – 10Ms do Autodiagnóstico



Fonte: Costa (2007)

Costa (2007), abrange a ideia dos grandes fatores a serem investigados dentro da organização, como sendo os “10Ms do autodiagnóstico”, os quais passamos a elencar:

- *Management* – que é a gestão da empresa;
- Mão de obra – que são os colaboradores da empresa;
- Máquinas – é a parte física da empresa, ativos;
- *Marketing* – são as vendas, portfólio de produtos e serviços;
- Materiais – são os fornecedores, matéria prima e os suprimentos;
- Meio ambiente – a questão da preservação ambiental;
- Meio físico – a parte de instalações da organização;
- Mensagens – corresponde à comunicação da empresa, interna e externamente;
- Métodos – a organização e os processos; e
- *Money* – a parte financeira da empresa.

Em cada um dos 10 Ms (meios chamados de requisitos), pode-se construir um certo número de itens a serem analisados. Quanto mais participativo for o processo de construção dos requisitos e dos itens, maior será a chance de gerar comprometimento das partes envolvidas no processo de medição e melhoria organizacional (SILVA, 2011).

2.6.1 Críticas aos Modelos

Modelo Servqual

A maior crítica ao modelo Servqual é oriunda dos trabalhos de Cronin e Taylor (1992) apud Freitas *et al* (2008), argumentando que o uso da diferença entre percepções e expectativas (P-E) não traz informações adicionais sobre a qualidade do serviço, visto que estas já estavam contidas no componente das percepções.

Urdan (1993) destaca a longevidade do modelo, alegando que o estudo foi o mais sistemático e abrangente já conhecido, com o intuito de identificar as dimensões da qualidade de serviços, salientando também que outros modelos e escalas propostos

parecem ter sido esquecidos pela literatura acadêmica, e que isso, no mínimo, indica uma superioridade da Servqual.

Rodrigues (2001) afirma que a estrutura do modelo Servqual ainda é considerada um modelo adequado ao estudo da problemática da qualidade dos serviços. Justamente por conceber originalmente uma seção para avaliar as expectativas do consumidor, e outra para avaliar suas percepções em relação à prestação de um determinado serviço.

Lee e Kim (2012) afirmam que o modo mais popular de medir a qualidade de serviço é o Servqual, principalmente por ser tratar de um instrumento de múltiplas aplicações. O advento da Servqual gerou uma quantidade considerável de pesquisas sobre suas aplicações práticas, bem como discussões teóricas.

Embora os criadores do instrumento afirmem que a escala Servqual é válida numa ampla variedade de empresas de serviços, quando aplicada a um único formato empresarial não poderá prescindir de adaptações em suas variáveis para ajustar-se à realidade do serviço estudado, ou seja, serão necessárias pequenas modificações nas 22 afirmativas, ajustando sua redação ao contexto específico (LOPES *et al*, 2009).

Bateson e Hoffman (2003) argumentam que o questionário é repetitivo, e que a seção de expectativas deve ser utilizada sozinha para se avaliar a qualidade do serviço. Estes autores questionam, ainda, que as cinco dimensões não se mantêm estatisticamente e a seção do desempenho (percepções) é um melhor previsor de intenções de compras, do que combinado à expectativa.

Segundo Freitas *et al* (2008), apesar das críticas e deficiências creditadas ao modelo Servqual, é inquestionável o seu impacto no âmbito da avaliação da qualidade de serviços, sendo o modelo mais amplamente aplicado em diversos setores, com resultados positivos, satisfatórios e práticos.

Modelo 10 Ms do Autodiagnóstico

Para Oliveira (2008), este modelo tem por finalidade colocar em evidência as deficiências da organização que está sendo avaliada.

Para Tavares (2000), este modelo baseia-se nas atividades, as quais espera-se que a organização desenvolvam, confrontadas com as que atualmente desenvolvem, com intuito de atingir sua visão e cumprir sua missão. Ou seja, corresponde de fato ao diagnóstico da situação atual da empresa, com o propósito de conhecer seus pontos fortes e fracos por meio da avaliação dos recursos e capacidades da empresa e dos resultados do seu desempenho atual.

Para Andion e Fava (2002), depois de identificadas as principais dificuldades e competências da organização é importante compará-las com de outras organizações, através do *benchmarking*. Através do *benchmarking*, a organização poderá ter um parâmetro para avaliação do seu desempenho, como também obter novas ideias para melhorias de seus processos. Os autores ainda afirmam que após realizada a análise interna, o gestor estará apto a identificar com clareza suas principais vantagens competitivas, assim como seus pontos fracos.

De acordo com Costa (2007), uma das grandes dificuldades enfrentadas pelos gestores é fazer a análise do ambiente interno, pois ela evidencia os problemas existentes na organização. Infelizmente para alguns administradores ainda é melhor ignorar os pontos fracos e fingir que está tudo bem, o que segundo o próprio autor é um grande erro. O autor afirma ainda que o gestor deve adotar uma postura estratégica contínua e procurar corrigir os erros que estão sendo cometidos.

A partir da revisão da literatura pode-se perceber a importância da construção de modelos de avaliação da efetividade dos serviços prestados. No que tange ao Programa de Estágio do IFAM Campus Manaus Centro, é relevante conhecer seus pontos fracos e fortes e o que é possível melhorar, a fim de que este serviço consiga entrelaçar eficiência e eficácia para alcançar sua efetividade.

3. PERFIL DO IFAM E DO SETOR PESQUISADO

3.1 História

A história do IFAM se divide em seis fases: A Escola de Aprendizes Artífices; O Liceu Industrial; A Escola Técnica de Manaus; A Escola Técnica Federal do Amazonas; O Centro Federal de Educação Tecnológica do Amazonas e, por fim o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas.

Em 23 de setembro de 1909, o presidente da República, Nilo Peçanha, por meio do Decreto nº 7.566, criou as Escolas de Aprendizes Artífices que tinham como finalidade principal ministrar o ensino prático e os conhecimentos necessários aos menores que pretendiam aprender um ofício. Eram oferecidos os cursos de sapataria, marcenaria e desenhista.

A Segunda Guerra Mundial trouxe mudanças e levou o Brasil à era industrial. A Escola de Aprendizes Artífices se adequou às transformações da época e modificou seu perfil de ensino. Em 1937, o Liceu Industrial, por meio de novas experiências pedagógicas, passou a oferecer cursos voltados para o setor industrial.

Em 10 de novembro de 1941 foi inaugurado o atual prédio, situado na Avenida Sete de Setembro, passando em 1942 a ser chamada de Escola Técnica de Manaus. Em 1959 foi denominada de Escola Técnica Federal do Amazonas (ETFAM). Pelo Decreto Presidencial nº 3.741 em 2001, a ETFAM passou a ser chamada de Centro Federal de Educação Tecnológica do Amazonas (CEFET), já que todas as Escolas Técnicas do Brasil transformaram-se em Centros Federais de Educação Tecnológica, passando a partir de então oferecer cursos superiores de tecnologia e licenciaturas.

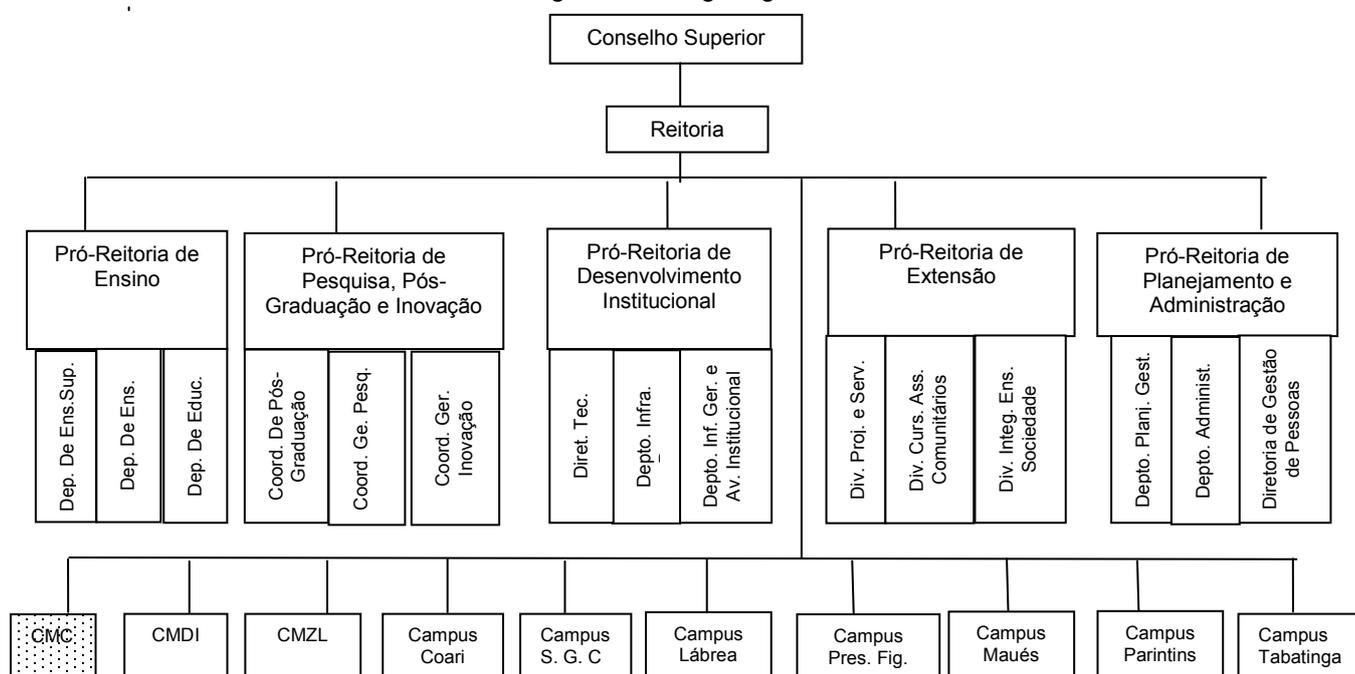
3.2 Organização do IFAM

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas (IFAM), autarquia federal vinculada ao Ministério da Educação, foi criado pela lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008 que reestruturou a Rede Federal de Educação Profissional e

Tecnológica, unificando as Escolas Técnicas Federais, as Agrotécnicas e os Centros Federais de Educação Tecnológica em um Instituto (SILVA, 2009).

O IFAM é uma Instituição de Educação Superior (IES), com autonomia administrativa e pedagógica, especializada na oferta de Educação Profissional e Tecnológica, em seus diversos níveis e modalidades de ensino. Seu organograma é composto por uma Reitoria, subordinada a um Conselho Superior, logo abaixo suas cinco principais Pró-Reitorias, em seguida, seus Departamentos, suas Coordenações, Diretorias e Divisões e, por último, os 10 campi, distribuídos nos municípios amazonenses.

Figura 05 – Organograma do IFAM



Fonte: IFAM (2012)

3.3 Cursos Ofertados pelo IFAM Campus Manaus Centro

A proposta educacional do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas congrega a educação superior com a educação básica e profissional numa estrutura pluricurricular e multicampi, com fundamentação humanística e técnico-científica. Os princípios filosóficos do ensino estão embasados em educação, trabalho, ciência e tecnologia.

Os cursos abrangem os seguintes eixos tecnológicos: ambiente, saúde e segurança; apoio educacional; controle e processos industriais, gestão e negócios;

informação e comunicação; produção industrial; recursos naturais; infraestrutura; hospitalidade e lazer; e produção cultural e design.

O IFAM Campus Manaus Centro oferece os seguintes cursos:

Cursos Técnicos Integrados = Informática, Química, Mecânica, Eletrotécnica e Edificações.

Cursos Técnicos Subsequentes = Meio Ambiente, Segurança do Trabalho, Edificações, Eletrotécnica, Mecânica, Informática e Química.

Cursos Técnicos à Distância (EAD) = Meio Ambiente, Hospedagem, Agente Comunitário de Saúde, Eventos e Rede de Computadores.

Cursos Técnicos Proeja (Programa de Educação de Jovens e Adultos) = Mecânica e Edificações.

Cursos Superiores de Tecnologia = Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Produção Publicitária, Processos Químicos, Alimentos e Construção de Edifícios.

Curso Superior de Engenharia = Engenharia Mecânica.

Cursos Superiores em Licenciaturas = Ciências Biológicas, Química, Matemática e Física.

3.4 Perfil da Coordenação de Integração Escola-Empresa (CIE-E)

O setor foco da pesquisa é vinculado a Pró-Reitoria de Extensão. O Programa de Estágio do IFAM Campus Manaus Centro está inserido na Coordenação de Integração Escola-Empresa (CIE-E) subordinada à Diretoria de Relações Empresariais e Comunitárias (DIREC). Esta Coordenação foi criada em 1972 com o nome de Serviço de Integração Escola-Empresa (SIEE).

A esta Coordenação compete: identificar e divulgar as oportunidades de estágio; firmar convênios para fins de estágio; prestar serviços administrativos de cadastramento de alunos; encaminhar às instituições concedentes os alunos candidatos a realizar estágio; fornecer ao estagiário a documentação necessária à efetivação do estágio; promover reuniões/encontros com estagiários, professores supervisores e supervisores de empresas; assegurar a legalidade do processo de

desenvolvimento de estágio; promover visitas técnicas e de micro estágio; efetuar o levantamento de ofertas de estágios; promover encontros entre a instituição e os alunos egressos; promover reuniões com os estagiários para informá-los e orientá-los quanto ao processo de desenvolvimento do estágio; assegurar a integração do estágio com os componentes curriculares do curso, enfim, exercer atividades que lhe sejam peculiares.

O setor funciona nos três horários (manhã, tarde e noite), atendendo aproximadamente 15 alunos por dia, sendo que nos períodos de final e começo de ano letivo, esse número sobe para aproximadamente 20 a 30 alunos por dia. Conta com apenas 2 servidores técnico-administrativos, 01 coordenadora (docente) e 01 estagiária.

3.5 Contexto do Programa de Estágio do IFAM Campus Manaus Centro

No ano de 2012 foram cadastrados no Programa de Estágio do IFAM Campus Manaus Centro 463 alunos dos diversos cursos técnicos e superior. Para efeito de entendimento este programa será demonstrado em conformidade com o relatório anual apresentado para a Diretoria de Relações Empresarias e Comunitárias (DIREC).

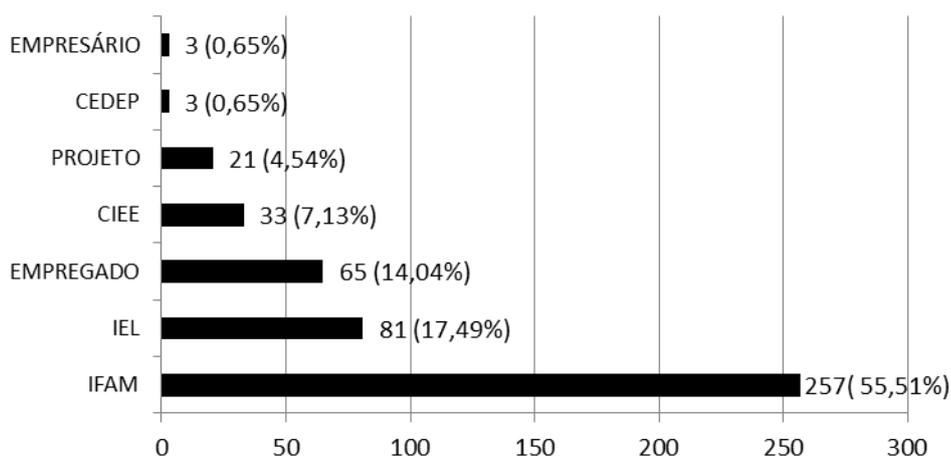
3.5.1 Alunos por Agente de Integração

Os agentes de integração são organizações/instituições responsáveis por intermediar o estágio dos alunos. Esses agentes trabalham em parceria com as instituições de ensino, dentre elas o IFAM.

Do total dos alunos cadastrados em 2012, 257 (55,51%) estagiaram no próprio IFAM/Centro; 81 (17,49%) fizeram estágio por intermédio do agente de integração IEL (Instituto Euvaldo Loddi); 65 (14,04%) alunos cadastraram-se como funcionários atuando na área de formação técnica (empregado); 33 (7,13%) fizeram estágio por intermédio do agente de integração CIEE (Centro de Integração Empresa-Escola); 21(4,54%) estudantes realizaram Projeto de Conclusão de Curso (PCC); 3 (0,65%) realizaram o estágio por meio do agente de integração CEDEP (Centro de

Desenvolvimento Profissional) e 3 (0,65%) alunos cadastraram-se como proprietários de empresa com ramo de atividade na área específica do curso (empresário). Vale ressaltar que todos estes casos estão previstos na Resolução nº 018 de 2007, que dispõe sobre a aprovação do Regulamento de Estágio Profissional Curricular e Supervisionado.

