

UNIVERSIDADE CANDIDO MENDES – UCAM
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO
CURSO DE MESTRADO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

TALITA NEME LIMA SANTOS LOPES

**ESTÁGIO SUPERVISIONADO: PERCEPÇÕES DOS CONCLUINTEs
DE CURSOS TÉCNICOS DE UMA INSTITUIÇÃO ESTADUAL DE
ENSINO EM CAMPOS DOS GOYTACAZES, RJ**

CAMPOS DOS GOYTACAZES, RJ
2014

UNIVERSIDADE CANDIDO MENDES – UCAM
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO
CURSO DE MESTRADO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

TALITA NEME LIMA SANTOS LOPES

**ESTÁGIO SUPERVISIONADO: PERCEPÇÕES DOS CONCLUINTES
DE CURSOS TÉCNICOS DE UMA INSTITUIÇÃO ESTADUAL DE
ENSINO EM CAMPOS DOS GOYTACAZES, RJ**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, da Universidade Candido Mendes – Campos/RJ, para obtenção do grau de MESTRE EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO.

Orientador: Prof. Eduardo Shimoda, D.Sc.

CAMPOS DOS GOYTACAZES, RJ
Janeiro de 2014

TALITA NEME LIMA SANTOS LOPES

**ESTÁGIO SUPERVISIONADO: PERCEPÇÕES DOS CONCLUINTES
DE CURSOS TÉCNICOS DE UMA INSTITUIÇÃO ESTADUAL DE
ENSINO EM CAMPOS DOS GOYTACAZES, RJ**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, da Universidade Candido Mendes – Campos/RJ, para obtenção do grau de MESTRE EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO.

Aprovada em 24 / 01 / 2014.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Eduardo Shimoda, D.Sc.
Universidade Candido Mendes

Prof. Aldo Shimoya, D.Sc.
Universidade Candido Mendes

Prof. Wendel Mattos Pompilho, D.Sc.
Universidade Iguazu

CAMPOS DOS GOYTACAZES , RJ
2014

Aos meus pais que me concederam a vida, me oportunizaram o aprendizado e sempre me incentivaram na busca dos meus sonhos.

Ao meu dedicado e compreensivo marido Eliezer, que soube me dar todo o suporte para ultrapassar os obstáculos e alcançar mais essa vitória.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pela vida e por todas as bênçãos recebidas. Registro meus agradecimentos a todos que contribuíram direta ou indiretamente para a realização desse trabalho, que me auxiliaram, incentivando nos momentos mais difíceis.

Minha gratidão à minha família pelo suporte nos momentos em que mais precisei. Agradeço principalmente ao meu marido, Eliezer, pelo suporte e compreensão, por estar ao meu lado e entender minha ausência.

Ao meu estimado professor orientador Prof. Dsc. Eduardo Shimoda pelo apoio e dedicação para a concretização desse trabalho.

Ao amigo Rui Dantier pelo auxílio no contato com a Instituição de Ensino onde a pesquisa foi realizada.

Aos funcionários da Instituição de Ensino e aos alunos estagiários que receberam prontamente a pesquisa objeto desse trabalho.

Aos colegas do mestrado, pelo apoio e incentivo mútuos durante os duros momentos dessa caminhada.

Ao Instituto Federal Fluminense de Educação, Ciência e Tecnologia (IFFluminense) pelo incentivo e apoio para a concretização desse trabalho e dessa etapa da minha vida.

À Universidade Cândido Mendes Campos (UCAM-Campos) e a todos seus funcionários, pela dedicação e carinho a mim dedicados no decorrer desse curso.

A todos, muito obrigada.

“Talvez não tenha conseguido fazer o melhor, mas lutei para que o melhor fosse feito. Não sou o que deveria ser, mas Graças a Deus, não sou o que era antes”.
(Marthin Luther King)

RESUMO

LOPES, T. N. L. S. Estágio supervisionado: percepções dos concluintes de cursos técnicos de uma instituição estadual de ensino de Campos dos Goytacazes, RJ. Dissertação – UCAM – Campos. Mestrado em Engenharia de Produção.

O estágio é uma etapa estudantil que possibilita a complementação do ensino na prática e aproxima o estudante com o mundo do trabalho. Nos últimos anos, o desenvolvimento do país tem sido atribuído às profissões de nível técnico. O tema estágio curricular supervisionado vem sendo abordado nas mais diversas áreas de pesquisa, sendo majoritários os estudos na área de saúde, no entanto, poucos são os estudos sobre o estágio curricular supervisionado do ensino técnico. O objetivo desse trabalho é apontar e analisar o grau de importância e de satisfação do profissional de nível técnico com relação ao estágio supervisionado. A pesquisa científica foi realizada através de levantamento de dados, por meio da aplicação de questionários aos estagiários alunos de uma instituição estadual de ensino técnico em Campos dos Goytacazes/RJ, no período de abril a maio de 2013. Após o levantamento dos dados, a análise dos mesmos foi feita utilizando-se os métodos estatísticos: satisfação simples, análise de GAP, importância versus satisfação e insatisfação ponderada. Ao final da pesquisa percebeu-se que os métodos estatísticos utilizados apontaram como itens críticos “valor da bolsa auxílio”, “participação em treinamentos/palestras” e “possibilidade de efetivação”, demonstrando que para os estagiários dos cursos técnicos pesquisados o estágio não está cumprindo plenamente com os seus objetivos, quais sejam aprendizagem prática e aproximação do mercado de trabalho.

Palavras-chave: Ensino brasileiro, Satisfação de clientes, Métodos Estatísticos, Questionários.

ABSTRACT

LOPES, T. N. L. S. Supervised Internship: perceptions of technical courses graduating students of a state education institution of Campos dos Goytacazes, RJ. Dissertation - UCAM - Campos. Masters Degree in Production Engineering.

The internship is a student step that allows the complementation of education in the practice and approximates the student into the world of work. In recent years, the development of the country has been attributed to the technical professions. The theme supervised curricular internship is being addressed in the several research areas, with the majority of studies in the healthy area; however, there are few studies about the supervised internship in technical education. The objective of this project is to point and analyze the importance and satisfaction levels of items related to the supervised internship. The scientific research was realized by survey data, through the application of questionnaires to trainees students attending a state institution of technical education in Campos / RJ between April and May 2013. After the survey data, the analysis was done using statistical methods: simple satisfaction, GAP analysis, importance versus satisfaction and dissatisfaction weighted. At the end of the research it was found that the statistical methods used indicated as critical items "value of the stipend", "participation in training/lectures" and " possibility of effecting" demonstrating that for trainees of the technical courses surveyed the internship is not fully complying with its objectives, of practical learning and the approximation of the labor market.

