

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

Carolina Monteiro (Universidade Federal do Amazonas) caro_monte79@hotmail.com

Eliana Cássia de Souza Pinheiro (Universidade Federal do Amazonas)

eliana.pinheiro@literatus.edu.br

Wanessa Nascimento (Universidade Federal do Amazonas) wanessadcn@gmail.com

Juliana Cunha (Universidade Federal do Amazonas) julimacunha@hotmail.com

Waltair Cardoso (Universidade Federal do Amazonas)

wanessadacostanascimento@gmail.com

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)

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 instituído 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 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.

2. O Programa de Estágio do IFAM/Centro como Prestador de Serviços

2.1 Dificuldades Encontradas para Realização do Estágio

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.

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.

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).

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.

2.2 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 consequente 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).

2.3 Perfil do IFAM e do setor pesquisado

2.3.1 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.

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

3. 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 o levantamento bibliográfico, 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. 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).

3.1 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.

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. 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. 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):

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

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).

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.

4. 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.

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”.

Referências

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

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: da empresa que temos para a empresa que queremos.** 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2007.

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.

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.

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.

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.

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

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

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.

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

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.

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.

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

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

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. Tem colaboradores que atendem as demandas dos estagiários.	
36. Tem 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.	