Figura 06 – Número de Alunos por Agente de Integração no Ano de 2012

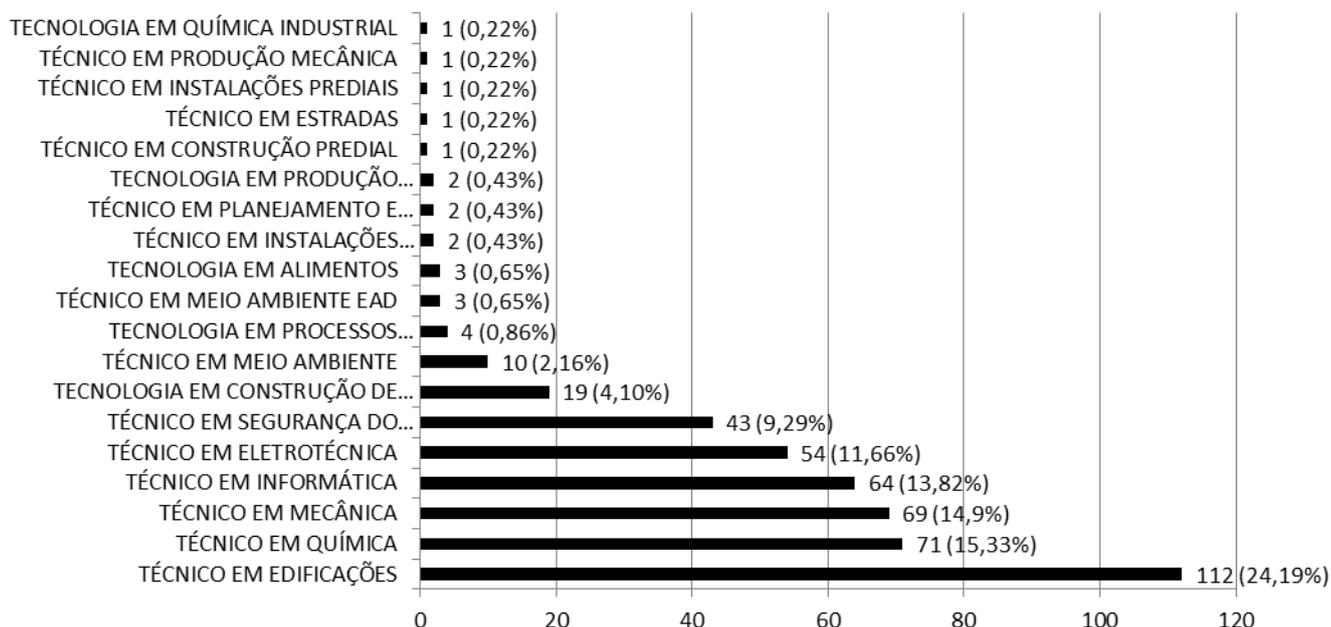


Fonte: IFAM (2012)

3.5.2 Admissão de Alunos Estagiários

Dentre os cursos que mais admitiram estagiários no ano de 2012 (ver figura 07), encontra-se o curso técnico em edificações com 112 (24,19%) alunos; em seguida o curso técnico em química com 71 (15,33%) alunos; o curso técnico em mecânica com 69 (14,90%); o curso técnico em informática com 64 (13,82%); o curso técnico em eletrotécnica com 54 (11,66%); o curso técnico em segurança do trabalho com 43 (9,29%); e, por fim o curso superior em tecnologia em construção de edifícios com 19 (4,10%). Os demais cursos tiveram menos de 4% de admissão de estagiários.

Figura 07 – Admissão de Estagiários em 2012 por Curso



Fonte: IFAM (2012)

O maior número de estagiários do curso técnico em edificações pode ser explicado pelos 40 convênios de estágio que foram firmados e renovados no ano de 2012. Deste total, 15 empresas eram de engenharia e construtoras.

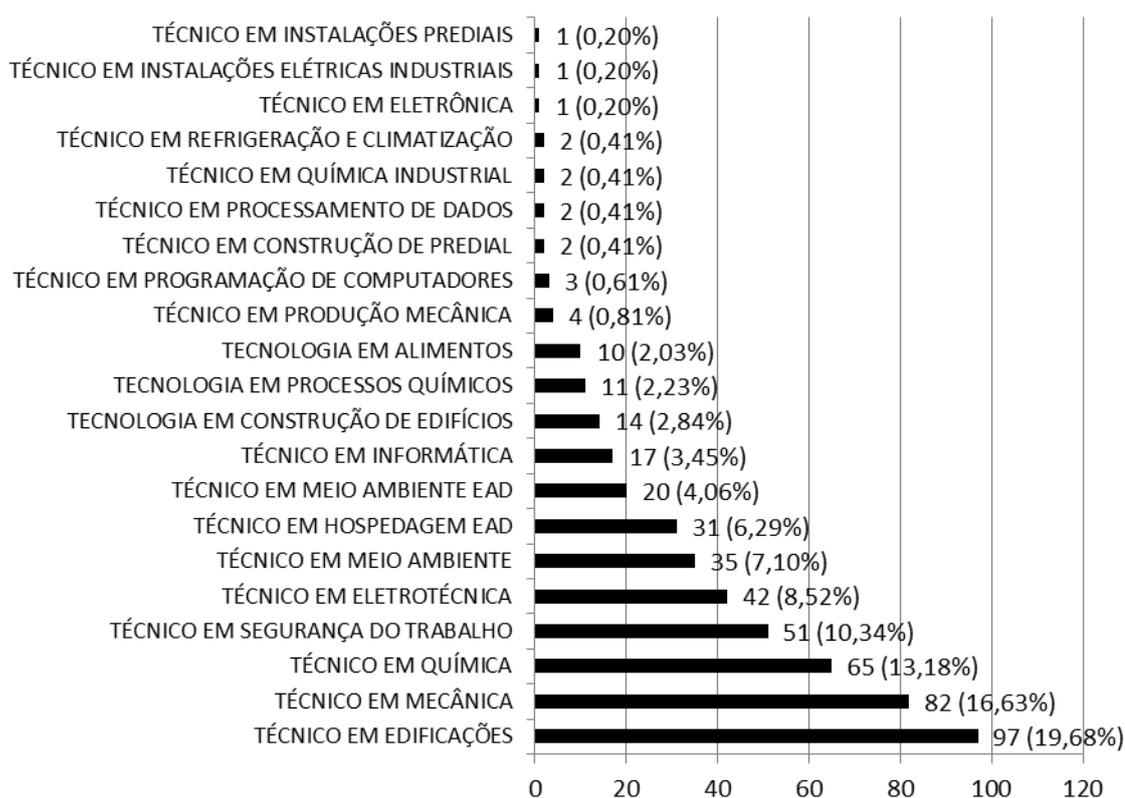
No ano de 2008 foram cadastrados 529 alunos no Programa de Estágio do IFAM Campus Manaus Centro, que na época era Centro Federal de Educação Tecnológica do Amazonas (CEFET), deste total 105 alunos eram do curso técnico em química; 104 eram de edificações; 102 eram de mecânica; 59 de informática; 52 de segurança do trabalho e 46 de eletrotécnica. Comparando estes dois anos, observa-se que no ano de 2008 a distribuição de admissão de estagiários por curso foi mais proporcional que em 2012.

Ainda no ano de 2008 foram firmados 41 novos convênios de estágio, sendo 11 com empresas de engenharia e construção civil. Além disso, havia uma parceria com a Fundação de Apoio ao Centro Federal de Educação Tecnológica do Amazonas (FUNCEFET), que no mesmo ano celebrou com o CEFET 67 Termos de Compromissos de Estágios, ou seja, mais uma parceria na busca de ofertas e convênio de estágios.

3.5.3 Encaminhamento de Relatórios Finais

Foram encaminhados no ano de 2012 para as Gerências Educacionais, para a Diretoria de Educação à Distância e para a Diretoria de Educação Superior 493 Relatórios Finais de Estágio, conforme figura 08.

Figura 08 – Relatórios Finais dos Estagiários por Curso no Ano de 2012



Fonte: IFAM (2012)

Os cursos que mais tiveram relatórios finais de estágio encaminhados, ou seja, alunos que iniciaram o seu processo de diplomação foram: edificações com 97 (19,68%); mecânica com 82 (16,63%); química com 65 (13,18%); segurança do trabalho com 51 (10,34%); eletrotécnica com 42 (8,52%); meio ambiente com 35 (7,10%); hospedagem com 31 (6,29%) e meio ambiente à distância com 20 (4,06%). Os demais cursos tiveram menos de 4% de Relatórios Finais encaminhados para as respectivas gerências e diretorias de educação.

Com o objetivo de aperfeiçoar e ampliar as ofertas de estágio foi criado em 2012 um banco de currículos, no qual os alunos enviam os seus currículos para um e-mail para ser armazenado em uma pasta específica classificada por cursos. Essa é mais

uma ferramenta que a Coordenação de Estágio do IFAM Campus Centro conta para auxiliar nas suas rotinas de trabalho. Neste mesmo ano foram recebidos 207 currículos de diversos cursos técnicos e superiores.

Outra ferramenta de divulgação de oferta de estágio criada em 2012 foi uma página institucional no *facebook*, nela há informações sobre estágios, empregos, eventos e documentações. Pode-se afirmar que esta ferramenta tem se mostrado eficiente, visto que, em quatro meses de funcionamento já tinham 641 curtidas.

Em 2012, ainda como parte das ações de orientação sobre os procedimentos de estágio, foi realizado o Seminário de Orientação de Estágio que aconteceu nos dias 28 e 29 de maio, com um total de 235 alunos participantes. O objetivo do evento foi orientar os alunos sobre os procedimentos do estágio, os objetivos do estágio, quem pode estagiar, carga horária obrigatória de estágio, desligamento do termo de compromisso de estágio, tudo com base na lei de estágio nº 6494/77, no decreto 87497/82 e na nova lei nº 11.788/2008. Durante o evento os palestrantes convidados enfatizaram aos alunos informações referentes ao perfil do mercado de trabalho.

Para que o número de oferta de estágios possa aumentar é necessário que estudos e pesquisas sejam realizadas a respeito da qualidade do serviço prestado por este programa, pois assim será possível buscar novas parcerias e firmar novos convênios, a fim de que se tenha alunos satisfeitos com os serviços prestados pelo Programa de Estágio do IFAM/Centro, e se tenha, principalmente, um sistema de avaliação da efetividade deste programa.

4. METODOLOGIA DA PESQUISA

A abordagem metodológica adotada nesta pesquisa foi do tipo estudo de caso, que segundo Miguel (2012) investiga um fenômeno atual no contexto da vida real. Quanto ao seu objetivo geral foi de caráter exploratório.

O estudo foi de cunho quantitativo e qualitativo, ou seja, foi utilizada uma abordagem combinada, em que foram mensuradas e interpretadas as variáveis referentes ao estudo. Pois segundo Miguel (2010) a abordagem quantitativa corresponde ao ato de medir sobre o que está falando, e expressá-lo em números. Por outro lado, a abordagem qualitativa preocupa-se em obter informações sobre a

perspectiva dos indivíduos, bem como interpretar o ambiente em que a problemática acontece (MIGUEL, 2010).

Para alcançar os objetivos da pesquisa foram seguidas oito etapas, conforme mostradas no Quadro 02.

Quadro 02: Etapas da Pesquisa

ETAPAS	PERÍODO INICIAL	PERÍODO FINAL
Levantamento Bibliográfico	20 de Dezembro de 2011	30 de maio de 2012
Planejamento da Pesquisa	31 de maio de 2012	31 de julho de 2012
Coleta de Dados	13 de dezembro de 2012	15 de fevereiro de 2013
Apuração e Digitação dos Dados	16 de fevereiro de 2013	04 de março de 2013
Análise e Discussão dos Resultados	05 de março de 2013	10 de maio de 2013
Proposição do Modelo	11 de maio de 2013	20 de maio de 2013
Considerações Finais	21 de maio de 2013	31 de maio de 2013
Elaboração e Revisão da Dissertação	01 de junho de 2013	21 de junho de 2013
Apresentação da Dissertação	05 de agosto de 2013	05 de agosto de 2013
Retificações a partir das Considerações da Banca	06 de agosto de 2013	28 de agosto de 2013

Fonte: Elaborado pela autora

4.1 Levantamento Bibliográfico

Nesta etapa, buscou-se fazer a revisão bibliográfica objetivando identificar modelos de avaliação da qualidade em serviços e instrumentos de avaliação de Programas de Estágios que mais se adequam ao estudo de caso pesquisado.

Luz (1999) aponta o importante papel social que cumpre o Programa de Estágio, na medida em que complementa a formação dos alunos, possibilitando uma rápida inserção no mercado de trabalho, além de permitir às empresas a utilização futura dos estagiários como efetivos.

Os Programas de Estágios quando bem conduzidos oferecem uma visão longitudinal e mais real sobre o desempenho das pessoas, podendo funcionar como

uma excelente estratégia de melhoria para as práticas de captação e seleção de pessoal (ALMEIDA, 2004).

Além disso, é necessário que os colaboradores dos Programas de Estágio desenvolvam suas inteligências emocionais para saber lidar consigo, com outros e principalmente com as organizações onde atuam, onde os objetivos, muitas vezes, são contrários aos seus (FALCÃO, 2010).

Portanto, os modelos estudados foram: o modelo dos 5 *gaps* proposto por Parasuraman *et al* (1985) e o 10Ms do autodiagnóstico proposto por Costa (2007). Para a construção do instrumento de coleta de dados, o modelo dos 5 *gaps* ou modelo Servqual, como também é conhecido, foi considerado o mais apropriado para a pesquisa, por se tratar de um modelo genérico e aplicável em todo tipo de organização e ramos de serviços, além de permitir, que se façam adaptações nos itens avaliados, e até substituir outros, de modo a tornar o instrumento mais fidedigno para o ambiente ou setor a ser avaliado (REIS, 2001).

Os instrumentos de avaliação de Programas de Estágios encontrados na revisão bibliográfica e que embasaram a construção do instrumento de coleta foram: Prêmio IEL de Estágio realizado anualmente pelo Instituto Euvaldo Lodi, a fim de identificar e divulgar as melhores práticas de estágio desenvolvidas no país, e o Prêmio Melhores Empresas para Estagiar, concedido pelo Centro de Integração Empresa-Escola CIEE com parceria do Ibope Inteligência e da Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH-SP).

4.2 Planejamento da Pesquisa

Definiu-se como público-alvo da pesquisa os alunos estagiários de todos os cursos do ensino técnico (mecânica, eletrotécnica, química, meio ambiente, edificações, informática e segurança do trabalho) das seguintes modalidades de ensino: subsequente, integrado e proeja, que se cadastraram entre os dias 02 de janeiro a 30 de março de 2012 no Programa de Estágio do IFAM/Centro.

Neste período foram cadastrados no Programa de Estágio do IFAM/Centro 160 alunos, que representam o universo da pesquisa. Destes ficaram excluídos da pesquisa 61 alunos, dos quais: 10 eram da modalidade à distância; 17 do ensino

superior; 10 que participaram de projetos de conclusão de curso (PCC); 03 que participaram de iniciação científica (PIBIC); 19 que já atuavam por tempo significativo na área de formação técnica, caracterizados como empregados; 01 proprietário de empresa com ramo de atividade específica do curso, caracterizado como empresário e 01 prestador de serviços, caracterizado como autônomo.

Portanto, o restante deste total, que representa a amostra desta pesquisa, foi de 99 alunos dos cursos técnicos e modalidade de ensino citados acima que efetivamente estavam estagiando no período estipulado. Com intuito de avaliar a efetividade do Programa de Estágio do IFAM/Centro a partir da visão dos mesmos, isto é, alunos que tiveram envolvimento direto e constante com o problema pesquisado.

Para a coleta de dados, foi elaborado um questionário (ver apêndice A) com questões abertas e fechadas, o qual foi desenvolvido a partir da leitura de artigos sobre ferramentas de avaliação de programas de estágio; (Parasuraman *et al* 1985) e Costa (2007) relacionados com avaliação da qualidade em serviços. Também foram realizadas reuniões com os orientandos e com o orientador para definir os requisitos e itens a serem avaliados neste estudo de caso.

O instrumento de coleta proposto teve como referência os parâmetros utilizados no Prêmio IEL de Estágio (IEL, 2011), considerado a ferramenta que mais se aproximou do objetivo do estudo, por apresentar critérios de avaliação de forma mais completa, julgando pontos fundamentais para que um Programa de Estágio possa ser considerado excelente sob a visão dos alunos estagiários.

As primeiras 44 perguntas fechadas do questionário foram divididas em duas partes. Sendo as primeiras 22 questões voltadas para avaliar as expectativas dos respondentes quanto ao estado ideal da prestação de serviço de um Programa de Estágio, enquanto que a segunda parte do questionário também tem outras 22 questões voltadas para investigar o estado real da prestação dos serviços sentido pelos estagiários.