Keywords: Brazilian Education, Customer satisfaction, Statistical Methods, Questionnaires.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Médias de importância dos itens na percepção dos alunos do curso de eletromecânica.	42
Figura 2 – Médias de satisfação dos itens na percepção dos alunos do curso de eletromecânica.	44
Figura 3 – Índice de GAP dos itens avaliados na percepção dos alunos do curso de eletromecânica em ordem decrescente.	46
Figura 4 – Gráfico de dispersão dos itens avaliados na percepção dos alunos do curso de eletromecânica.	47
Figura 5 – Ampliação do gráfico de dispersão dos itens avaliados na percepção dos alunos do curso de eletromecânica.	48
Figura 6 – Índice de insatisfação ponderada na percepção dos alunos do curso de eletromecânica em ordem decrescente.	50
Figura 7 – Média de importância dos itens na percepção dos alunos do curso de enfermagem.	52
Figura 8 - Médias de satisfação dos itens na percepção dos alunos do curso de enfermagem.	54
Figura 9 – Índice de GAP dos itens avaliados na percepção dos alunos do curso de enfermagem em ordem decrescente.	56
Figura 10 – Gráfico de dispersão dos itens avaliados na percepção dos alunos do curso de enfermagem.	57
Figura 11 – Ampliação do quadrante “manter” do gráfico de dispersão dos itens avaliados na percepção dos alunos do curso de enfermagem.	58
Figura 12 – Índice de insatisfação ponderada na percepção dos alunos do curso de enfermagem em ordem decrescente.	60
Figura 13 – Médias de importância dos itens na percepção dos alunos do curso de administração.	62
Figura 14 – Médias de satisfação dos itens na percepção dos alunos do curso de administração.	64
Figura 15 – Índice de GAP dos itens avaliados na percepção dos alunos do curso de administração em ordem decrescente.	66
Figura 16 – Gráfico de dispersão dos itens avaliados na percepção dos alunos do curso de administração.	67

Figura 17 – Ampliação do gráfico de dispersão dos itens avaliados na percepção dos alunos do curso de administração.....	68
Figura 18 – Índice de insatisfação ponderada na percepção dos alunos do curso de administração em ordem decrescente.	70
Figura 19 – Médias de importância dos itens na percepção dos alunos do curso de análises clínicas.	72
Figura 20 – Médias de satisfação dos itens na percepção dos alunos do curso de análises clínicas.	74
Figura 21 – Índice de GAP dos itens avaliados na percepção dos alunos do curso de análises clínicas em ordem decrescente.....	76
Figura 22 – Gráfico de dispersão dos itens avaliados na percepção dos alunos do curso de análises clínicas.....	77
Figura 23 – Ampliação do gráfico de dispersão dos itens avaliados na percepção dos alunos do curso de análises clínicas.	78
Figura 24 – Índice de insatisfação ponderada em ordem decrescente na percepção dos alunos do curso de análises clínicas.	80

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Tabela de alunos entrevistados x alunos em estágio	38
Tabela 2- Médias, erros-padrão e comparação de médias relacionados aos itens de importância na percepção dos alunos do curso de eletromecânica.	42
Tabela 3- Médias, erros-padrão e comparação de médias relacionados aos itens de satisfação na percepção dos alunos do curso de eletromecânica.	43
Tabela 4 – Médias de importância, médias de satisfação e índice de GAP na percepção dos alunos do curso de eletromecânica.	45
Tabela 5 - Valores para obtenção da insatisfação ponderada na percepção dos alunos do curso de eletromecânica.....	49
Tabela 6 - Médias, erros-padrão e comparação de médias relacionados aos itens de importância na percepção dos alunos do curso de enfermagem.	51
Tabela 7 - Médias, erros-padrão e comparação de médias relacionados aos itens de satisfação na percepção dos alunos do curso de enfermagem.....	53
Tabela 8 – Médias de importância, médias de satisfação e índice de GAP na percepção dos alunos do curso de enfermagem.....	55
Tabela 9 – Valores para obtenção da insatisfação ponderada na percepção dos alunos do curso de enfermagem.	59
Tabela 10 - Médias, erros-padrão e comparação de médias relacionados aos itens de importância na percepção dos alunos do curso de administração.	61
Tabela 11 – Médias, erros-padrão e comparação de médias relacionados aos itens de satisfação na percepção dos alunos do curso de administração.	63
Tabela 12 – Médias de importância, médias de satisfação e índice de GAP na percepção dos alunos do curso de administração.	65
Tabela 13 – Valores para obtenção da insatisfação ponderada na percepção dos alunos do curso de administração.....	69
Tabela 14 - Médias, erros-padrão e comparação de médias relacionados aos itens de importância na percepção dos alunos do curso de análises clínicas.	71
Tabela 15 – Médias, erros-padrão e comparação de médias relacionados aos itens de satisfação na percepção dos alunos do curso de análises clínicas.....	73
Tabela 16 – Médias de importância, médias de satisfação e índice de GAP na percepção dos alunos do curso de análises clínicas.....	75

Tabela 17 – Valores para obtenção da insatisfação ponderada na percepção dos alunos do curso de análises clínicas.	79
Tabela 18 - Comparação do nível de importância dos itens de estágio na percepção dos alunos	81
Tabela 19 – Comparação do nível de satisfação dos itens de estágio na percepção dos alunos	83
Tabela 20 – Comparação do índice de GAP entre os itens de estágio na percepção dos alunos	85
Tabela 21 – Comparação do índice de Insatisfação Ponderada dos itens de estágio na percepção dos alunos	87

LISTA DE ABREVIATURA E SIGLAS

EJA - Educação de Jovens e Adultos

IE - Instituição de Ensino

LDB - Lei de Diretrizes e Bases

PPC - Projeto Pedagógico do Curso

UFF - Universidade Federal Fluminense

UNC - Universidade do Contestado

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO	14
1.2	OBJETIVO DA PESQUISA	16
1.2.1	Objetivo geral	16
1.2.2	Objetivos específicos	16
1.3	ESTRUTURAÇÃO DO TRABALHO	16
2	REVISÃO DE LITERATURA	18
2.1	ENSINO NO BRASIL E CURSOS TÉCNICOS	18
2.1.1	Cursos Técnicos	20
2.2	ESTÁGIO	21
2.2.1	Objetivos do estágio	25
2.3	SATISFAÇÃO DE CLIENTES	28
2.4	APLICAÇÃO DE QUESTIONÁRIOS	31
2.4.1	Plano de amostragem	31
2.4.2	Pré-teste	33
2.4.3	Ordem das perguntas:	33
2.4.4	Etapas para elaboração de um questionário	34
2.4.5	Tipos de escalas	34
3	METODOLOGIA	37
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	41
4.1	ANÁLISE POR CURSO	41
4.1.1	Curso Eletromecânica	41
4.1.1.1	Método satisfação simples	43
4.1.1.2	Método de análise de GAP	45
4.1.1.3	Método importância versus satisfação	47
4.1.1.4	Método da abordagem multiplicativa (insatisfação ponderada)	49
4.1.2	Curso de Enfermagem	51
4.1.2.1	Método satisfação simples	53
4.1.2.2	Método de análise de GAP	55
4.1.2.3	Método da importância versus satisfação	57
4.1.2.4	Método da abordagem multiplicativa (insatisfação ponderada)	59
4.1.3	Curso de Administração	61

4.1.3.1	Método da satisfação simples.....	63
4.1.3.2	Método de análise de GAP	65
4.1.3.3	Método importância versus satisfação	67
4.1.3.4	Método da abordagem multiplicativa (insatisfação ponderada)	68
4.1.4	Curso de Análises Clínicas.....	71
4.1.4.1	Método satisfação simples	73
4.1.4.2	Método de análise de GAP	75
4.1.4.3	Método importância versus satisfação	77
4.1.4.4	Método da abordagem multiplicativa (insatisfação ponderada)	79
4.2	COMPARAÇÃO ENTRE OS CURSOS.....	80
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	89
5.1	CONCLUSÕES.....	89
5.2	TRABALHOS FUTUROS	90
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	92
	APENDICE I: QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DO GRAU DE IMPORTÂNCIA DO ESTÁGIO NA FORMAÇÃO DO PERFIL PROFISSIONAL DE NÍVEL TÉCNICO	97

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

As instituições de ensino brasileiras têm formado profissionais de diversas áreas e níveis de formação. Contudo, na fala da presidência da República, o Brasil, para ser de fato um país desenvolvido, precisa de técnicos (BRASIL, 2013).

O estudo sobre ensino profissional no Brasil se intensificou a partir dos anos 1990, com a reforma do ensino técnico proposta pelo Ministério da Educação e pelo Ministério do Trabalho e Emprego. Segundo Ferretti (2000), a reforma propunha uma tentativa de adequar as novas demandas por qualificação de acordo com as necessidades de desenvolvimento do país.

Segundo Bueno (2011), o estágio curricular supervisionado é uma atividade didática pedagógica que permite ao aluno participar de situações reais relacionadas com a sua formação, portanto o estágio permite que o estudante conheça na prática a profissão que está estudando para exercer.

Conforme a Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008, o estágio visa à preparação dos estudantes de nível superior, médio, profissionalizante e outras modalidades. A obrigatoriedade do estágio curricular supervisionado é determinada pelo projeto pedagógico de cada curso (BRASIL, 2008).

Na seleção de profissionais, prestigiam-se os que têm experiência profissional, considerando como tal o estágio (SILVA, 2008).

O tema estágio curricular supervisionado vem sendo abordado nas mais diversas áreas de pesquisa, sendo majoritários os estudos na área de saúde.

Fazendo uma pesquisa nas bases de dados científicas sobre estágio curricular e educação técnica, nota-se um número significativo de publicações sobre esses temas, demonstrando, portanto, sua importância e relevância científica.

Na maioria dos casos a abordagem científica do estágio se dá no nível de ensino superior, onde o estágio curricular supervisionado geralmente é obrigatório.

Valverde (2006) enfatiza a importância do estágio no curso de jornalismo, tema bastante polêmico no meio e que foi proibido pela legislação brasileira que regulamenta a profissão, devido às explorações dos alunos estagiários, além de tirarem o lugar do profissional jornalista.

Remédio e Scharmach (2009) procuraram identificar a percepção dos egressos do curso de Administração da Universidade do Contestado (UNC) /Mafra quanto à importância do estágio curricular supervisionado obrigatório e as dificuldades na sua realização.

Machado e Costa (2008) analisaram a contribuição e complementaridade do estágio para a formação acadêmica dos alunos de cursos do Centro Tecnológico da Universidade Federal Fluminense (UFF).

Okay e Sahin (2010) desenvolveram uma pesquisa sobre o estágio na educação profissional na Turquia, buscando a opinião dos alunos sobre os estágios industriais que concluíram, enfatizando também, o benefício de um estágio para os alunos e identificando possíveis diferenças na opinião dos alunos de acordo com gênero, oferta de emprego e instituição de ensino.

Não foi encontrado nas bases científicas pesquisadas, estudos sobre o estágio curricular supervisionado do ensino técnico, no âmbito América Latina, tampouco no Brasil.

Assim, apresenta-se como motivação para o desenvolvimento deste trabalho:

- a) Poucos trabalhos desenvolvem o tema estágio curricular supervisionado no ensino técnico, apesar da importância do tema;
- b) Necessidade de se mensurar a importância do estágio curricular supervisionado para os cursos de ensino técnico, na medida em que este não é obrigatório para todos os cursos técnicos no Brasil;

- c) Verificar se o estágio curricular supervisionado diferencia um profissional de nível técnico, seja pela formação técnica ou por sua colocação no mercado de trabalho.

1.2 OBJETIVO DA PESQUISA

1.2.1 Objetivo geral

A proposta deste trabalho consiste em apontar e analisar o grau de importância do estágio supervisionado para o profissional de nível técnico, através de uma pesquisa de levantamento de dados realizada por meio da aplicação de questionário pré-elaborado, verificando os itens de importância e de satisfação relacionados ao estágio supervisionado.

1.2.2 Objetivos específicos

Os objetivos específicos deste trabalho são relacionados a seguir:

- i. Realizar uma revisão bibliográfica sobre ensino técnico, estágio curricular supervisionado para identificar itens relacionados a estágio;
- ii. Confeccionar e aplicar questionário que contemple itens relacionados a estágio, baseado em opiniões obtidas de questionários abertos e de pesquisas em bases científicas;
- iii. Identificar os principais aspectos a serem considerados dentro do estágio.
- iv. Comparar as percepções de estagiários dos diversos cursos pesquisados;

1.3 ESTRUTURAÇÃO DO TRABALHO

O trabalho está estruturado em 5 capítulos.