Além disso, foi inserida uma pergunta sobre os objetivos do Programa de Estágio do IFAM/Centro, a fim de verificar junto aos respondentes o quanto esses objetivos foram atendidos ao longo do período de estágio.

Por último, foram incluídas mais cinco questões abertas para coletar dados que permitissem averiguar a Efetividade do Programa.

Uma vez definidos os itens e as perguntas, escolheu-se a Escala *Likert* (1- 2 =Irrelevante; 3-4=Pouco Relevante; 5-6= Regular; 7- 8=Relevante; 9-10= Muito Relevante) para avaliar o nível de relevância dos serviços de um Programa de Estágio e (1-2= Insatisfatório; 3- 4= Pouco Satisfatório; 5-6= Regular; 7-8= Satisfatório; 9-10= Muito Satisfatório) para avaliar o nível de satisfação dos alunos investigados quanto aos serviços prestados pelo Programa de Estágio do IFAM Campus Manaus Centro e (1-2=Não Atendeu; 3-4=Atendeu Parcialmente; 5-6=Atendeu Regularmente; 7-8=Atendeu Satisfatoriamente; 9-10=Atendeu com Excelência) para avaliar o atendimento dos objetivos do Programa de Estágio do IFAM Campus Manaus.

Levando em consideração que a pesquisa envolveu pessoas, a etapa seguinte foi submeter o instrumento de coleta, bem como o projeto de pesquisa a apreciação do Comitê de Ética da Universidade Federal do Amazonas no dia 10 de setembro de 2012, sendo aprovado no dia 12 de dezembro de 2012 (ver anexo F).

4.3 Coleta de Dados

Depois da aprovação do Comitê de Ética da Universidade Federal do Amazonas, a pesquisa passou para a etapa de aplicação do teste piloto com 10% da amostra, a fim de verificar o grau de compreensibilidade das perguntas junto aos respondentes.

O teste piloto aconteceu entre os dias 13 e 18 de dezembro de 2012, sendo que não foi observada a necessidade de fazer mudanças no questionário, passando então a ser aplicado para os demais alunos estagiários durante o período de 20 de dezembro de 2012 a 15 de fevereiro de 2013.

Para garantir a confiabilidade do instrumento desenvolvido foi utilizado o Coeficiente *Alfa de Cronbach*. Este coeficiente é uma das estimativas de confiabilidade mais utilizadas em pesquisas nas quais se aplicam questionários. Sendo que todos os itens de um questionário utilizam a mesma escala de medição, o coeficiente, α , com $\alpha \in [0,1]$, é calculado a partir da seguinte equação (OLIVEIRA, 2010):

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right) \quad (1)$$

Onde:

K: é o número de itens do questionário;

S_i^2 : é a variância do item i;

S_t^2 : é a variância total do questionário.

A partir da fórmula, o coeficiente α pode ser calculado em duas etapas:

1. É necessário calcular a variância de cada coluna i, denotada por S_i^2 ;
2. Deve-se somar todas as variâncias (obter a soma total dos julgamentos de cada avaliador) e, em seguida, calcular a variância destas somas.

Aplicando o Coeficiente Alfa de Cronbach no teste piloto com 10% da amostra obteve-se na seção expectativa o valor de 0,90 e na seção percepção 0,92. Na aplicação do questionário para o restante dos respondentes os valores do coeficiente alpha na seção expectativa resultou no valor de 0,89 e na seção percepção 0,96.

O valor mínimo aceitável para o alfa é 0,70; abaixo desse valor a consistência interna da escala utilizada é considerada baixa (STREINER; NORMAN, 2008).

4.4 Apuração e Digitação dos Dados

A apuração dos dados aconteceu após o recebimento dos questionários, sendo criadas planilhas eletrônicas com informações de cada aluno estagiário participante da pesquisa. Cada questionário foi identificado como respondente 1, 2, 3....99, além disso, utilizou-se o *Software Estatístico Livre R*, versão 2.14.2 (2012-02-29), *Copyright (C) 2012 The R Foundation for Statistical Computing*, ISBN 3-900051-07-0 Plataforma i386-pc-mingw32/i386 (32-bit) para o tratamento estatístico.

Para esta etapa, os dados dos questionários respondidos foram apurados e digitalizados em planilha eletrônica, contendo aproximadamente 60 variáveis da pesquisa retiradas das três partes do questionário. Os dados foram digitados e tratados entre os dias 16 de fevereiro a 04 de março de 2013.

5. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Após a apuração e digitação dos dados, foram elaboradas tabelas e gráficos para melhor entendimento do estudo de caso, no período entre 05 de março a 10 de maio de 2013.

Para fins de análise, foi observado a média geral, o desvio padrão e o coeficiente de variância dos resultados.

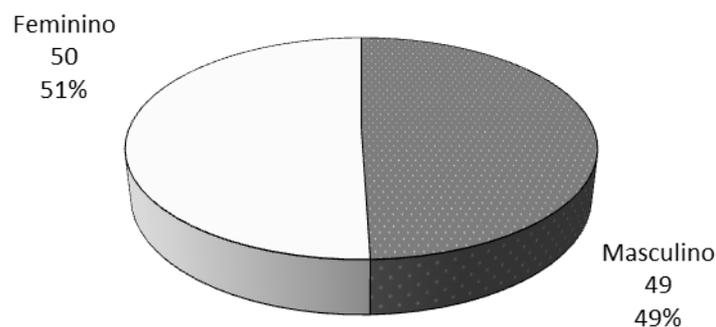
Para melhor entendimento, a análise da pesquisa foi feita da seguinte ordem:

- a) O perfil dos alunos estagiários: sexo, faixa etária, cursos, modalidade de ensino e local de estágio;
- b) Avaliação do Nível de Relevância dos Serviços do Programa de Estágio: esta análise visa identificar as expectativas dos alunos estagiários em relação à efetividade de um Programa de Estágio, a fim de que o mesmo seja considerado excelente;
- c) Avaliação do Nível de Satisfação dos Alunos: esta análise visa identificar as percepções dos alunos estagiários em relação aos serviços prestados pelo Programa de Estágio do IFAM Campus Manaus Centro;
- d) Comparação entre a Relevância e a Satisfação dos Alunos (*Gaps*): visa comparar as médias e os desvios padrões de cada dimensão, tanto das expectativas como das percepções dos alunos estagiários;
- e) Análise dos objetivos do Programa de Estágio do IFAM/Centro: visa identificar se os objetivos do Programa de Estágio foram atendidos pelos alunos ao longo do seu estágio;
- f) Impacto do estágio na contratação dos alunos: esta análise aponta a efetividade dos alunos quanto a contratação após o período de estágio;
- g) Atuação e contrato do estagiário: visa identificar os alunos que realmente estagiaram em sua área de formação técnica.

5.1 Perfil dos Alunos Estagiários

O perfil dos alunos investigados abrange as seguintes seções: Sexo, Faixa Etária, Cursos Técnicos, Modalidade de Ensino e Local de Estágio, conforme descrito a seguir. Em relação ao sexo dos participantes, identificou-se que 51% são do sexo feminino, enquanto que 49% são do sexo masculino, conforme mostra a figura 09.

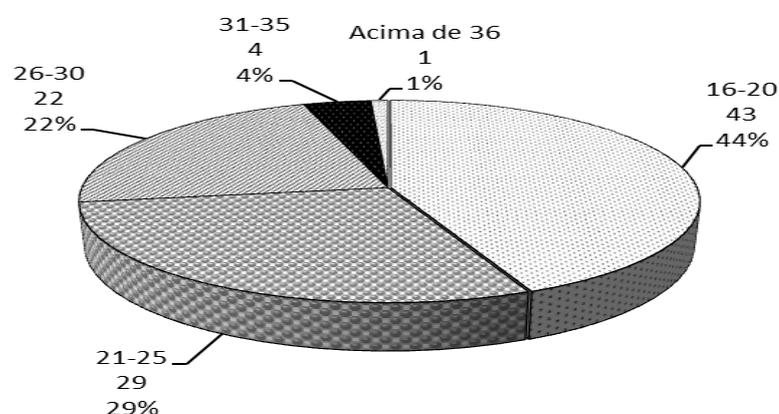
Figura 09 – Sexo dos 99 Estagiários Entrevistados



Fonte: A própria pesquisadora

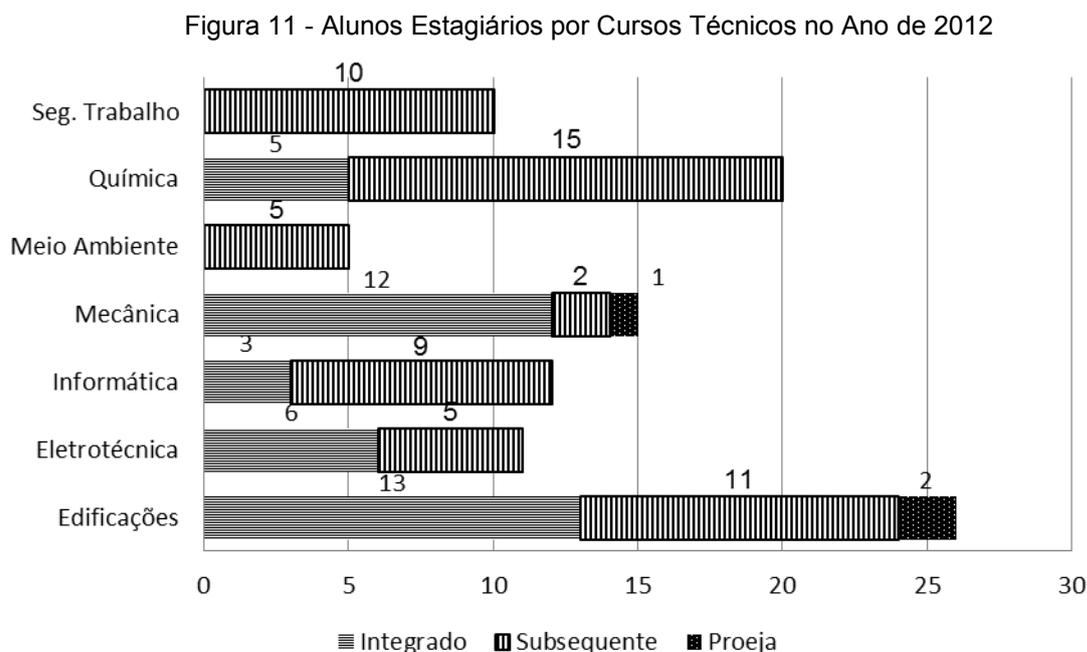
Em relação a faixa etária dos alunos participantes da pesquisa, a maioria (44%) tinha entre 16 a 20 anos de idade, enquanto que 29% entre 21 a 25 anos, 22% entre 26 a 30 anos, 4% entre 31 a 35 anos e 1% acima de 36 anos de idade, como mostra a figura 10

Figura 10 - Faixa Etária dos Entrevistados



Fonte: A própria pesquisadora

A distribuição dos alunos estagiários por cursos técnicos foi a seguinte: 10 alunos do curso técnico em segurança do trabalho; 20 alunos do curso técnico em química; 5 alunos do curso técnico em meio ambiente; 15 alunos do curso técnico em mecânica; 12 alunos do curso técnico em informática; 11 alunos do curso técnico em eletrotécnica e 26 alunos do curso técnico em edificações (ver figura 11).



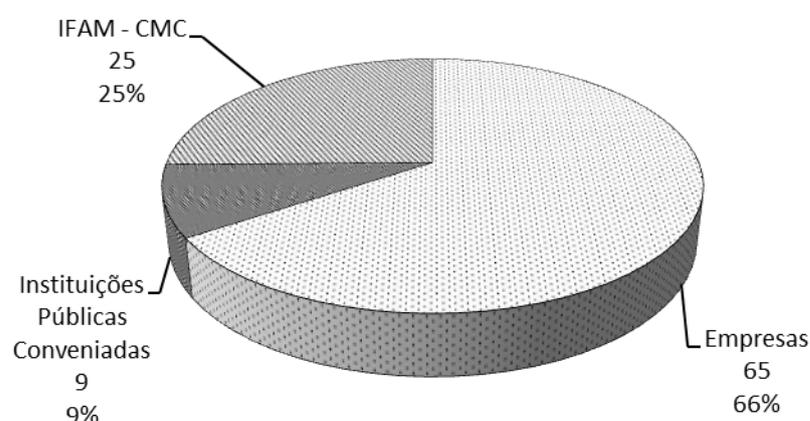
Fonte: A própria pesquisadora

Os cursos técnicos que mais tiveram alunos estagiários cadastrados no Programa de Estágio do IFAM Campus Manaus Centro foram edificações e química, isto se deve ao apoio do Departamento de Engenharia, Laboratório de Materiais de Construção, Laboratório de Mecânica dos Solos e do Laboratório de Química e Microbiologia do IFAM/Centro, que alocaram esses estagiários, sendo os mesmos supervisionados e orientados por professores das áreas específicas. Em se tratando dos alunos do curso técnico em edificações, em 2012 foram firmados e renovados com o IFAM Campus Manaus Centro 15 novos convênios de estágio com construtoras e empresas de engenharia, resultando em mais vagas de estágio disponível para esse curso em particular.

A figura 12 mostra o quantitativo de alunos por local de estágio. Foram cadastrados no Programa de Estágio do IFAM Campus Centro entre janeiro a março de 2012, 65 alunos nas diversas empresas conveniadas com o IFAM/Centro, como construtoras,

empresas de engenharia, empresas de bebidas, empresas de arquitetura e urbanismo, empresas do polo de duas rodas e outras localizadas no polo industrial de Manaus; 25 alunos estagiaram no próprio IFAM/Centro, alocados nas próprias Gerências Educacionais, na Biblioteca, no Departamento da Tecnologia da Informação, no Departamento de Engenharia e nos diversos Laboratórios de Ensino; e 09 alunos nas Instituições Públicas também conveniadas, como Secretaria de Meio Ambiente, Secretaria de Educação, Instituto Nacional de Pesquisas da Amazônia, Conselho Regional de Engenharia e Tribunal Regional Eleitoral.

Figura 12 - Quantitativo de Alunos por Locais de Estágio no Ano de 2012



Fonte: A própria pesquisadora

5.2 Avaliação do Nível de Relevância (Seção Expectativa)

A avaliação do nível de relevância visou identificar a expectativa dos alunos em relação ao serviço ideal prestado por um Programa de Estágio.

Utilizando uma escala de 1 a 10 (ver parte 01 do questionário no Apêndice A), os alunos foram convidados a avaliar cada item, cujos dados foram apurados e analisados, observando-se a média e o desvio padrão de cada dimensão: confiabilidade, presteza, segurança, tangibilidade e empatia.

Observou-se (ver tabela 01) que todas as dimensões propostas foram consideradas relevantes para que o Programa de Estágio fosse considerado excelente. Pela ordem destacaram-se: a Tangibilidade ($\bar{X} = 8,75$; $S = 1,39$); Segurança ($\bar{X} = 8,58$;

S = 1,40); Presteza (\bar{X} = 8,39; S= 1,55); Empatia (\bar{X} = 8,35; S = 1,65), e a Confiabilidade (\bar{X} = 8,23; S = 1,53).

Tabela 01 – Desempenho das Dimensões na Seção Expectativa

DIMENSÕES	(\bar{X} e S)
Tangibilidade	8,75 (1,39)
Segurança	8,58 (1,40)
Presteza	8,39 (1,55)
Empatia	8,35 (1,65)
Confiabilidade	8,23 (1,53)

Fonte: A própria Autora

Em seguida, a análise passou a ser feita utilizando a média, o desvio padrão, e o coeficiente de variação (c.v), sendo que os itens foram ranqueados em ordem de maior relevância até a menor relevância, conforme mostra a tabela 02.

Para a construção da tabela 02, foi feito um ranqueamento em ordem decrescente da média (\bar{X}_{NR}) de cada item.

Ao analisar as respostas dos 99 alunos, observou-se que todos os itens apresentados foram considerados entre relevantes e muito relevantes. Dentre os 22 itens avaliados, os cinco itens mais relevantes foram:

1° – O programa de estágio deve possuir um sistema eficiente de comunicação entre os estagiários e a Coordenação de Estágio (\bar{X} = 9,05; C.V=14,03%);

2° – O programa de estágio deve possuir um mural de divulgações de oportunidades de estágio de fácil acesso (\bar{X} = 9,03; C.V=13,95%);

3° - O programa de estágio necessita verificar se os supervisores apresentam formação na área de atuação do estagiário. (\bar{X} = 8,86; C.V=15,12%);

4°– O programa de estágio precisa ter colaboradores qualificados para resolver as reclamações dos estagiários (\bar{X} = 8,78; C.V=15,38%); e

5°– O programa de estágio deve possuir procedimentos claros para as inscrições dos estagiários (\bar{X} = 8,75; C.V= 14,51%).