O capítulo 1, Introdução, apresenta a contextualização do tema, formulação da situação problema e os objetivos da pesquisa.

O capítulo 2, Revisão de literatura, apresenta o ensino no Brasil e os Cursos Técnicos, Estágio, Satisfação de Clientes, Aplicação de Questionários.

O capítulo 3, Metodologia, relata como foi executada a coleta dos dados, a elaboração do questionário e sua escala de percepção, além de descrever os métodos para a análise dos dados.

O capítulo 4, Resultados e discussão, apresentam os resultados da estatística descritiva, da identificação dos pontos críticos e dos pontos positivos.

O capítulo 5, Considerações finais, apresenta as conclusões e as propostas para trabalhos futuros.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 ENSINO NO BRASIL E CURSOS TÉCNICOS

A Lei 9.394/96, Lei de Diretrizes e Bases (LDB) divide o ensino brasileiro em: Educação Básica formada pela educação infantil, ensino fundamental, ensino médio (que poderá ser na modalidade de educação profissional técnica), educação de jovens e adultos (EJA), educação profissional e tecnológica e ensino superior, classificado conforme o Quadro 1 (BRASIL, 1996).

Educação Básica	Educação Superior	Educação de Jovens e Adultos (EJA)
Ensino Infantil	Graduação	Jovens que não tenham seguido ou concluído a escolarização regular
Ensino Fundamental		
Ensino Médio e Médio Profissionalizante (Ensino Técnico)	Pós Graduação	

Quadro 1 - Divisão do sistema educacional do Brasil. Fonte: BRASIL (1996)

Segundo o Portal do Brasil cada fase da educação básica possui suas características. A educação infantil, que não é obrigatória, mas o Estado tem obrigação de ofertar vagas nessa etapa da educação, visa o desenvolvimento físico, psicológico, intelectual e social da criança (BRASIL, 2010).

O ensino fundamental deve ser feito por toda criança e adolescente entre seis e quatorze anos, sendo obrigação do Estado sua oferta gratuita e universal. Após sua conclusão, o estudante deve dominar a leitura, a escrita e o cálculo, além de compreender o ambiente natural e social, o sistema político, a tecnologia, as artes e os valores básicos da sociedade e da família. (BRASIL, 2010)

Hamze (2011) assevera que o ensino fundamental, de duração de nove anos, a partir da Lei Nº 11.274/2006, está dividido em: anos iniciais - de 6 a 10 anos de

idade, com duração 5 anos, e anos finais - de 11 a 14 anos de idade com duração 4 anos.

No ensino médio, etapa de responsabilidade do Estado, são aprofundados os conteúdos do ensino fundamental, articulando-os com a preparação básica para o trabalho e a cidadania. Também é função do ensino médio, propiciar a formação ética, o desenvolvimento da autonomia intelectual, do pensamento crítico e a compreensão dos fundamentos científico-tecnológicos dos processos produtivos. (BRASIL, 2010).

Conforme menciona Nascimento (2007) com o decreto nº. 5.154/2004 o governo definiu que a Educação Profissional Técnica de Nível Médio seria desenvolvida de forma articulada com o Ensino Médio, ocorrendo de forma: integrada, concomitante ou subsequente ao Ensino Médio. Dessa forma, o estudante pode concluir o ensino básico com os conhecimentos dos cursos técnicos e profissionais.

A primeira etapa do ensino superior brasileiro, a graduação, está subdividida em: bacharelado, licenciatura e formação tecnológica, sendo oferecido por universidades, centros universitários, faculdades, institutos superiores e centros de educação tecnológica. Já os cursos de pós-graduação encontram divididos entre *lato sensu* (especializações e MBAs) e *strictu sensu* (mestrados e doutorados). (BRASIL, 2010).

Pierro, Joia e Ribeiro (2001) enfatizam que no Brasil a educação de adultos se constitui como política educacional a partir dos anos 1940. A partir dessa década surge a preocupação de oferecer escolarização a amplas camadas da população até então excluídas da escola. A demanda pelo ensino a jovens e adultos é grande e complexa, identificando-se dentro dessa etapa de ensino várias necessidades formativas, para exigências de um mercado de trabalho excludente e seletivo.

2.1.1 Cursos Técnicos

Conforme a Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 a educação profissional técnica pode ser ofertada em nível técnico e superior (BRASIL, 1996).

Segundo Ignácio (2006) a origem e a expansão desta modalidade de ensino remonta o processo de urbanização e industrialização que se acelera no Brasil após o golpe de outubro de 1930. Nessa época, já existia o curso técnico comercial, com duração de um a três anos e equivalia ao curso secundário (ginasial), sendo uma opção para os concluintes do antigo primário.

O ensino técnico passou para o 2º ciclo do nível secundário passando a fazer parte de uma política nacional de educação após a reforma Capanema (1942-1946), a decretação das “Leis” Orgânica do Ensino, a criação das escolas técnicas para a oferta de cursos técnicos e a divisão do nível secundário de ensino em dois ciclos (IGNÁCIO, 2006).

As reformas efetivadas pelas Leis 5.540 de 28/11/1968 e 5.692 de 11/08/1971 oriundas das funções econômicas atribuídas ao ensino profissionalizante, trouxeram novas políticas educacionais para o ensino superior e novas diretrizes e bases para o ensino de 1º e 2º graus. A LDB de 1971 colocou o ensino profissionalizante como obrigatório no 2º grau, para promover a qualificação profissional de nível médio, necessários aos diversos setores da economia (IGNÁCIO, 2006).

Nessa época, antes da Lei 9394/96 e do Decreto 2208/97, os cursos de 2º grau, profissionalizantes ou técnicos (profissionalização obrigatória pela Lei 5.692/71 e pelos Pareceres 45/72 e 76/75), ofereciam em uma mesma escola de forma integrada: formação geral e formação técnica (FERRETI, 2000).

A reforma da LDB trazida pela Lei nº 7.044 de 18 de outubro de 1982 retirou a obrigatoriedade do ensino profissionalizante no 2º grau, comprovando o fracasso da profissionalização compulsória. Essa lei, no entanto, não alterou o ensino técnico na sua estrutura curricular (FERRETI, 2000).