Tabela 02 – Nível de Relevância (Efetividade Ideal) dos Itens em Ordem Decrescente \bar{X} NR

Ranking	Dimensões	Itens	\bar{X} NR	S	CV	Dispersão
1°	Empatia	Deve possuir um sistema eficiente de comunicação entre os estagiários e a Coordenação de Estágio.	9,05	1,27	14,03%	Baixa
2°	Tangibilidade	Deve possuir um mural de divulgações de oportunidades de estágio de fácil acesso.	9,03	1,26	13,95%	Baixa
3°	Presteza	Necessita verificar se os supervisores apresentam formação na área de atuação do estagiário.	8,86	1,34	15,12%	Média
4°	Segurança	Precisa ter colaboradores qualificados para resolver as reclamações dos estagiários.	8,78	1,35	15,38%	Média
5°	Segurança	Deve possuir procedimentos claros para as inscrições dos estagiários	8,75	1,27	14,51%	Baixa
6°	Presteza	Necessita verificar se os supervisores de estágio acompanham seus estagiários.	8,72	1,38	15,83%	Média
7°	Confiabilidade	Deve acompanhar a assiduidade dos estagiários.	8,62	1,34	15,55%	Média
8°	Confiabilidade	Deve zelar pela pontualidade dos seus serviços	8,53	1,37	16,06%	Média
9°	Tangibilidade	Necessita ter um ambiente físico adequado para atendimento dos estagiários.	8,46	1,51	17,85%	Média
10°	Empatia	Deve avaliar continuamente o nível de satisfação dos estagiários.	8,45	1,55	18,34%	Média
11°	Segurança	Precisa ter colaboradores que saibam atender as demandas dos estagiários.	8,41	1,39	16,53%	Média
12°	Presteza	Deve desenvolver ações que melhorem a cooperação entre os supervisores e os professores supervisores de estágio.	8,39	1,57	18,71%	Média
13°	Segurança	Deve possuir um sistema de ouvidoria para prestar esclarecimentos as partes envolvidas.	8,38	1,58	18,85%	Média
14°	Presteza	Deve possuir um manual atualizado para os estagiários.	8,31	1,54	18,53%	Média
15°	Empatia	Deve possuir uma agenda de reuniões com os estagiários novos para fins de esclarecimentos sobre a lei de estágio.	8,26	1,72	20,82%	Média
16°	Presteza	Deve avaliar se os professores supervisores dão atendimento com presteza aos estagiários.	8,20	1,59	19,39%	Média
17°	Confiabilidade	Deve avaliar a facilidade de aprendizagem dos estagiários.	8,15	1,49	18,28%	Média
18°	Confiabilidade	Precisa avaliar no decorrer do estágio o interesse do estagiário pelo trabalho.	8,07	1,56	19,33%	Média
19°	Confiabilidade	Necessita estimular a criatividade dos estagiários.	8,05	1,71	21,24%	Média
20°	Confiabilidade	Precisa avaliar o espírito de cooperação dos estagiários.	7,96	1,68	21,11%	Média
21°	Presteza	Deve planejar visitas dos professores supervisores aos locais de estágio.	7,85	1,88	23,95%	Média
22°	Empatia	Necessita possuir horário de atendimento individual.	7,62	2,07	27,17%	Média

Fonte – A própria autora

Por outro lado, os cinco últimos itens com média menor de relevância, foram:

22° - O programa de estágio necessita possuir horário de atendimento individual. ($\bar{X}= 7,62$; C.V=27,17%).

21° - O programa de estágio deve planejar visitas dos professores supervisores aos locais de estágio. ($\bar{X}= 7,85$; C.V=23,95%);

20° - O programa de estágio precisa avaliar o espírito de cooperação dos estagiários. ($\bar{X}= 7,96$; C.V=21,11%);

19° - O programa de estágio necessita estimular a criatividade dos estagiários ($\bar{X}= 8,05$; C.V= 21,24%); e

18° - O programa de estágio precisa avaliar no decorrer do estágio o interesse do estagiário pelo trabalho ($\bar{X}= 8,05$; C.V=19,33%).

Dentre os cinco primeiros itens o aspecto comunicação aparece como relevante a muito relevante para que um Programa de Estágio fosse considerado excelente, diante da opinião dos 99 alunos estagiários.

Para que qualquer sistema de gestão do conhecimento seja verdadeiramente efetivo, bem como os Programas de Estágio, Casado (2002) sugere algumas melhorias da utilização da comunicação aplicada a diversos setores, inclusive os de ensino:

- Estimular as pessoas ao aprendizado contínuo;
- Favorecer o compartilhamento do conhecimento;
- Melhorar a comunicação externa e interna;
- Ampliar a quantidade e a qualidade da rede de relacionamentos com toda a cadeia de agregação de valor: alunos, docentes, empresas, comunidade etc.

Segundo a autora essas melhorias criam uma sinergia que se inserem nas relações sociais, construindo e transformando uma nova realidade.

Ações como essas são encaradas como verdadeiros desafios para o sucesso de qualquer sistema ou organização, principalmente nos Programas de Estágio em que envolve tantas pessoas. É fundamental possuir dentro de qualquer organização, pessoas qualificadas que se preocupem em disseminar o conhecimento de forma positiva, agregando valores à organização.

5.3 Avaliação do Nível de Satisfação (Seção Percepção)

A avaliação do nível de satisfação visou identificar a percepção dos alunos em relação ao real serviço prestado pelo Programa de Estágio do IFAM Campus Manaus Centro. Os alunos foram convidados a avaliar cada item, cujos dados foram apurados e em seguida analisados por dimensões e itens.

Em relação as cinco dimensões avaliadas (ver tabela 03), percebeu-se que a Tangibilidade (\bar{X} = 8,04) e a Segurança (\bar{X} =7,60) foram consideradas satisfatórias pelos 99 respondentes. No entanto, a Presteza (\bar{X} = 6,68), a Confiabilidade (\bar{X} = 6,86) e a Empatia (\bar{X} = 6,88) ficaram com avaliação média entre regular e satisfatória.

Tabela 03 – Desempenho das dimensões na seção percepção

DIMENSÕES	(\bar{X} e S)
Tangibilidade	8,04 (1,89)
Segurança	7,60 (1,95)
Presteza	6,68 (2,28)
Empatia	6,88 (2,13)
Confiabilidade	6,86 (2,22)

Fonte – A própria autora

Fazendo a análise do nível de satisfação dos respondentes em relação a cada item (ver tabela 04), observou-se que 45% dos 22 itens analisados obtiveram desempenho igual ou acima de satisfatório. Dentre eles, os cinco destaques foram:

1° – O programa de estágio do IFAM/Centro tem um ambiente físico adequado para atendimento dos estagiários ($\bar{X} = 8,07$; C.V=23,23%);

2°- O programa de estágio do IFAM/Centro possui um mural de divulgações de oportunidades de estágio de fácil acesso ($\bar{X} = 8,01$; C.V=23,69%);

3°- O programa de estágio do IFAM/Centro possui procedimentos claros para as inscrições dos estagiários ($\bar{X} = 7,84$; C.V=23,39%);

4°- O programa de estágio do IFAM/Centro tem colaboradores qualificados para resolver as reclamações dos estagiários ($\bar{X} = 7,66$; C.V=26,33%); e

5°- O programa de estágio do IFAM/Centro possui um sistema eficiente de comunicação entre os estagiários e a Coordenação de Estágio ($\bar{X} = 7,61$; C.V=25,81%).

Por outro lado, os itens com média menor de satisfação foram:

22° – O programa de estágio do IFAM/Centro planeja visitas dos professores supervisores aos locais de estágio ($\bar{X} = 6,20$; C.V=39,89%);

21° - O programa de estágio do IFAM/Centro possui uma agenda de reuniões com os estagiários novos para fins de esclarecimentos sobre a lei de estágio ($\bar{X} = 6,25$; C.V=35,27%);

20°- O programa de estágio do IFAM/Centro avalia se os professores supervisores dão atendimento com presteza aos estagiários ($\bar{X} = 6,35$; C.V=34,49%);

19°- O programa de estágio do IFAM/Centro estimula a criatividade dos estagiários ($\bar{X}=6,47$; C.V=34,00%); e

18°- O programa de estágio do IFAM/Centro avalia o espírito de cooperação dos estagiários ($\bar{X} = 6,56$; C.V=33,08%).

Tabela 04 - Nível de Satisfação (Efetividade Real) dos Itens em Ordem Decrescente \bar{X} NS

Ranking	Dimensões	Itens	\bar{X} NS	S	CV	Dispersão
1°	Tangibilidade	Tem um ambiente físico adequado para atendimento dos estagiários.	8,07	1,87	23,23%	Média
2°	Tangibilidade	Possui um mural de divulgações de oportunidades de estágio de fácil acesso.	8,01	1,90	23,69%	Média
3°	Segurança	Possui procedimentos claros para as inscrições dos estagiários..	7,84	1,83	23,39%	Média
4°	Segurança	Têm colaboradores qualificados para resolver as reclamações dos estagiários.	7,66	2,02	26,33%	Média
5°	Empatia	Possui um sistema eficiente de comunicação entre os estagiários e a Coordenação de Estágio.	7,61	1,96	25,81%	Média
6°	Segurança	Têm colaboradores que atendem as demandas dos estagiários.	7,45	2,01	26,92%	Média
7°	Segurança	Possui um sistema de ouvidoria para prestar esclarecimentos as partes envolvidas	7,44	1,95	26,26%	Média
8°	Confiabilidade	Zela pela pontualidade dos seus serviços.	7,36	2,03	27,58%	Média
9°	Presteza	Avalia se os supervisores apresentam formação na área de atuação do estagiário.	7,13	2,25	31,52%	Alta
10°	Confiabilidade	Acompanha a assiduidade dos estagiários.	7,10	2,44	34,37%	Alta
11°	Presteza	Verifica se os supervisores de estágio acompanham seus estagiários.	6,97	2,29	32,82%	Alta
12°	Confiabilidade	Avalia no decorrer do estágio o interesse do estagiário pelo trabalho.	6,93	2,23	32,18%	Alta
13°	Empatia	Possui horário de atendimento individual.	6,89	2,14	31,10%	Alta
14°	Presteza	Possui um manual atualizado para os estagiários.	6,84	2,31	33,80%	Alta
15°	Empatia	Avalia continuamente o nível de satisfação dos estagiários.	6,77	2,22	32,83%	Alta
16°	Confiabilidade	Avalia a facilidade de aprendizagem dos estagiários.	6,74	2,25	33,38%	Alta
17°	Presteza	Desenvolve ações que melhoram a cooperação entre os supervisores e os professores supervisores de estágio.	6,59	2,18	33,04%	Alta
18°	Confiabilidade	Avalia o espírito de cooperação dos estagiários.	6,56	2,17	33,08%	Alta
19°	Confiabilidade	Estimula a criatividade dos estagiários.	6,47	2,20	34,00%	Alta
20°	Presteza	Avalia se os professores supervisores dão atendimento com presteza aos estagiários.	6,35	2,19	34,49%	Alta
21°	Empatia	Possui uma agenda de reuniões com os estagiários novos para fins de esclarecimentos sobre a lei de estágio.	6,25	2,21	35,27%	Alta
22°	Presteza	Planeja visitas dos professores supervisores aos locais de estágio.	6,20	2,47	39,89%	Alta

Fonte: A própria autora

Um dos grandes desafios enfrentados pelos Programas de Estágio é justamente o que aponta o item 22, “planejamento das visitas dos professores supervisores aos locais de estágio”, são poucas as instituições de ensino que têm docentes em número suficiente para monitorar ou acompanhar atividades desenvolvidas pelos seus estagiários (FUJINO; VASCONCELOS, 2011). Desse modo, os autores sugerem que as instituições de ensino avaliem melhor a estrutura curricular dos cursos e os aspectos que envolvem a formação do profissional que se pretende formar, de modo a repensar ações que efetivamente contribuam para o alcance dos resultados esperados.

Portanto, uma das sugestões de melhoria apontada pelos autores no aspecto do planejamento destas visitas, é a implantação de um modelo didático-pedagógico baseado na discussão de problemas, no qual professores realizariam intervenções com o objetivo de estimular o aluno estagiário a identificar suas dificuldades e entender os caminhos trilhados na busca de soluções para superar eventuais barreiras, e possibilitar a compreensão dos princípios teóricos que justificam as opções adotadas. Essas intervenções podem ser realizadas através de oficinas com intuito de qualificar os estagiários, tirando suas dúvidas e preparando-os para o mundo do trabalho.

Em se tratando do item 21, “reuniões com os estagiários novos para fins de esclarecimentos sobre a lei de estágio”, é de fundamental importância que os programas de estágios criem tal procedimento, a fim de repassar aos novos estagiários os benefícios da lei de estágio, tirando dúvidas e esclarecendo sobre os direitos e deveres do estagiário (NETTO *et al*, 2011). A sugestão de melhoria é que essas reuniões sejam realizadas semestralmente (obedecendo ao período de estágio estipulado pela Resolução nº 018 – CONDIR/CEFET-AM/ 07 de agosto de 2007), nas dependências da instituição de ensino e com participação de palestrantes conhecedores do assunto.

Os itens 20, 19 e 18 revelou novamente o nível de satisfação regular dos 99 alunos entrevistados a respeito do Programa de Estágio do IFAM Campus Manaus Centro na avaliação do desempenho dos estagiários e do professor supervisor.

O estágio como atividade prática deve ser capaz de estimular o conhecimento crítico e criativo da realidade social e sensibilizar o aluno para o atendimento de necessidades sociais balizadas por valores éticos que devem orientar sua prática profissional (FUJINO; VASCONCELOS, 2011).

Desse modo, Piconez (2000) sugere como proposta de melhoria em relação a avaliação do desempenho do estagiário, que Programas de Estágios juntamente com as instituições de ensino proponham atividades desafiadoras aos alunos estagiários, capazes de desencadear conflitos cognitivos adequados ao nível de desenvolvimento do aluno, oferecendo condições para que ele vivencie situações que lhe permitam construir e desenvolver competências e habilidades cognitivas.

Para avaliar o desempenho dos estagiários com êxito, é necessário proporcionar aos mesmos situações práticas, de preferência nos laboratórios das instituições de ensino, em que o aluno possa conhecer e vivenciar os desafios do mundo do trabalho, relacionando teoria e prática.

5.4 Comparação entre a Relevância e Satisfação (*Gaps*)

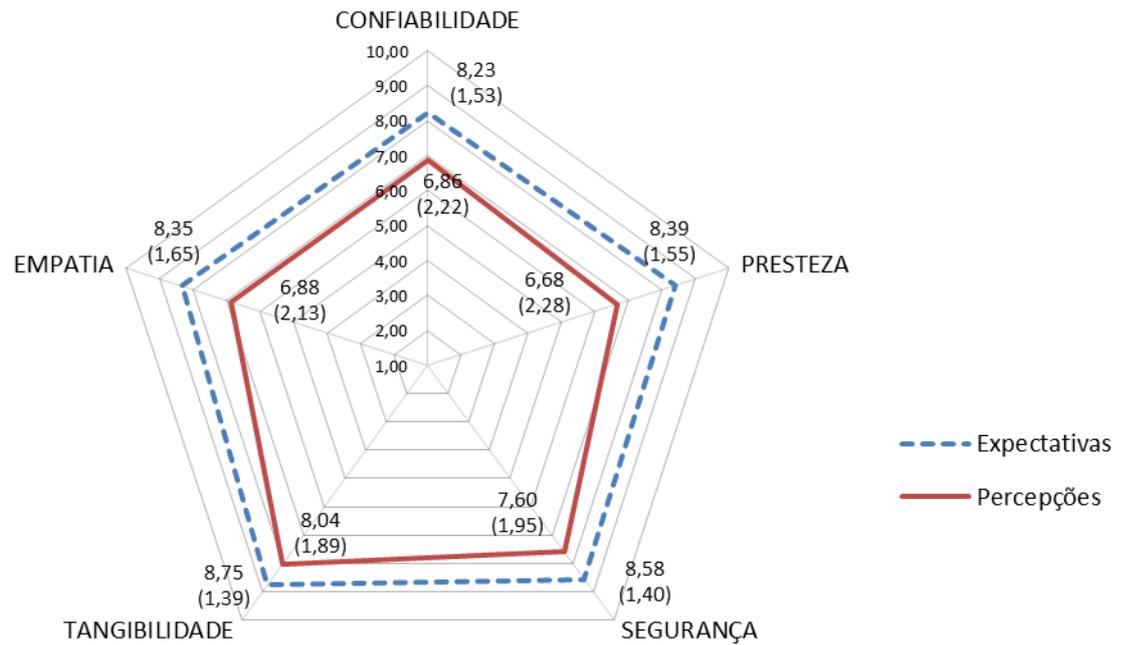
A comparação entre relevância (ideal) e satisfação (real) das variáveis investigadas visa identificar os *gaps* (discrepância), a fim de apontar meios para melhorar os serviços do Programa de Estágio IFAM Campus Manaus Centro.