O artigo 40 da LDB enfatiza que a educação profissional deve ser desenvolvida em articulação com o ensino regular ou por diferentes estratégias de educação continuada, interpretação advinda do Decreto nº. 5.154/04 de 23 de julho de 2004 que regulamenta a LDB. Essa articulação representa a interligação entre a educação profissional e os níveis da educação nacional (BRASIL, 2007).

Como o Brasil apresenta inúmeras diversidades, físicas, socioculturais e econômicas, o ensino profissionalizante adotado precisava ser flexível. Dessa forma, os novos currículos passaram a atender um modelo para o mercado de trabalho, considerando as características regionais e se adaptando as exigências dos setores produtivos (ESPANHA, 2002).

O ensino profissionalizante deve facilitar a inserção do estudante no mercado de trabalho, assim como permitir a qualificação daqueles que já se encontram no mercado e necessitam de um aprimoramento, além de também se tratar de uma forma de reinserir o trabalhador no mercado de trabalho. Dessa forma, a nova política preza pela educação continuada, permanente, visando a atualização, especialização e aperfeiçoamento de jovens e adultos em seus conhecimentos tecnológicos (ESPANHA, 2002).

Segundo Rodrigues e Carmo (2010) a qualificação da mão de obra se trata de insumo para o desenvolvimento dos processos produtivos, é a afirmação do tecnicismo como forma de superar a defasagem entre o avanço tecnológico e a habilidade humana de lidar com os mesmos. Dessa forma, a educação profissional seria a principal forma para ultrapassar essa defasagem, também incentivando o homem a qualificar-se para sua inserção no mercado de trabalho.

2.2 ESTÁGIO

Segundo Bianchi (1998) *apud* Almeida, Lagemann, Sousa, (2006) a formalização do estágio no Brasil começou no ano de 1972 durante um encontro de professores de Didática, onde foi ressaltada a importância da implementação de atividades práticas na formação profissional de egressos de cursos de nível médio e superior.

O primeiro instrumento legal de abrangência nacional que tratou de estágio foi a Portaria 1002/67 promulgada pelo Ministério dos Negócios do Trabalho e Previdência Social (MTPS) (RIBEIRO, 1999).

Conforme ressalta Murari (2009), a primeira lei que abordou o estágio foi a Lei n. 6.494/77 regulamentada pelo Decreto n. 87.497, de 1982, essa lei trazia conceitos básicos da prática que deveria fundamentar-se na aprendizagem social, cultural e

profissional com a interveniência da Instituição de Ensino. A Lei ainda especificava quais seriam as partes concedentes de estágio e quem poderia ser estagiário, alunos regularmente matriculados em cursos vinculados ao ensino público e ao ensino particular, especificando ainda que o estágio só poderia ser realizado em concedentes de estágio que pudessem proporcionar ao aluno experiência prática voltada para sua área de formação, complementando o ensino e a aprendizagem. Já o decreto regulamentador enfatizava que o estágio deveria proporcionar a participação em situações reais de vida e de trabalho, sempre sob a coordenação da escola.

Em 1996, a LDB regulamenta o estágio curricular no seu artigo 82:

Os sistemas de ensino estabelecerão as normas para realização dos estágios dos alunos regularmente matriculados no ensino médio ou superior em sua jurisdição. Parágrafo único. O estágio realizado nas condições deste artigo não estabelecem vínculo empregatício, podendo o estagiário receber bolsa de estágio, estar segurado contra acidentes e ter a cobertura previdenciária prevista na legislação específica (BRASIL, 1996).

No ano de 1997 aconteceu o Iº Encontro Nacional de Estágios: aspectos éticos e legais, no qual pela primeira vez o estágio deixou de ser atividade complementar a formação profissional e assumiu o centro das discussões no mesmo patamar das demais atividades de ensino. Contudo nesse evento não foram questionadas a validade da legislação existente (RIBEIRO, 1999).

Ribeiro (1999) ressalta os diversos sentidos dados a palavra estágio, podendo ser entendido como atividade de extensão, complementação do ensino, vivência profissional, além de preparação de recursos humanos.

Já em 2008, o artigo 1º da Lei de Estágio define estágio como:

ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos que estejam frequentando o ensino regular em instituições de educação superior, de educação profissional, de ensino médio, da educação especial e dos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional da educação de jovens e adultos (BRASIL, 2008).

Segundo Lima e Carvalho (2000), o estágio se trata de uma experiência não acadêmica, sendo uma prática de ensino-aprendizagem de caráter pedagógico.

Conforme Bueno (2011) o estágio curricular proporciona ao aluno a possibilidade de participar de situações reais, possibilitando ao mesmo o desenvolvimento de um trabalho relacionado a profissão que irá exercer,

caracterizando-se por ser uma atividade didática pedagógica de ordem social, que seria a porta de entrada para o futuro profissional.

Os estágios curriculares devem ser orientados e supervisionados, uma vez que complementam o curso, devendo estar contidos no planejamento, controle e avaliação de resultados do curso (MACHADO, 2008).

A Lei de Estágio relaciona os dois tipos de estágio existentes: obrigatório, definido no projeto do curso e cujo cumprimento é requisito para aprovação e obtenção do diploma; e não obrigatório, que é desenvolvido como atividade opcional, acrescida à carga horária regular. O estágio curricular será previsto como obrigatório ou não obrigatório de acordo com as diretrizes curriculares e do projeto pedagógico do curso (PPC) (BRASIL, 2008).

Segundo Murari (2009) a expressão estágio extracurricular é empregada de maneira incorreta pelo senso comum, uma vez que não existe previsão legal de estágio fora do PPC, todos os estágios são curriculares, pois só são permitidos se o aluno estiver regularmente matriculado e frequentando a Instituição de Ensino (IE). Ainda quanto as expressões “estágio supervisionado” e “estágio não supervisionado”, Murari (2009) assevera que não existe a possibilidade de estágio não supervisionado, pois todos os estágios são organizados, orientados, supervisionados e avaliados pela IE de acordo com a formação do aluno.

O estágio curricular não gera vínculo empregatício, desde que cumprido os requisitos: matrícula e frequência regular do aluno; celebração de termo de compromisso entre o aluno, a concedente de estágio e a IE; compatibilidade entre as atividades de estágio e as previstas no termo de compromisso (BRASIL, 2008).

Uma das dificuldades para se administrar os estágios é o fato de os estágios curriculares serem realizados no decorrer das atividades acadêmicas, disputando a mesma disponibilidade de tempo dos estudantes (MACHADO, 2008).