A qualidade dos serviços é calculada pela diferença entre o nível de satisfação (percepção) e o nível de relevância (expectativa). Sendo que, os valores positivos indicam a qualidade de serviço satisfatório e os negativos indicam a qualidade insatisfatória de serviço (MACHADO *et al*, 2006).

A primeira análise foi em relação às dimensões, para em seguida comparar a diferença de cada item investigado.

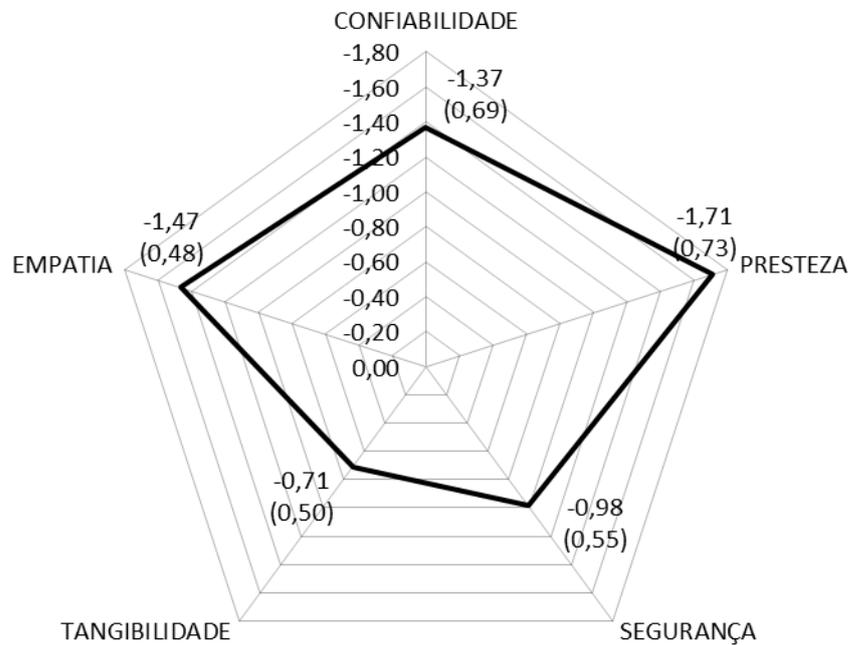
Em relação às dimensões identificou-se que os maiores *gaps* negativos estão nas dimensões Presteza (-1,71), Empatia (-1,47) e Confiabilidade (-1,37), e os menores *gaps* negativos estão na Tangibilidade (-0,71) e na Segurança (-0,98). De um modo geral, todas as dimensões tiveram *gaps* abaixo do ideal (ver figuras 13 e 14).

Figura 13 – Níveis de Relevância e Satisfação dos Estagiários do IFAM/Centro



Fonte: A própria autora

Figura 14 – Gaps das Cinco Dimensões Investigadas



Fonte: A própria autora

Em seguida, a diferença entre as médias (satisfação-relevância) de cada item foi calculada, e uma tabela (ver tabela 05) foi construída obedecendo a um ranqueamento por ordem decrescente dos *gaps* ($\bar{XNS} - \bar{XNR}$).

Tabela 5 – Análise dos Gaps

Ranking	Dimensões	Itens	\bar{XNR}	\bar{XNS}	Gaps ($\bar{XNS} - \bar{XNR}$)
1°	Empatia	Possui agenda de reuniões com os estagiários novos para fins de esclarecimentos sobre a lei de estágio.	8,26	6,25	-2,01
2°	Presteza	Avaliação do atendimento do professor supervisor aos estagiários;	8,20	6,35	-1,85
3°	Presteza	Desenvolvimento de ações que melhorem a cooperação entre os supervisores e os professores;	8,39	6,59	-1,80
4°	Presteza	Avaliação do acompanhamento dos supervisores para com os estagiários;	8,72	6,97	-1,75
5°	Presteza	Verificação quanto à formação técnica dos supervisores de estágio;	8,86	7,13	-1,73
6°	Empatia	Avaliação contínua do nível de satisfação dos estagiários;	8,45	6,77	-1,68
7°	Presteza	Planejamento de visitas dos professores aos locais de estágio;	7,85	6,20	-1,65
8°	Confiabilidade	Estímulo da criatividade dos estagiários;	8,05	6,47	-1,58
9°	Confiabilidade	Acompanhamento da Assiduidade dos estagiários;	8,62	7,10	-1,52
10°	Presteza	Possui um manual atualizado;	8,31	6,84	-1,47
11°	Empatia	Possui um sistema eficiente de comunicação entre os estagiários e a Coordenação de Estágio;	9,05	7,61	-1,44
12°	Confiabilidade	Facilidade de Aprendizagem dos estagiários;	8,15	6,74	-1,41
13°	Confiabilidade	Avaliação do Espírito de Cooperação dos estagiários;	7,96	6,56	-1,40
14°	Confiabilidade	Zelo pela pontualidade dos serviços;	8,53	7,36	-1,17
15°	Confiabilidade	Avaliação do Interesse do estagiário pelo trabalho;	8,07	6,93	-1,14
16°	Segurança	Possui colaboradores qualificados para resolver reclamações dos estagiários;	8,78	7,66	-1,12
17°	Tangibilidade	Possui um mural de divulgações de oportunidade de estágio de fácil acesso;	9,03	8,01	-1,02
18°	Segurança	Possui colaboradores que saibam atender as demandas dos estagiários;	8,41	7,45	-0,96
19°	Segurança	Possui um sistema de ouvidoria para prestar esclarecimentos as partes envolvidas;	8,38	7,44	-0,94
20°	Segurança	Possui procedimentos claros para as inscrições dos estagiários;	8,75	7,84	-0,91
21°	Empatia	Possui um horário de atendimento individual;	7,62	6,89	-0,73
22°	Tangibilidade	Possui um ambiente físico adequado para atendimento dos estagiários;	8,46	8,07	-0,39

Fonte: A própria autora

Dentre os itens avaliados, os maiores *gaps* negativos encontram-se nos itens:

1° - Possui agenda de reuniões com os estagiários novos para fins de esclarecimentos sobre a lei de estágio (*Gap*= -2,01);

2° - Avaliação do atendimento do professor supervisor aos estagiários (*Gap*= -1,85);

3° - Desenvolvimento de ações que melhorem a cooperação entre os supervisores e os professores (*Gap*=-1,80);

4° - Avaliação do acompanhamento dos supervisores para com os estagiários (*Gap*=-1,75);

5° - Verificação quanto à formação técnica dos supervisores de estágio (*Gap*=-1,73)

Diante desta análise constata-se que a maioria dos itens de maior *gap* pertence a Dimensão Presteza, ou seja, segundo as respostas dos alunos entrevistados os pontos fracos que o Programa de Estágio do IFAM Campus Manaus Centro apresenta estão voltados para os critérios de Avaliação do Supervisor da Empresa e do Professor Supervisor.

Segundo Alarcão; Tavares (2003) a relação mantida com os supervisores emerge como uma dimensão central, sendo apontada como um fator determinante da qualidade dessa experiência.

O supervisor exerce um papel de facilitador, reforçando também a importância do apoio emocional, desenvolvendo uma relação significativa com os estagiários, pautada pelo respeito mútuo, pela confiança e pelo apoio. Esta relação é apontada como elemento-chave ao desenvolvimento pessoal e profissional dos estagiários (ALARCÃO; TAVARES, 2003).

Desse modo, Friedlander; Ward (1984, apud FIGUEIREDO *et al* 2007) sugerem que o acompanhamento dos supervisores de estágio para com os estagiários seja feito de maneira multidimensional, ou seja, utilizando várias dimensões inter-relacionadas, dentre elas três fatores são apontados: se o supervisor possui um estilo que promove um ambiente coloquial, amigável e flexível; se o supervisor possui sensibilidade a nível interpessoal, isto é, traduz um estilo orientado para a relação e para a satisfação das necessidades dos estagiários e, finalmente, se o supervisor possui um estilo orientado para a tarefa, que reflete na capacidade de desenvolvimento nos conteúdos e tarefas, e nas aprendizagens dos estagiários.

O item “3” que trata do desenvolvimento de ações que melhorem a cooperação entre os supervisores e os professores reforça a importância da contribuição e participação de dois elementos-chaves para o sucesso da atividade de estágio: o supervisor de campo e o professor supervisor, a colaboração prestada por eles reflete na formação e no desenvolvimento de competências do aluno estagiário (FILHO; MARTINS, 2001).

Uma sugestão de melhoria para o aprimoramento do item acima, é a promoção de seminários com a participação dos supervisores de estágio e dos professores supervisores, para a discussão de assuntos pertinentes sobre a prática de estágio com intuito de minimizar eventuais conflitos existentes nos locais dessas atividades.

Por outro lado, os menores *gaps* negativos encontram-se nos itens:

22° - Possui um ambiente físico adequado para atendimento dos estagiários (-0,39);

21° - Possui um horário de atendimento individual (-0,73);

20° - Possui procedimentos claros para as inscrições dos estagiários (-0,91);

19° - Possui um sistema de ouvidoria para prestar esclarecimentos às partes envolvidas (-0,94);e

18° - Possui colaboradores que saibam atender as demandas dos estagiários (-0,96);

5.5 Análise dos Objetivos do Programa de Estágio do IFAM Campus Manaus Centro

No questionário foi formulada uma questão para investigar quais objetivos do Programa de estágio do IFAM/Centro foram efetivamente atendidos pelos alunos investigados ao longo do período de estágio dos mesmos.

O Programa de Estágio do IFAM Campus Manaus Centro é um prestador de serviços que assume e desenvolve os seguintes objetivos:

Objetivo 1 (OB1) – Viabilizar a colocação do aluno no mercado de trabalho por meio do estágio;

Objetivo 2 (OB2) – Atender os alunos do IFAM Campus Manaus Centro na busca de esclarecimentos e procedimentos de estágio;

Objetivo 3 (OB3) – Planejar as supervisões de estágio;

Objetivo 4 (OB4) - Buscar novas parcerias;

Objetivo 5 (OB5) – Expedir e controlar toda documentação de estágio.

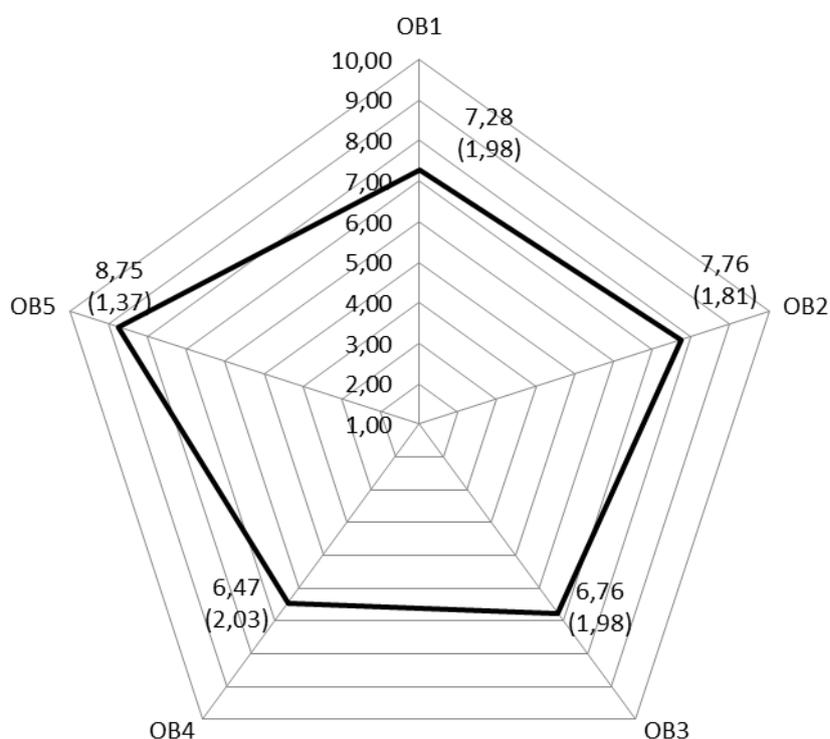
Visando avaliar o nível de atendimento desses objetivos durante o estágio, a pergunta “a” da parte 03 do questionário foi feita a todos os alunos, utilizando a escala abaixo:

Escala: 1 ou 2 – não atendeu; 3 ou 4 – atendeu parcialmente; 5 ou 6 – atendeu regularmente; 7 ou 8 – atendeu satisfatoriamente; 9 ou 10 – atendeu com excelência.

Os 99 alunos responderam a esta questão e os resultados (ver figura 18), apontam que o objetivo 5 “expedir e controlar toda documentação de estágio” foi o mais bem avaliado ($\bar{X}=8,75$), em seguida aparece o objetivo 2 “atender os alunos do IFAM Campus Manaus Centro na busca de esclarecimentos e procedimentos de estágio” ($\bar{X} = 7,76$) e o terceiro mais bem avaliado é o objetivo 1 “viabilizar a colocação do aluno no mercado de trabalho por meio do estágio” ($\bar{X}=7,28$).

Por outro lado, os objetivos do Programa de Estágio do IFAM/Centro com menor nível de atendimento, foram: o objetivo 4 “buscar novas parcerias” ($\bar{X} = 6,47$) e o objetivo 3 “planejar as supervisões de estágio” ($\bar{X} = 6,76$).

Figura 15 – Nível de Atendimento dos Objetivos do Programa de Estágio IFAM/Centro



Fonte: A própria autora

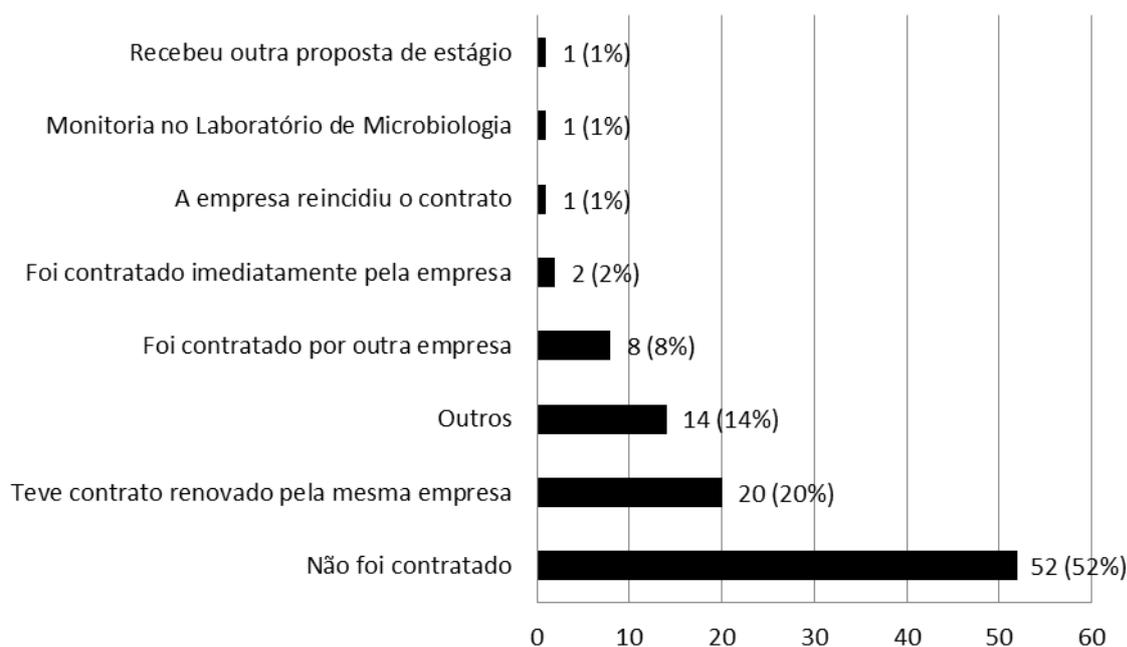
5.6 Impacto do Estágio na Contratação dos Alunos

A avaliação deste tópico foi obtida por meio da pergunta “c” da parte 03 do questionário, que solicitou aos respondentes informar o que aconteceu após os seis meses de estágio. Os mesmos tinham 5 (cinco) opções de respostas: 1) teve seu contrato renovado de estágio na mesma empresa; 2) foi contratado imediatamente pela empresa; 3) foi contratado por outra empresa; 4) Não foi contratado por nenhuma empresa, e 5) outros.

A figura 16 mostra que um pouco mais da metade (52%) dos alunos investigados não foram contratados por nenhuma empresa. Enquanto que apenas 20% tiveram seu contrato de estágio renovado pela mesma empresa, 14% apresentaram outros motivos e 8% foram contratados por outras empresas.

Todavia, vale ressaltar que 44% destes alunos estavam na faixa etária entre 16 a 20 anos de idade e ao justificar a não contratação, enfatizaram que estavam se preparando para o vestibular e que, portanto, o período de estágio para eles representou apenas o cumprimento da carga horária exigida para emissão do diploma. Sendo o foco para eles, naquele momento, o ingresso em uma universidade pública.

Figura 16 – Nível de Contratação dos Alunos



Fonte: Elaborado pela autora

5.7 Atuação e Contrato do Estagiário

A análise deste tópico foi obtida por meio das perguntas “b” e “d” da parte 03 do questionário. A pergunta “b” solicitou aos respondentes que informassem se durante o estágio os mesmos atuaram em sua área de formação técnica, e a “d” perguntou se o aluno (a) continuou atuando na área técnica, no caso de ter sido renovado o seu contrato de estágio ou de ter sido efetivamente contratado.

Todos os 99 entrevistados responderam a estas perguntas, e a maioria (97%) informou que atuou em sua área de formação técnica, sendo que apenas 3% não o fizeram.

Dos alunos que tiveram o seu contrato de estágio renovado ou que foram contratados como empregados, 31% ficaram na mesma área de formação técnica e apenas 1% ficou fora da área e a maioria 67% não tiveram seu contrato de estágio renovado e nem se efetivaram como empregados.

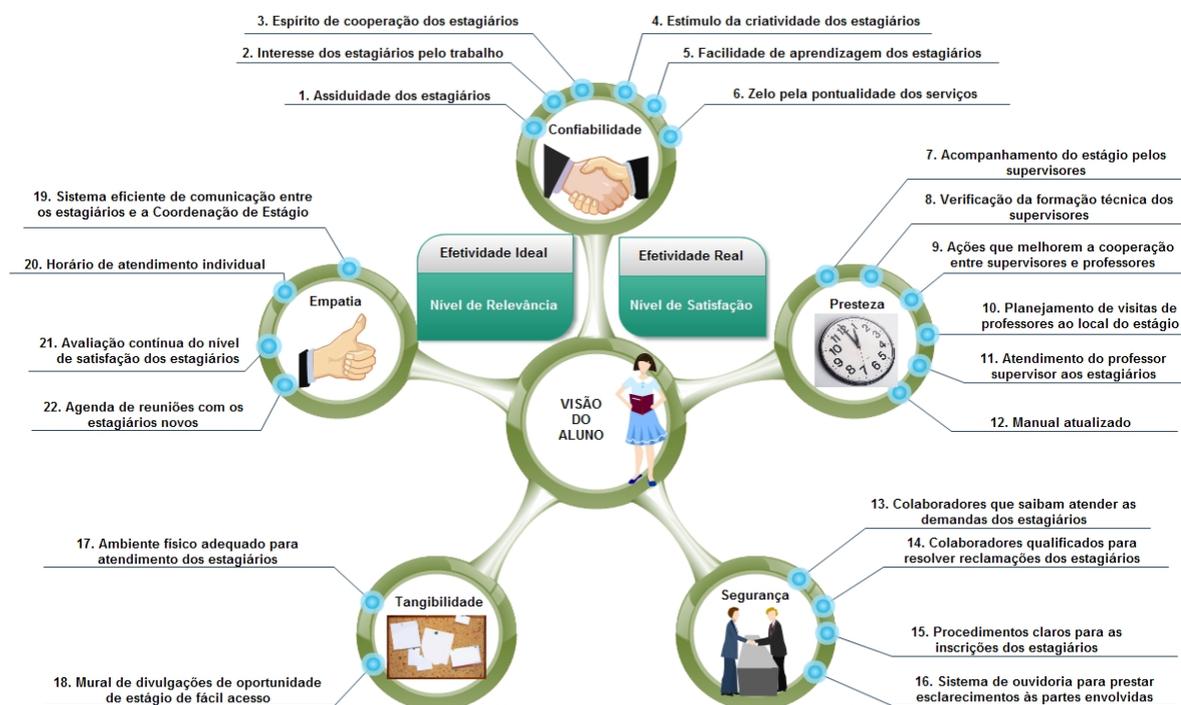
Alguns dos alunos investigados apresentaram algumas respostas que justificaram a causa de não serem contratados ou não terem o seu contrato de estágio renovado. Dentre elas e a mais recorrente é ter tempo para se preparar para o ingresso de uma universidade pública; outros resolveram realizar outro curso técnico; outros resolveram sair da área de formação técnica, pois passaram em concurso público; alguns tiveram que mudar de cidade por motivos familiares; outro motivo é a cotação de despesa por parte da unidade concedente e por último, alguns dos alunos do sexo masculino não tiveram a oportunidade de se efetivarem como empregados, pois eram menores de idade e ainda não tinham seus certificados de reservista, exigido pelas empresas.

6. PROPOSIÇÃO DO MODELO

Através da contribuição dos alunos participantes da pesquisa e após a revisão dos dados, foi construído o modelo de avaliação da efetividade do Programa de Estágio do IFAM Campus Manaus Centro (ver figura 17), por meio do *Software Edraw Max* versão 6.8, a fim de verificar o nível de relevância e satisfação dos alunos estagiários com os principais serviços oferecidos pelo mesmo.

Os itens constantes no modelo foram previamente determinados a partir de modelos de avaliação da qualidade do serviço e de ferramentas de avaliação voltados para programas de estágio existentes na literatura.

Figura 17 – Modelo de Avaliação da Efetividade do Programa de Estágio do IFAM Campus Manaus Centro



Fonte: Elaborado pela autora

Os itens foram agrupados em cinco dimensões da qualidade:

- **Confiabilidade:** É a capacidade de prestar o serviço de forma confiável, precisa e consistente;

- **Presteza:** É a disposição de prestar os serviços prontamente, caracterizando-se por agilidade no atendimento, eficiência em resolver os problemas, atenção personalizada e a cortesia dos servidores;

- **Segurança:** Refere-se à isenção de qualquer falha, risco ou problema e relaciona-se com a capacidade dos servidores de inspirar confiança;

- **Tangibilidade:** Refere-se à aparência de qualquer evidência física do serviço prestado, ou seja, a aparência física ou a forma de se vestir dos servidores, a limpeza das instalações, a atualização e inovação de novos equipamentos;

- **Empatia:** É a capacidade de fornecer atenção individualizada aos alunos, buscando atender às suas necessidades específicas.

Cada dimensão obedeceu a critérios de desempenho voltados para programas de estágio, e teve como referência os parâmetros utilizados no Prêmio IEL de Estágio (IEL, 2011), baseadas no: a) Desempenho do estagiário; b) Avaliação do Supervisor da Empresa; c) Avaliação do Professor Supervisor e, por último, e a mais enfatizada d) Avaliação do Programa de Estágio do IFAM Campus Manaus Centro.

O modelo baseia-se em dois momentos: o primeiro para avaliar o nível de relevância dos 22 itens correspondentes às cinco dimensões da qualidade citadas anteriormente, sob a visão do aluno, para que um Programa de Estágio fosse considerado excelente, o qual foi denominado de efetividade ideal; no segundo momento, outros 22 itens também voltados para as dimensões da qualidade em serviço, foi construído para avaliar o nível de satisfação dos alunos estagiários quanto aos serviços prestados pelo Programa de Estágio do IFAM Campus Manaus Centro, denominado de efetividade real.

A operacionalização da escala se dá pelo cálculo da diferença entre o nível de satisfação com o serviço real prestado e o nível de relevância com o serviço considerado ideal. Para cada par de itens obtém-se um índice, que é definido como a diferença do serviço percebido e o serviço desejado. Este índice pode ser positivo ou negativo, e pode-se afirmar que quanto maior (+) for o índice, maior será a superioridade do serviço. Ou seja, resultados positivos indicam qualidade satisfatória dos serviços e, negativos qualidade insatisfatória do serviço,

Através desta operacionalização, é possível conhecer quais os *gaps* (discrepância) existentes nos serviços prestados pelos Programas de Estágio, identificando e analisando seus pontos fracos e fortes, a fim de contribuir para a tomada de decisão dos gestores, permanecendo ou adotando novas estratégias de planejamento e execução destes programas.

Assim, o modelo demonstra ser aplicável para análise da efetividade do Programa de Estágio do IFAM Campus Manaus Centro, pois contém itens e dimensões que investigam aspectos fundamentais a partir da visão dos alunos estagiários, os quais determinam a satisfação ou insatisfação da prestação da qualidade desse tipo de serviço. É bom lembrar que, há necessidade de discussão no âmbito da organização para o aprimoramento da proposta do modelo.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dentre os dois modelos de avaliação da qualidade pesquisados e as duas ferramentas de medição para programas de estágio, o modelo Servqual foi o mais apropriado para medir a efetividade dos serviços prestados pelo Programa de Estágio do IFAM Campus Manaus Centro, uma vez que pode ser aplicado em diversos setores, inclusive na avaliação da qualidade de serviços educacionais.

Desse modo, o modelo de avaliação da efetividade do Programa de Estágio do IFAM Campus Manaus Centro foi desenvolvido baseado no questionário Servqual, adaptando a redação do original para a aplicação no setor de ensino, preservando assim todas as características, ou seja, as cinco dimensões e as vinte e duas questões de cada perspectiva do questionário.

Foroughi Abaria *et al* (2011) afirmam que vários estudiosos têm usado o modelo Servqual para avaliar a qualidade do serviço nas instituições de ensino, e ainda consideram extremamente relevante a opinião dos alunos em relação aos serviços na educação.

O estudo mostrou que todas as dimensões utilizadas para avaliar a qualidade dos serviços do Programa de Estágio do IFAM/Centro – confiabilidade, presteza, segurança, tangibilidade e empatia – se apresentam com um *gap* negativo, principalmente no que diz respeito aos aspectos da presteza e o da empatia, os quais se destacam com maiores *gaps* negativos.

A pesquisa identificou que Programa de Estágio do IFAM Campus Manaus Centro tem como pontos fracos os aspectos voltados para avaliação e acompanhamento do supervisor da empresa e do professor supervisor ao local de estágio, inseridos nas dimensões presteza e empatia.

Por outro lado, os itens das dimensões segurança e tangibilidade apresentaram menores *gaps* negativos, especialmente os voltados para o conhecimento e habilidades dos servidores em responder às necessidades dos alunos, além do Programa de Estágio do IFAM/Centro apresentar elementos e ambiente físico adequados.

Um estudo de Akhlaghi *et al* (2012) também utilizou o modelo Servqual para avaliar a qualidade dos serviços educacionais em escolas técnicas e profissionalizantes, eles constataram que a quantidade de lacunas de serviços revelaram as prioridades de

modificação e melhoria dos mesmos. O estudo revelou também que as principais lacunas de qualidade do serviço estavam na dimensão da presteza e segurança, liderando assim as insatisfações dos alunos.

Por outro lado, este estudo também tem como perspectiva interpretar as falas dos alunos, no sentido de entender suas percepções tanto no aspecto positivo quanto negativo do Programa de Estágio do IFAM/Centro.

Assim sendo, ao ser perguntado se indicariam o Programa de Estágio do IFAM/Centro aos outros colegas, 96% respondeu que sim. E ao responderem o porquê de indicar, ressaltaram que: “o programa possui bom atendimento”; “o programa possui boas oportunidades de estágio”; “o programa auxilia no ingresso no mercado de trabalho; “ o programa apresenta boa estrutura física”.

A fim de ouvir os alunos sobre as possíveis contribuições para melhorar o Programa de Estágio do IFAM Campus Centro, todos se manifestaram demonstrando a preocupação em aprimorar os serviços, assim é possível destacar algumas falas: “a formação de uma equipe de trabalho que entenda a importância da prestação desse tipo de serviço, e tenha aptidões para proporcionar aos alunos soluções eficazes no primeiro contato, sempre que possível”; “desenvolver uma agenda de reuniões com representantes de empresas ou órgãos públicos, a fim de divulgar os cursos oferecidos pelo Instituto”; “proporcionar aos professores supervisores um tipo de promoção na carreira conforme o número de supervisões realizadas mensalmente”.

7.1 Sugestões de Melhorias aos Gestores do Programa de Estágio do IFAM/Centro

1ª) Como foi feito o levantamento das melhorias, a primeira sugestão de melhoria que o estudo revelou foi a respeito do fator comunicação interna, caracterizada pelos agentes e setores que colaboram para o sucesso do programa de estágio do IFAM/Centro. Algumas das sugestões de melhoria é investir em treinamento para uso de Redes Sociais, com intuito de favorecer o compartilhamento do conhecimento; ampliar a quantidade e a qualidade da rede de relacionamentos com toda a cadeia de agregação de valor (alunos, docentes, empresas, comunidade), além da criação de um setor específico de comunicação;

2ª) A segunda sugestão foca no planejamento das visitas dos professores supervisores aos locais de estágio. São poucas as instituições de ensino que têm

docentes em número suficiente para monitorar ou acompanhar atividades desenvolvidas pelos seus estagiários. A sugestão de melhoria para este item é que a gestão faça um acompanhamento efetivo das atividades dos docentes em relação a carga horária disponível para a supervisão de estágio;

3ª) A terceira sugestão diz respeito as reuniões com os estagiários novos para fins de esclarecimentos sobre a lei de estágio, é de fundamental importância que os Programas de Estágios criem tal procedimento, a fim de repassar aos novos estagiários os benefícios da lei de estágio, tirando dúvidas e esclarecendo sobre os direitos e deveres do estagiário. A sugestão de melhoria é que essas reuniões sejam realizadas semestralmente (obedecendo ao período de estágio estipulado pela Resolução nº 018 – CONDIR/CEFET-AM/ 07 de agosto de 2007), nas dependências da instituição de ensino e com participação de palestrantes conhecedores do assunto;

4ª) O estudo mostrou o nível de satisfação regular dos 99 alunos entrevistados a respeito do Programa de Estágio do IFAM Campus Manaus Centro na avaliação do desempenho dos estagiários. A sugestão de melhoria é que o IFAM proporcione aos mesmos situações práticas, de preferência nos laboratórios das unidades de ensino, em que o aluno possa conhecer e vivenciar os desafios do mundo do trabalho, relacionando teoria e prática;

5ª) Segundo as respostas dos alunos entrevistados os pontos fracos que o Programa de Estágio do IFAM Campus Manaus Centro apresenta estão voltados também para os critérios de Acompanhamento do Supervisor da Empresa. A sugestão de melhoria apontada é que o acompanhamento dos supervisores de estágio para com os estagiários seja feito de maneira personalizado, levando em consideração as peculiaridades de cada aluno;

6ª) O desenvolvimento de ações que melhorem a cooperação entre os supervisores e os professores, reforça a importância da contribuição e participação de dois elementos chaves para o sucesso da atividade de estágio: o supervisor de campo e o professor supervisor, a colaboração prestada por eles reflete na formação e no desenvolvimento de competências do aluno estagiário. A sugestão de melhoria para o aprimoramento deste aspecto, é a promoção de seminários com a participação dos

supervisores de estágio e dos professores supervisores, para a discussão de assuntos pertinentes sobre a prática de estágio com intuito de minimizar eventuais conflitos existentes nos locais de estágio. Esses seminários podem ser realizados na metade do período de estágio (trimestralmente), esse período permite que tanto os supervisores de campo como os professores colaboradores interfiram em situações que considerem pertinentes para melhor desenvolvimento do aluno nos locais de estágio;

7ª) A busca de novas parcerias, com novas empresas e novas instituições a fim de ampliar as ofertas de estágio;

8ª) Realização de mais de um seminário de orientação de estágio por ano;

9ª) E, por fim, mais investimentos em estágios remunerados dentro da instituição, visto que, muitos dos alunos estagiam dentro do IFAM Campus Manaus Centro.

7.2 Limitações e Sugestões de Novas Pesquisas

Este trabalho limitou-se a desenvolver um modelo de avaliação da efetividade do Programa de Estágio do IFAM Campus Manaus Centro a partir da visão do aluno. Sendo que, este programa além de atender os alunos do instituto, atende também as empresas interessadas em contratar estagiários, o corpo docente e os técnicos administrativos dos outros setores e dos outros campi. Assim, o escopo desta pesquisa restringiu-se a um determinado público, deixando de fora os citados anteriormente.

Os alunos cadastrados nos Programas de Estágio dos outros campi do IFAM não participaram da pesquisa por vários motivos: pela dificuldade de comunicação; por residirem em municípios de difícil acesso; e pelo prazo estipulado para a finalização da pesquisa.