Bueno (2011) relata a importância do aprendizado contínuo consubstanciado no vínculo que deve existir entre a educação, o mundo do trabalho e a prática social. Enfatiza ainda que as habilidades básicas e gerais constituem o diferencial no mercado de trabalho atual e que a flexibilidade de buscar o aprendizado e o aperfeiçoamento é extremamente importante na vida profissional.

Conforme Smith e University (2004) na Austrália, a fiscalização do estágio e da aprendizagem é feita por órgãos reguladores de cada estado e território, os

recursos para a fiscalização são inadequados e a intervenção só ocorre quando um problema é relatado por um estagiário ou por seu pai.

O estágio como componente curricular não pode ser desvinculado da proposta do curso e das relações que estabelece com a sociedade, assim sendo, não existe isoladamente e não pode ser visto de maneira fragmentada, isolado do ensino e do mundo do trabalho. Dessa forma busca-se o equilíbrio entre a proposta curricular dos cursos e a formação de um profissional que se insere no mercado de trabalho, atuando com competência e capacidade crítica e criativa (RIBEIRO, 1999).

Freitas et al. (1994 *apud* LIMA e CARVALHO, 2000) compararam os estágios extra-curriculares com os estágios curriculares, analisando as opiniões dos alunos estagiários, universidades e empresas, e concluindo que para que houvesse um ganho real para os alunos havia a necessidade de mudança no estágio.

Segundo Lima e Carvalho (2000) as discussões sobre estágio estão relacionadas ao sentido de sua prática e as propostas relacionadas a ele, tendo assim pontos positivos e negativos, podendo se enumerar: a noção de aprendizagem, a sua caracterização como ponto convergente do curso e as várias concepções de sua prática.

A legislação sobre estágio ressalta a vantagem que as atividades de aprendizagem representam para os alunos que estagiam, apesar disso, outra realidade pode ser percebida: soluções gerenciais, produção acadêmica, possibilidade de ingresso no mercado de trabalho (LIMA; CARVALHO, 2000).

Lima e Carvalho (2000) revelam que não se deve considerar apenas a utilidade do estágio enquanto prática de formação acadêmica, sem considerar o interesse da empresa ou organização. O interesse da empresa pode constituir o resultado do estágio, mas esse interesse empresarial não pode preponderar em relação a definição do estágio que é principalmente de interesse da Universidade e do aluno.

Murari e Helal (2009) ressaltam a importância que as IE's devem dar a atividades práticas enquanto complementadores da aprendizagem, por esse motivo essas atividades precisam ser previstas nos Planos Pedagógicos e aos Planos de Desenvolvimento dos cursos.

Ainda segundo Murari e Helal (2009) a relação entre as IE's e as organizações deve proporcionar uma formação conceitual, técnica, prática e real atendendo à relação ensino-aprendizagem, sendo o estágio uma ferramenta que

pode ser adotada como ação pedagógica que incentiva o desenvolvimento do desempenho profissional dos alunos.

O estagiário deve considerar a realidade organizacional como uma realidade social, sendo o estágio uma oportunidade de se conhecer o que se faz em uma empresa ou organização. Sendo assim, através do estágio, também se pode ter acesso à percepção dos dirigentes e dos funcionários em relação aos processos da organização ou empresa (LIMA; CARVALHO, 2000).

Alonso (2003) fala da conquista da liberdade e a autonomia dos alunos do curso superior em enfermagem, revelando que essas características são conquistadas à medida que os alunos passam a integrar a rede de relações sociais no mundo da enfermagem, enfatizando que através do estágio os alunos exercitam a capacidade de serem enfermeiros, fazendo com que os acadêmicos se sintam confiantes para tomar decisões e posicionamento profissional e pessoal.

2.2.1 Objetivos do estágio

O estágio supervisionado faz com que o aluno constata na prática a eficiência da teoria aprendida, além de proporcionar à escola o *feedback* das informações, transformando os conceitos em ação e aperfeiçoando as atividades dentro e fora da escola. É a integração entre a escola e a sociedade, com o intuito de levar os alunos à eficiente atuação do meio empresarial, tornando-os fatores de inovações e aperfeiçoamento (SILVA; 1992).

O Estágio é uma das formas de se neutralizar a defasagem e descompasso entre as atualizações de conteúdo programático e recursos de tecnologias didático pedagógicas nos cursos (MACHADO, 2008).

Segundo Bertelli (2002) *apud* Silva (2008) o estágio deve ser compreendido como um método de profissionalização e uma forma de integração entre o estudante e o mundo do trabalho com relação ao aprendizado prático, aperfeiçoamento técnico-attitudinal, científico e de relacionamento humano, permitindo a participação da organização na formação profissional e na colaboração com os objetivos educacionais.

Ceretta, Trevisan e Melo (1996) enfatizam que o estágio traz vantagens para o estudante, para a escola e para a própria empresa que oportuniza a sua realização. As vantagens do estágio para o estudante seriam: motivação para o estudo; facilitar a assimilação das matérias teóricas; incentivar o senso crítico, estimular a criatividade e facilitar a transição da vida estudantil para a vida profissional. Para as IEs o estágio cria a oportunidade de: divulgar a qualidade de ensino; aperfeiçoar os conteúdos das disciplinas e possibilitar a complementação didática dos currículos. Já como benefício as empresas concedentes de estágio teriam: a criatividade dos estudantes; a divulgação e compreensão de novas tecnologias e a redução de custos com treinamento.

Segundo Machado (2008) no estágio as teorias da aprendizagem se confrontam com assimilações exercitadas na prática, sendo esta a forma mais produtiva de aprender. Sendo assim, o estágio, a melhor forma de aprendizagem e criação de conhecimentos.

A possibilidade de estagiar configura uma oportunidade para o estudante de aprimorar sua formação, a partir do contexto profissional e social no qual está inserido. Através do estágio, o estudante exerce atividades que colaboram para sua aprendizagem profissional, social e cultural, desenvolve atitudes relacionadas ao mundo do trabalho, aplica conceitos éticos além de conhecer as possibilidades existentes de sua realização como cidadão trabalhador. O estágio prevê novas oportunidades de realização pessoal e perspectivas de empregabilidade (SILVA, 2008).

Machado (2008) ressalta que o ambiente de estágio, dentro do convívio profissional da empresa, constitui uma extensão da universidade para o estagiário, com a absorção do conhecimento facilitado devido à condição de estudante. A participação dos estagiários nas empresas, em equipes multidisciplinares, ao lado de diferentes profissionais, permite o aprendizado recíproco dentro das organizações.