Neste sentido, recomenda-se como forma de maior compreensão da avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pelo Programa de Estágio do IFAM/Centro, que estudos sejam feitos para ouvir também a opinião dos responsáveis das empresas que contratam os serviços dos alunos estagiários, os quais utilizam os serviços do Programa de Estágio para admitir tais alunos. Assim como, que sejam realizados estudos voltados para esta temática nos outros campi do Instituto Federal de Educação, Ciências e Tecnologia do Amazonas. Além disso, de investigar os motivos

da não efetivação dos estagiários pelas partes concedentes, ou seja, empresas, organizações, instituições públicas e outras.

Mesmo que o IFAM cumpra o seu papel de promover uma educação tecnológica e profissionalizante, buscando condições apropriadas para o desenvolvimento das atividades de estágio com qualidade, é necessário repensar em outras formas de estágio, a fim de que se torne um complemento útil e enriquecedor da formação acadêmica dos alunos, e não apenas como uma atividade obrigatória para a garantia da diplomação.

REFERÊNCIAS

AKHLAGHI, E.; SHAHNAZ, A.; AKHLAGHI, H. Assessing the quality of educational services in technical and vocational schools, using the servqual model. **Procedia Social and Behavioral Sciences**, Istanbul, 20 nov. 2012. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com>>. Acesso em: 10 jan. 2013.

ALARCÃO, I.; TAVARES, J. **Supervisão da prática pedagógica: uma perspectiva de desenvolvimento e aprendizagem**. 2. ed. Coimbra: Almedina, 2003.

ALMEIDA, W. **Captação e seleção de talentos**. São Paulo: Atlas, 2004.

ALBRECHT, K. Vocação para serviço. **HSM Management**, São Paulo, v. 4, n. 3, p. 47-54, jul. 2000.

ANDION, M. C.; FAVA, R. Planejamento estratégico. **Caderno Gestão Empresarial**. Curitiba. p.3, 24 maio. 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9001: sistema de gestão da qualidade: requisitos**. Rio de Janeiro, 2008.

BARRETO, P. Utilização dos 3 Es: eficiência, eficácia e efetividade. **I9 Consultoria**, Santa Catarina, 22 mar. 2012. Disponível em: <<http://www.paulobarreto9consultoria.blogspot.com.br>>. Acesso em: 08 ago. 2012.

BATESON, J. E. G.; HOFFMAN, K. D. **Marketing de serviços**. Porto Alegre: Bookman, 2003.

BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A. **Serviços de marketing: competindo através da qualidade**. São Paulo: Maltese-Norma, 1992.

BIO, S. R. **Sistemas de informação: um enfoque gerencial**. São Paulo: Atlas, 1996.

BORGERT, A.; ENSSLIN, L.; CASAGRANDE, M. D. H. Dimensões do desempenho e competitividade ao nível das organizações. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE CUSTOS, 3., 1996, Curitiba. **Anais eletrônicos...** Curitiba: UFPR, 1996. Disponível em: <<http://www.congressodecustos.com.br>>. Acesso em: 15 fev. 2012

BRASIL. Lei n.º11.788, de 25 de setembro de 2008. Dispõe sobre o estágio de estudantes e altera a redação do art. 428 da consolidação das leis do trabalho – CLT. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 26 set. 2008. Disponível em: <<http://www010.dataprev.gov.br/sislex/paginas/42/2008/11788.htm>>. Acesso em: 02 abr. 2012.

BRASIL. Ministério da Educação. Resolução nº 018, de 2007. Dispõe sobre a aprovação do regulamento de estágio profissional curricular e supervisionado do ensino técnico do CEFET-AM. **Conselho Diretor do CEFET-AM**, Manaus, AM, v.05, p. 01-20, ago. 2007.

CAMPOS, V. F. **TQC – controle da qualidade total (no estilo japonês)**. 8. ed. Minas Gerais: INDG Tecnologia e Serviços Ltda, 2004.

CASTRO, R. B. Eficácia, eficiência e efetividade na administração pública. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 3., 2006, Salvador. **Anais eletrônicos**...Salvador: ANPAD, 2006. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br>>. Acesso em: 28 mar. 2012.

CASTRO, L. A. M. H. M.; NISHIMURA, A. T.; SILVA, C. M.; MADUREIRA, B. M.; CASADO, T. Expectativas e satisfação dos alunos de graduação em administração da FEA-USP/SP em relação aos estágios. **Revista de Gestão USP**. São Paulo, v. 14, n.3, p. 61-76, jan. 2007.

COSTA, Elieser Arantes da. **Gestão estratégica**. São Paulo: Saraiva, 2005.

COSTA, Elieser Arantes da. **Gestão estratégica: da empresa que temos para a empresa que queremos**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2007.

COSTA, R. S.; JARDIM, E. G. M. As cinco principais dimensões do diagnóstico. **Operacional Net**, Rio de Janeiro, 30 out. 2010. Disponível em: <<http://www.trilhas.projetos.com.br>>. Acesso em: 15 jun. 2012.

CRONIN, J.; TAYLOR, S. Measuring service quality: a reexamination and extension. **Journal of Marketing**, Chicago, p. 55, Nov. 1992.

CROSBY, P. B. **Qualidade é investimento**. Rio de Janeiro: José Olympio, 1984

DEMING, W. E. **Dr. Deming: o americano que ensinou a qualidade total aos japoneses**. Rio de Janeiro: Record, 1993.

DETTMER, B.; SOCORRO, C.; KATON, H. T. Marketing de serviços – análise da percepção da qualidade de serviços através da ferramenta servqual em uma Instituição de Ensino Superior de Santa Catarina. **Revista de Ciências da Administração**, Santa Catarina v.4, n. 08, p. 30-52, jul/dez. 2002.

FALCÃO, Z. A importância na interação entre pessoas e organizações. **Administradores.Com**, São Paulo, 08 ago. 2010. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br>> Acesso em: 30 maio 2013.

FEIGENBAUM, A. V. **Controle da qualidade total**. São Paulo: Makron Books, 1994.

FIGUEIREDO, A. C. M. R.; FERNANDES, S. M. G. C. F.; MARTINS, C. C. E.; RAMALHO, V. L. M. Supervisão: estilos, satisfação e sintomas depressivos em estagiários de psicologia. **Revista Psico-USF**, São Paulo, v.12, n.2, p.239-248, jul/dez. 2007.

FILHO, J. F. P. & MARTINS, D. C. O programa especial de treinamento na formação do profissional de enfermagem no novo milênio: relato de experiência. **Revista Latino Americana de Enfermagem**, São Paulo, v.23, n.10, p.39-62, 3 fev. 2001.

FOROUGH ABARI, A. A., YARMOHAMMADIAN, M. H., & ESTEKI, M. Assessment of quality of education a non-governmental university via SERVQUAL model. **Procedia Social and Behavioral Sciences**, Istanbul, 15 dez. 2011. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com>>. Acesso em: 19 abr. 2012.

FREITAS, A. L. P. A qualidade de serviço no contexto da competitividade. **Revista Produção**, Brasília, v. 5, n. 1, p. 19-30, set. 2005.

FREITAS, A. L. P.; BOLSANELLO, F. M. C.; VIANA, N. R. N. G. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo servqual. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v.37, n. 3, p. 88-102, out. 2008.

FRIEDLANDER, M. F. & WARD, L. G. Development and validation of the supervisory styles inventory. **Journal of Counseling Psychology**, New York, p.27. Sept.1984.

FRÓES, R. F. **Marketing de serviço: a mensuração da qualidade do serviço de uma instituição de ensino superior**. 2009. Dissertação (Mestrado em Administração) – Instituto Brasileiro de Mercado de Capitais, Rio de Janeiro, 2009.

FUJINO, A. & VASCONCELOS, M. O. Estágios: reflexões sobre a ação didático-pedagógica na formação do profissional da informação. **Revista CRB-8**, São Pulo, v.4, n.1, p.40-58, abr. 2011.

GANDOLFO, C. A. G.; KOLAVESKI, J. L. Estágio supervisionado: uma interface entre o Cefet- Pr unidade de Campo Mourão e o meio produtivo local e regional. In: Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 24., 2004, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: ENEGEP, 2004. Disponível em: <<http://www.abepro.org.br/enegep/>>. Acesso em: 13 abr. 2012.

GHELMAN, S. & COSTA, S. R. R. Adaptando o BSC para o setor público utilizando conceitos de efetividade, eficácia e eficiência. In: Simpósio de Engenharia de Produção13., 2006, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: SIMPEP, 2006. Disponível em: <<http://www.simpep.com.br>>. Acesso em: 02 jan. 2012.

GIANESI, I. G; CORRÊA. H. L. **Administração estratégica de serviços – operações para a satisfação dos clientes**. São Paulo: Atlas, 1994.

GODOY, L. P. **Qualidade em serviços**. 2004. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2004.

GRONROOS, C. **Marketing, gerenciamento e serviços**: a competição dos serviços na hora da verdade. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

HEGEDUS, C. E. Gerenciamento da qualidade total. **Revista ADM 340**, São Paulo, v. 3, n.4, p. 20-37, jun. 2004.

HERRERA, W. Eficiência, eficácia e efetividade. **Artigos.com**, São Paulo, 13 maio 2011. Disponível em: <<http://www.qualidadebrasil.com.br>> Acesso em: 25 ago. 2012.

INSTITUTO EUVALDO LODI. **Regulamento prêmio iel de estágio 2011**, Goiânia. 10 fev. 2011. Disponível em: <<http://www.sitedoestagio.com.br/premio/portal.xhtml>>. Acesso em: 15 jun. 2012.

ISHIKAWA, K. **Total quality control**: estratégia e administração da qualidade. São Paulo: IMC, 1986.

JURAN, J. M. **A qualidade desde o projeto**. São Paulo: Thomson, 1992.

KOTLER, P.; BLOOM, P. **Marketing para serviços profissionais**. São Paulo: Atlas, 1987.

KOTLER, P. **Administração de marketing**: análise, planejamento, implantação e controle. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. **Princípios de marketing**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

LACOMBE, F. J. M.; HEILBORN, G. L. J. **Administração – princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2008.

LAS CASAS, A. L. **Qualidade total em serviços**: conceitos, exercícios, casos práticos. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

LEE, A; KIM, C. A dea-servqual approach to measurement and benchmarking of service quality. **Procedia Social and Behavioral Sciences**, Seoul, out. 2012. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com>>. Acesso em: 20 fev. 2013.

LOPES, E. L.; HERNANDEZ, J. M. C.; NOHARA, J. J. Escalas concorrentes para a mensuração da qualidade percebida: uma comparação entre a Servqual e a RSQ. **Revista Administração de Empresas**, São Paulo, v. 49, n. 4, p. 401-416, out/dez 2009.

LOVELOCK, C. **Serviços**: marketing e gestão. São Paulo: Saraiva, 2001.

LUZ, R. S. **Programas de estágio e trainee**: como montar e implantar . São Paulo: LTR, 1999.

MACHADO, M. D. QUEIROZ, T. R. MARTINS. Mensuração da qualidade de serviço em empresas de fast food. **Revista Gestão e Produção**. São Carlos, v. 13, n. 2, p. 261-270, mar/maio 2006.

MACHADO, M. M.; FISCHER, R. Proposta de Planejamento Estratégico: playmovie vídeo locadora Ltda. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.4, p.381-404, ju/set 2009.

MALMEGRIN, M. L.; FILHO, R. P. Custo e eficiência: uma abordagem organizacional. **ENAP - Escola Nacional de Administração Pública**, Brasília, 29 nov. 2005. Disponível em: <<http://www.enap.gov.br>> Acesso em: 14 jul. 2012.

MELLO, M. S. V. N. **De escolas aprendizes artífices a Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas: cem anos de história**. Manaus: IFAM, 2009.

MIGUEL, P. A. C.(organizador). **Metodologia da pesquisa em engenharia de produção e gestão de operações**. Rio de Janeiro: Elsevier Editora, 2010.

MONTE, C. O estágio no contexto profissional. **Revista T&C Amazônia**. Manaus, v. 7, n. 16, p. 22-28, jan/mar. 2009.

MOURA, T. L.; ALLIPRANDINI, D. H. Determinantes da qualidade em serviços de alimentação: o caso das empresas de refeições coletivas. In: Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 24., 2004, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: ENEGEP, 2004. Disponível em: <<http://www.abepro.org.br/enegep/>>. Acesso em: 10 jun. 2012.

NETTO, P. R.; TRINDADE, R. L.; CAMPOS, M. A.; ZAIA, R. E. M. As diferentes faces do programa de estágio. In: Seminários em Administração, 15., 2011, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: SemeAD, 2011. Disponível em: <<http://www.semead.com.br>>. Acesso em: 19 jul. 2012.

OLETO, M. M. F. Estágio supervisionado – a nova proposta da UFMG. **Revista Angrad**. Rio de Janeiro, v. 09, n. 4, p. 01-11, abr/jun. 2008.

OLIVEIRA, D. P. R. de. **Planejamento Estratégico: conceitos, metodologias e práticas**. 25. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

OLIVEIRA, R. M. S. **Engenharia de produção: tópicos e aplicações**. Belém: Editora EDUEPA, 2010.

OSTROSKI, S. S. D. Sistema de acompanhamento e controle de estágios curriculares supervisionados. **Revista Angrad**. Rio de Janeiro, v. 10, n. 3, p. 01-17, abr/jun. 2008.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. Servqual: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailin**. Atlanta, p. 12-40, Dec. 1988.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L.L. A conceptual model of services quality and its implication for future research. **Journal of Marketing**, Chicago, p. 41-50, Oct. 1985.

PICONEZ, S. C. B. **A prática do ensino e o estágio supervisionado**: a aproximação da realidade e a prática da reflexão. Campinas: Papirus, 2000.

REIS, I. C. S. **A escala SERVQUAL modificada**: avaliação da qualidade percebida do serviço de lazer oferecido por um complexo poliesportivo num parque florestal. 2001. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina, 2001.

REVISTA AGITAÇÃO. **Estágio estratégia inteligente para resgatar jovens da vulnerabilidade social**, São Paulo. nov. 2011. Disponível em: <<http://www.ciee.org.br>>. Acesso em: 12 jun. 2012.

RIBEIRO, C. J. Melhoria contínua na administração pública – em busca da qualidade nos serviços prestados. In: Congresso Brasileiro de Engenharia de Produção, 1., 2011, Ponta Grossa. **Anais eletrônicos...** Ponta Grossa: CONBREPRO, 2011. Disponível em: <<http://www.cleibsonalmeida.blog.br/>>. Acesso em: 11 maio 2012.

ROBBINS, S. P. **Administração**: mudanças e perspectivas. São Paulo: Saraiva, 2000.

RODRIGUES, A. C. M. Uma escala de mensuração da zona de tolerância de consumidores de serviços. **RAC – Revista de Administração Contemporânea**. Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, p. 113-134, maio/ago. 2001.

ROJAS, R. S. B.; MONICH, A. E.; LEZANA, A. G. R. Avaliação da efetividade de um programa de empreendedorismo no ensino fundamental. In: Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 30., 2010, São Carlos. **Anais eletrônicos...**São Carlos: ENEGEP, 2010. Disponível em: <<http://www.abepro.org.br/enegep/>>. Acesso em: 02 ago. 2012.

SILVA, C. J. R. ; PACHECO, E. M.; PEREIRA, L. A.; VIDOR, A. M. **Institutos Federais**: Lei 11.892, de 29 de dezembro de 2008 – comentários e reflexões. 1. ed. Natal-RN: IFRN Editora, 2009.

SILVA, F. R. V. Qualidade do projeto à continuidade dos serviços em busca da excelência. **Instituto Curitiba de Informática**, Curitiba, 21 out. 2003. Disponível em: <<http://www.ici.curitiba.org.br>>. Acesso em: 23 jun. 2010.

SILVA, J. G. da. Modelo participativo para avaliar o nível de satisfação dos alunos de engenharia de produção com os serviços prestados pela FT/UFAM. In: Simpósio Amazonense de Engenharia de Produção, 6., 2011, Manaus. **Anais eletrônicos...** Manaus: SAMEP, 2011. Disponível em: < <http://www.samep.ufam.edu.br>>. Acesso em: 16 jul. 2012.

STEFANO, N.; FERREIRA, A. R.; GODOY, L. P. Satisfação dos clientes interno e externo mensurada através da escala servqual e do modelo gap em uma empresa prestadora de serviços. In: Congresso Nacional de Excelência em Gestão, 4., 2008, Niterói. **Anais eletrônicos...**Niterói: CNEG, 2008, Disponível em: <http://www.latec.uff.br/cneg/documentos/anais_cneg4/T7_0019_0367.pdf>. Acesso em: 12 mar. 2012.

STREINER, D. L., NORMAN, G. R. **Health measurement scales: a practical guide to their development and use**. 4th ed. Oxford: 2008, 431p.

TAVARES, M. C. **Gestão estratégica**. São Paulo: Atlas, 2000.

TORRES, M. D. F. **Estado, democracia e administração pública no Brasil**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.