Para o estagiário, além do aprendizado técnico-profissional, o maior ganho surge do seu desenvolvimento interior de amadurecimento, afirmação própria, autoconfiança, conscientização profissional, responsabilidade, crescimento nas relações interpessoais e primeiras experiências de convívio como profissional (MACHADO, 2008).

Segundo Wagenaar et al. (2003) o estágio ainda proporciona o aprendizado também em relação a como trabalhar, incluindo itens como gerenciamento de tempo, horas de trabalho e ritmo de trabalho, interação com colegas e supervisores, posicionamento como estagiário, resolução de problemas relacionados ao trabalho.

O exercício da iniciação na vivência profissional, enquanto ainda se é estudante, através dos estágios ocorre ao mesmo tempo em que se finda o curso formal de graduação. O mercado de trabalho impõe: requisitos como a qualificação, a experiência, a excelência da formação profissional, a capacidade de adaptação a constantes mudanças nos mais variados aspectos profissionais, além da extrema habilidade nas relações interpessoais e de negociação. Por isso, nos estágios, a principal questão é facilitar a transição do estudante para um mundo profissional que varia constantemente, para que este se torne um profissional de sucesso. (MACHADO, 2008).

Machado (2008) associa o estágio a uma ponte, onde ocorre a transição na vida do estudante para uma fase com responsabilidades profissionais que devem ser assumidas com desenvoltura e competência, o atravessar representa a progressão do estagiário na direção desejada, se acompanhada por um professor orientador. Ressalta ainda que a orientação possibilita que o estudante não tome a direção errada, evitando que seja preciso retroceder e recomeçar, ou arcar com o erro no futuro.

O estagiário passa por várias experiências no estágio, vivências profissionais que contribuirão para a preparação do estudante. O estágio pode ser entendido como um instrumento na utilização/aquisição de novos conhecimentos, e em um contexto atual de globalização, principalmente na área da tecnologia, é condição fundamental para a inserção no mercado de trabalho (RIBEIRO; 1999).

2.3 SATISFAÇÃO DE CLIENTES

Satisfação do cliente é uma resposta emocional ao uso de um produto ou serviço, sendo também um processo humano complexo, que envolve processos cognitivos e afetivos, além de influências psicológicas. As pesquisas sobre satisfação do cliente se justificam uma vez que o aumento da satisfação ajuda a construir a lealdade do cliente, aumentar a propaganda, repetição de compras e aumentar a rentabilidade e a quota de mercado da empresa (CHU, 2002).

A satisfação pode ser definida como a realização de uma vontade ou o atendimento de uma necessidade, podendo ser entendida como o resultado das respostas após a aquisição, o quanto o produto preencheu às necessidade ou o desejo do consumidor (MACHADO, 2004).

A avaliação de serviços diferencia-se da avaliação de produtos, uma vez que está mais suscetível a variações, pela natureza dos serviços que são intangíveis e mais difíceis de padronização para redução de erros. Os atributos de avaliação de satisfação de serviços são geralmente fornecidos pelo pesquisador baseado em pesquisas qualitativas ou em dados primários, de forma que quando o entrevistado faz a avaliação ele pode não conhecer o item ou conhecê-lo parcialmente podendo essa informação impactar no resultado da pesquisa (MATSUKUMA; HERNANDEZ, 2006).

Machado (2004) ressalta a diferença entre qualidade de serviços e satisfação do consumidor, colocando que qualidade de serviço é uma concepção a longo prazo enquanto que satisfação do consumidor seria a percepção transitória a partir de uma determinada realização do serviços. A percepção da qualidade de serviços, realizados em momentos específicos no tempo, denotam a qualidade de serviço enquanto que a satisfação está relacionada com o julgamento da qualidade ao longo do tempo.

Sant'anna (2004) ressalta a diferença entre a satisfação de clientes em indústrias de serviço, que dependem do tratamento diferenciado e da satisfação de clientes em indústria de bens que geralmente depende da padronização.

Matsukuma e Hernandez (2006) enfatizam que os estudos de satisfação dependem da avaliação individual de alguns atributos do objeto avaliado e é através desses atributos identificados que se pode compreender a formação da satisfação

do consumidor e tomar decisões estratégicas, sempre mensurando a importância relativa de cada atributo de satisfação, levando em consideração, primeiro os mais importantes e posteriormente os menos importantes.

A principal razão para a utilização da importância declarada do item é que implica na validade, na administração direta e interpretação dos resultados (CHU, 2002).

A importância relativa dos atributos pode ser declarada ou derivada, geralmente utilizando-se de escalas para sua obtenção. Segundo Pilli (2004 *apud* MATSUKUMA e HERNANDEZ, 2006) a escala utilizada pode gerar problemas de acordo com a interpretação do entrevistado, que poderá comprometer a validade da pesquisa.

Matsukuma e Hernandez (2006) ressaltam a importância do método de análise da satisfação para cada atributo, enumerando os principais métodos da avaliação da satisfação:

- a) O método da satisfação simples em que o entrevistado demonstra a satisfação em relação aos atributos baseado em escalas onde os extremos demonstram que o mesmo está muito satisfeito ou nada satisfeito em relação ao atributo. As notas médias dos itens são calculadas e serão priorizadas as de menor valor. Esse método não considera a importância dos itens, dificultando a ordem de priorização que deverá ser dada.
- b) O método da análise de GAP vai um pouco adiante ao levar em consideração, também, a importância, sendo esta obtida, baseada em escalas onde os extremos, nas quais um extremo representa que o entrevistado considera o item muito importante e no outro extremo que o item é nada importante. A análise de importância é utilizada como perspectiva de performance do fornecedor.
- c) O método da Importância *versus* Satisfação considera simultaneamente a satisfação e a importância dos atributos declarados pelos entrevistados, relacionando – os. O método consiste em plotar em um gráfico de quatro quadrantes os dados de importância e

satisfação, relacionando áreas do gráfico, que pela comparação entre os índices de satisfação e de importância dos atributos necessitariam de melhorias.

- d) O método da Abordagem Multiplicativa (Insatisfação Ponderada) se baseia no uso da importância como peso para os atributos. A diferença entre o maior valor possível para satisfação e o valor atribuído na avaliação do entrevistado é usada para obtenção de um índice de insatisfação que é multiplicado pelo índice de importância.