URDAN, A. T. **Qualidade de serviço**: proposição de um modelo integrativo. 1993. Tese (Doutorado em Administração) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, São Paulo, 1993.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J. **Marketing de serviços**: a empresa com foco no cliente. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003

APÊNDICE

A - Questionário para os Alunos Estagiários

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO PARA ALUNOS ESTAGIÁRIOS

Objetivo: Avaliar a efetividade do Programa de Estágio do IFAM/Centro a partir da visão do aluno, a fim de aperfeiçoar os serviços prestados pelo Programa.

Os dados fornecidos serão tratados de forma confidencial e somente serão passados para terceiros sob sua autorização. Agradecemos se pudes responder honestamente aos itens abaixo.

1- Para que a efetividade (efeito ou impacto causado pelos serviços prestados) do Programa de Estágio seja considerado excelente, qual a sua opinião sobre o grau de importância dos itens abaixo:

ESCALA: 1 ou 2 – Irrelevante 3 ou 4 – Pouco Relevante 5 ou 6 – Regular 7 ou 8 – Relevante 9 ou 10 – Muito Relevante.

PARTE 01

Na sua opinião um Programa de Estágio:

	NOTA
1. Deve acompanhar a assiduidade dos estagiários.	
2. Precisa avaliar no decorrer do estágio o interesse do estagiário pelo trabalho.	
3. Precisa avaliar o espírito de cooperação dos estagiários.	
4. Necessita estimular a criatividade dos estagiários.	
5. Deve avaliar a facilidade de aprendizagem dos estagiários.	
6. Deve zelar pela pontualidade dos seus serviços	
7. Necessita verificar se os supervisores de estágio acompanham seus estagiários.	
8. Necessita verificar se os supervisores apresentam formação na área de atuação do estagiário.	
9. Deve desenvolver ações que melhorem a cooperação entre os supervisores e os professores supervisores de estágio.	
10. Deve planejar visitas dos professores supervisores aos locais de estágio.	
11. Deve avaliar se os professores supervisores dão atendimento com presteza aos estagiários.	
12. Deve possuir um manual atualizado para os estagiários.	
13. Precisa ter colaboradores que saibam atender as demandas dos estagiários.	
14. Precisa ter colaboradores qualificados para resolver as reclamações dos estagiários.	
15. Deve possuir procedimentos claros para as inscrições dos estagiários.	
16. Deve possuir um sistema de ouvidoria para prestar esclarecimentos as partes envolvidas.	
17. Necessita ter um ambiente físico adequado para atendimento dos estagiários	
18. Deve possuir um mural de divulgações de oportunidades de estágio de fácil acesso.	
19. Deve possuir um sistema eficiente de comunicação entre os estagiários e a Coordenação de Estágio.	
20. Necessita possuir horário de atendimento individual dentro do IFAM.	
21. Deve avaliar continuamente o nível de satisfação dos estagiários.	
22. Deve possuir uma agenda de reuniões com os estagiários novos para fins de esclarecimentos sobre a lei de estágio.	

2- Agora informe usando a escala abaixo, o seu nível de satisfação para cada item a seguir:
 ESCALA: 1 ou 2 – Insatisfatório 3 ou 4 – Pouco Satisfatório 5 ou 6 – Regular 7 ou 8 – Satisfatório 9 ou 10 – Muito Satisfatório.

PARTE 02

Na sua opinião o Programa de Estágio do IFAM/Centro:

	NOTA
23. Acompanha a assiduidade dos estagiários.	
24. Avalia no decorrer do estágio o interesse do estagiário pelo trabalho.	
25. Avalia o espírito de cooperação dos estagiários.	
26. Estimula a criatividade dos estagiários.	
27. Avalia a facilidade de aprendizagem dos estagiários.	
28. Zela pela pontualidade dos seus serviços.	
29. Verifica se os supervisores de estágio acompanham seus estagiários.	
30. Avalia se os supervisores apresentam formação na área de atuação do estagiário.	
31. Desenvolve ações que melhoram a cooperação entre os supervisores e os professores supervisores de estágio.	
32. Planeja visitas dos professores supervisores aos locais de estágio.	
33. Avalia se os professores supervisores dão atendimento com presteza aos estagiários.	
34. Possui um manual atualizado para os estagiários.	
35. Têm colaboradores que atendem as demandas dos estagiários.	
36. Têm colaboradores qualificados para resolver as reclamações dos estagiários.	
37. Possui procedimentos claros para as inscrições dos estagiários.	
38. Possui um sistema de ouvidoria para prestar esclarecimentos as partes envolvidas.	
39. Tem um ambiente físico adequado para atendimento dos estagiários.	
40. Possui um mural de divulgações de oportunidades de estágio de fácil acesso.	
41. Possui um sistema eficiente de comunicação entre os estagiários e a Coordenação de Estágio.	
42. Possui horário de atendimento individual.	
43. Avalia continuamente o nível de satisfação dos estagiários.	
44. Possui uma agenda de reuniões com os estagiários novos para fins de esclarecimentos sobre a lei de estágio.	

PARTE 03

- a) Observando os objetivos abaixo do Programa de Estágio do IFAM/Centro, informe o quanto eles foram atendidos ao longo do seu estágio.

ESCALA: 1 ou 2 - Não atendeu 3 ou 4 – Atendeu Parcialmente 5 ou 6 – Atendeu Regularmente 7 ou 8 – Atendeu Satisfatoriamente 9 ou 10 – Atendeu com Excelência.

Objetivo 1 – Viabilizar a colocação do aluno no mercado de trabalho por meio do estágio;

Nota:

Objetivo 2 – Atender os alunos do IFAM/Centro na busca de esclarecimentos e procedimentos de estágio;

Nota:

Objetivo 3 - Planejar as supervisões de estágio;

Nota:

Objetivo 4 – Buscar novas parcerias;

Nota:

Objetivo 5 – Expedir e controlar toda documentação de estágio;

Nota:

- b) Durante o estágio, você atuou na área de sua formação técnica?

Sim Não

- c) Após os seis meses de estágio você:

Teve seu contrato renovado de estágio na mesma empresa;

Foi contratado imediatamente pela empresa;

Foi contratado por outra empresa;

Não foi contratado por nenhuma empresa;

Outros:.....

- d) Caso o seu contrato de estágio tenha sido renovado ou você esteja trabalhando como contratado, suas atividades estão relacionadas à sua área de formação técnica?

Sim Não

Outros:.....

- e) Você indicaria o nosso Programa de Estágio para outros estudantes?

Sim Não Por que?.....

- f) Se você fosse o Diretor do IFAM/Centro o que você faria para melhorar o Programa de Estágio do Instituto?

.....

Agradecemos sua compreensão e faremos o relatório no final desta pesquisa, teremos a satisfação de passar para você, portanto, se lhe interessar deixe seus dados abaixo:

Nome:Data de Nascimento:...../...../.....

Local do Estágio:.....Sexo: M F

Curso.....Modalidade de Ensino: Integrado Subsequente

Proeja

E-mail:.....Telefone:.....

ANEXOS

- A - Relatório da Empresa**
- B - Relatório do Estagiário**
- C - Parecer Técnico**
- D - Avaliação do Estagiário Realizada pelo Supervisor da Empresa**
- E - Avaliação do Estagiário Realizada pela Instituição de Ensino**
- F – Aprovação do Projeto de Pesquisa pelo Comitê de Ética da UFAM**

ANEXO A - Relatório da Empresa

Empresa (Nome Fantasia):	
Telefone:	
Razão Social:	CNPJ:
Endereço:	
Representante da Empresa:	
Cargo:	Fone:
Supervisor de Estágio:	
Cargo:	Fone:
E-mail:	
<p>1. CARACTERÍSTICAS GERAIS DA EMPRESA (COMPROVAR EVIDÊNCIAS)</p> <p>Ramo de atividade, tempo de atuação no mercado, número de funcionários, ações empreendedoras, inovação, responsabilidade social e outras informações relevantes.</p>	
<p>2. INFORMAÇÕES SOBRE O PROGRAMA DE ESTÁGIO</p> <p>. As instalações são adequadas à realização do estágio? Exemplo: Espaço físico, cumprimento das normas de legislação de saúde e segurança no trabalho e outros</p> <p>. Atividades correlatas com o curso do estudante.</p> <p>. As atividades desenvolvidas são correlatas com a formação do aluno? Exemplo: curso do estudante x atividades desempenhadas pelo estudante</p> <p>. Existe supervisor da concedente para orientar e acompanhar os estagiários? Informar os supervisores e vagas de estágio abertas pela organização durante o ano.</p> <p>. Há participação de professor orientador da instituição de ensino para orientar e avaliar os estagiários? Como se comprova a participação do professor orientador: visitas, reuniões na própria escola, e-mails, telefonemas, seminários, workshops e outros.</p> <p>. Existe política de estágio definida (resolução, portaria etc.)? A política de estágio está adequada à legislação de estágio (Lei nº 11.788/2008)? Os relatórios do estagiário são realizados e encaminhados às instituições de ensino? Os estagiários possuem seguro contra acidentes pessoais? Os estagiários têm possibilidade de serem contratados após o período de estágio? Informar o número de estagiários efetivados (contratados em regime de CLT) nos últimos dois anos (curso, área, tempo médio de estágio e outros).</p>	

Os estagiários têm a oportunidade de participar de projetos da empresa?
Exemplo: projetos com foco no empreendedorismo, na inovação e responsabilidade social.
É comum esse tipo de participação?

Qual a possibilidade da implantação de ações de iniciativa do aluno?
Esse tipo de iniciativa acontece?
Qual a periodicidade e objetivo?

Qual é a política de bolsas?
Existência de bolsa para estudantes que realizam o estágio obrigatório.
São concedidos outros benefícios relacionados a transporte, alimentação e saúde?

Há estagiários com deficiência?
Qual a política de contratação?
Qual o percentual de contratação em regime de CLT?

Informar os resultados concretos obtidos pela organização com o Programa de Estágio e com a prática vencedora.

Data : ____ / ____ / ____

Representante da Empresa

ANEXO B - Relatório do Estagiário

Empresa:	
Telefone:	
Estagiário:	
Telefone:	E-mail:
Instituição de Ensino:	
Curso:	Período Escolar:
Professor Orientador:	
Supervisor na Empresa:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Introdução Indique dados necessários à compreensão das atividades desenvolvidas no campo de estágio 2. Objetivos Faça referências ao conteúdo das atividades desempenhadas no estágio 3. Desenvolvimento/Metodologia Descreva as etapas realizadas para o alcance dos resultados 4. Resultados Alcançados Relate os resultados atingidos (total e/ou parcial) 5. Pontos Positivos / Facilidades do Estágio 6. Pontos Negativos / Dificuldades Enfrentadas no Estágio 7. Conclusão 	
Data:	Estagiário
Data:	Supervisor da Empresa
Data:	Professor Orientador

ANEXO C – Parecer Técnico do IEL

Avaliador:	
Empresa:	
<p>O Parecer Técnico do Núcleo Regional é de grande importância, pois seu objetivo principal é o de confirmar o Relatório da Empresa quanto ao Programa de Estágio e sobre o caso vencedor.</p> <p>Por isso, deve ser realizada uma visita <i>in loco</i> por membro da Comissão de Avaliação Regional e representante do IEL.</p> <p>1. CARACTERÍSTICAS GERAIS DA EMPRESA (com evidências)</p> <p>2. AVALIAÇÃO DO PROGRAMA DE ESTÁGIO</p> <p>Adequação das instalações para a realização do estágio;</p> <p>Atividades correlatas com curso do estudante;</p> <p>Existência de supervisor para orientar e acompanhar os estagiários;</p> <p>Participação do professor orientador da instituição de ensino para orientar e avaliar os Estagiários;</p> <p>Existência de política de estágio definida;</p> <p>Participação dos estagiários nos projetos da empresa especialmente nos que têm foco no empreendedorismo, na inovação e em responsabilidade social;</p> <p>Possibilidade de implantação das ações de iniciativa dos estagiários;</p> <p>Política de bolsas e outros benefícios;</p> <p>Política para a contratação de estagiários com deficiência;</p> <p>Resultados concretos obtidos pela empresa com o Programa de Estágio e com a prática vencedora.</p> <p>3. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES</p> <p>Outros itens relevantes observados na visita e que justifica serem citados</p>	
Data:	Avaliador

ANEXO D - Avaliação do Supervisor/Empresa

Empresa:	
Supervisor:	Fone:
Nome do Estagiário:	
Curso:	Período:
Instituição de Ensino:	
Professor Orientador:	

AVALIE DE 1 A 5 O DESEMPENHO DO ESTAGIÁRIO, QUANTO AOS:

ASPECTOS COMPORTAMENTAIS	Insuficiente	Fraco	Regular	Bom	Ótimo
Pontualidade e assiduidade	1	2	3	4	5
Cumprimento de normas e regulamentos	1	2	3	4	5
Habilidade no relacionamento interpessoal	1	2	3	4	5
Senso crítico	1	2	3	4	5
Ética/Iniciativa	1	2	3	4	5
Capacidade para a resolução de problemas	1	2	3	4	5
Capacidade de argumentação	1	2	3	4	5
Capacidade Inovadora e Empreendedora	1	2	3	4	5
Disposição para trabalhar em equipe	1	2	3	4	5
ASPECTOS TÉCNICOS	Insuficiente	Fraco	Regular	Bom	Ótimo
Utilização de referencial teórico	1	2	3	4	5
Capacidade de assimilar rotinas de trabalho	1	2	3	4	5
Capacidade de sugerir e implantar melhorias	1	2	3	4	5
Eficiência e eficácia no alcance de metas propostas	1	2	3	4	5
Capacidade inovadora e empreendedora	1	2	3	4	5
ASPECTO GERAL	Insuficiente	Fraco	Regular	Bom	Ótimo
Desempenho do estagiário	1	2	3	4	5
Data:	Supervisor:				

ANEXO E - Avaliação do Professor Orientador

Professor Orientador:		Fone:			
Instituição de Ensino:					
Estagiário:					
Curso:			Período:		
Empresa:					
PROGRAMA DE ESTÁGIO - INSTITUIÇÃO DE ENSINO		Sim		Não	
A Instituição de Ensino inseriu o Estágio no projeto pedagógico do curso		()		()	
O Estágio foi realizado conforme sistemática estabelecida pela Instituição de Ensino		()		()	
Houve acompanhamento do Estágio por parte da Instituição de Ensino		()		()	
PROGRAMA DE ESTÁGIO - EMPRESA	Insuficiente	Fraco	Regular	Bom	Ótimo
As atividades desempenhadas estão de acordo com o Plano de Estágio	1	2	3	4	5
As atividades propostas pela empresa são compatíveis com o curso	1	2	3	4	5
As condições para a realização do Estágio na empresa são satisfatórias	1	2	3	4	5
DESEMPENHO COMPORTAMENTAL DO ESTAGIÁRIO	Insuficiente	Fraco	Regular	Bom	Ótimo
Pontualidade e assiduidade	1	2	3	4	5
Cumprimento de normas e regulamentos	1	2	3	4	5
Habilidade no relacionamento interpessoal	1	2	3	4	5
Senso crítico	1	2	3	4	5
Ética/iniciativa	1	2	3	4	5
Capacidade para a resolução de problemas	1	2	3	4	5
Capacidade de argumentação	1	2	3	4	5
Capacidade inovadora e empreendedora	1	2	3	4	5
Disposição para trabalhar em equipe	1	2	3	4	5
DESEMPENHO TÉCNICO DO ESTAGIÁRIO	Insuficiente	Fraco	Regular	Bom	Ótimo
Utilização de referencial teórico	1	2	3	4	5
Capacidade de assimilar rotinas de trabalho	1	2	3	4	5
Capacidade de sugerir e implantar melhorias	1	2	3	4	5
Eficiência e eficácia no alcance de metas propostas	1	2	3	4	5
Capacidade inovadora e empreendedora	1	2	3	4	5
ASPECTO GERAL	Insuficiente	Fraco	Regular	Bom	Ótimo
Desempenho do estagiário	1	2	3	4	5
Data:	Professor Orientador:				

ANEXO F - Aprovação do Projeto de Pesquisa pelo Comitê de Ética da UFAM

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA - CEP/UFAM

**PARECER DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA**

O Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Amazonas aprovou, em reunião ordinária realizada nesta data, por unanimidade de votos, o Projeto de Pesquisa protocolado no CEP/UFAM com CAAE nº 07438112.0.0000.5020, intitulado: "MODELO DE AVALIAÇÃO DA EFETIVIDADE DO PROGRAMA DE ESTÁGIO DO IFAM CAMPUS CENTRO", tendo como Pesquisadora Responsável Maria Carolina da Costa Monteiro.

Sala de Reunião da Escola de Enfermagem de Manaus – EEM da Universidade Federal do Amazonas, em Manaus/Amazonas. 12 de dezembro de 2012.

Prof. MSc Pedro Rodolfo Fernandes da Silva
Coordenador CEP/UFAM