Chu (2002) ressalta a teoria de avaliação da satisfação de clientes como teoria da desconformação de expectativas. A desconformação positiva ocorre quando o desempenho do produto/serviço é menor do que a expectativa. Satisfação é causada por desconformação positiva de expectativas dos clientes, e a insatisfação é causada pela desconformação negativa das expectativas do cliente.

Segundo Rossi e Slongo (1998), a pesquisa da satisfação de clientes é uma forma de gerenciar informações sobre o desempenho da empresa na opinião do cliente, indicando assim, caminhos para decisões futuras da empresa. Além disso, também proporciona uma percepção mais positiva dos clientes em relação à empresa, permite a descoberta de dados atuais quanto às necessidades dos clientes, gera relação de lealdade com os clientes diante das ações corretivas e desenvolve uma relação de confiança graças ao estreitamento da relação com o cliente.

A administração da qualidade tem como objetivo implementar a produção da empresa aumentando a sua rentabilidade. A satisfação do cliente também se torna importante devido ao peso atribuído a esse item nas avaliações anuais de qualidade das companhias norte-americanas e japonesas (ROSSI; SLONGO, 1998).

Sant'anna (2004) ressalta que a administração de empresas e de grandes economias não pode considerar apenas medidas já realizadas, os índices de satisfação de clientes devem ser considerados, pois são indicadores que medem e avaliam a situação financeira das empresas.

2.4 APLICAÇÃO DE QUESTIONÁRIOS

Gonçalves e Freitas (2010) colocam a aplicação de questionários como um dos principais instrumentos de avaliar a qualidade em serviços.

Parasuraman (1991 *apud* GONÇALVES, BELDERRAIN e FREITAS, 2011) revela que um questionário seria um conjunto de questões elaboradas para se obter dados necessários para alcançar os objetivos de uma pesquisa.

Kotler e Keller (2006) colocam o questionário como um conjunto de perguntas feitas a entrevistados, ressaltando que esse é o instrumento de coleta de dados primários mais utilizado.

Já Marconi e Lakatos (2010) ressalta a ausência do entrevistador na resposta do instrumento de coleta de dados, questionário, que seria uma série de perguntas ordenadas respondidas por escrito.

É importante o encaminhamento de uma explicação da natureza da pesquisa, ressaltando seus objetivos, a importância e a necessidade de se obter a resposta para os itens relacionados (MARCONI; LAKATOS, 2010).

Günther (2003) afirma que o levantamento de dados por amostragem ou *survey* possibilita a representação generalizada de uma população mais ampla, sendo o questionário o principal instrumento de levantamento de dados por amostragem.

Os questionários deverão ser desenvolvidos e planejados antes de serem aplicados a um grande grupo, as perguntas deverão ser escolhidas ou selecionadas de forma criteriosa sem influenciar na resposta. As perguntas poderão ser fechadas, quando já especificam as respostas a serem dadas; ou abertas que permite que quem responde ao questionário forneça a resposta (KOTLER; KELLER, 2006).

Marconi e Lakatos (2010) também classificam os tipos de perguntas em: de múltipla escolha, que seriam perguntas fechadas que apresentam uma lista de respostas relacionadas a um mesmo assunto.

2.4.1 Plano de amostragem

Conforme Kotler e Keller (2006), determinado o instrumento de pesquisa é preciso definir o plano de amostragem, que deverá considerar:

- a) unidade de amostragem: qual a população alvo que será amostrada na pesquisa;
- b) tamanho da amostra: as amostras maiores fornecem dados mais confiáveis, no entanto amostras de menos de 1% da população podem ser consideradas desde que sigam procedimentos confiáveis de amostragem;
- c) procedimento de amostragem: como selecionar os entrevistados? A amostra considerada representativa é a probabilística, que permite calcular os limites de confiabilidade para os erros de amostragem.

Existem ainda amostras não probabilísticas, como a amostra por conveniência: o entrevistador escolhe os componentes mais acessíveis da população; amostra por julgamento: os componentes de informações precisas são os selecionados para participar; amostra por cotas: são selecionadas um número predeterminado de pessoas por categoria (KOTLER; KELLER, 2006).

Günther (2003) pondera que não é apenas o objetivo da pesquisa que determina a forma da apresentação do instrumento, o público – alvo também influenciará na amostra e tipo de amostra a ser escolhido.

Definido o plano de amostragem o pesquisador determinará o método de contato com os entrevistados que poderá ser: entrevistas pessoais, por correio, por telefone ou pela Internet (KOTLER; KELLER, 2006).

O questionário pode ser auto-aplicável, aplicado em forma de entrevista individual ou em grupo, aplicado por telefone ou correios. Também pode ser utilizado em diversas áreas da ciência (GÜNTHER, 2003).

Conforme Harari, Harrison e Lynn (1986 *apud* GÜNTHER, 2003) o questionário deve ser tido como um conjunto de perguntas sobre determinado assunto que não mensura a habilidade de quem o responde, mas mede sua opinião, interesses, traços de sua personalidade aspectos biográficos.

Segundo Günther (2003) os itens a serem considerados na elaboração de um questionário para levantamento de dados são: o objetivo em relação aos conceitos que serão pesquisados e a população – alvo.

O processo para elaboração de um questionário é complexo, requerendo o cumprimento de normas para aumentar a sua eficácia e confiabilidade. O pesquisador deve conhecer bem o assunto, dividi-lo em temas de acordo com os objetivos da pesquisa, selecionar questões relacionadas aos temas, considerando a

importância das questões e as condições de fornecerem informações válidas (MARCONI; LAKATOS, 2010).

O questionário não deve ser muito longo para não causar desinteresse na resposta e tampouco muito curto, pois corre o risco de não fornecer informações suficientes (MARCONI; LAKATOS, 2010).

2.4.2 Pré-teste

Marconi e Lakatos (2010) ressaltam que após o questionário ser redigido, ele deverá ser testado, sendo aplicado a uma pequena população escolhida antes da sua utilização definitiva. Pela análise dos dados obtidos nessa etapa poderão ser identificadas possíveis falhas como: complexidade das questões, ambiguidade ou linguagem inacessível, perguntas supérfluas ou muito numerosas.

Após essa etapa, verificada falhas, o questionário deverá ser reformulado, ampliando ou eliminando itens, transformando perguntas abertas em fechadas, quando não acontecerem muitas variações nas respostas (MARCONI; LAKATOS, 2010).

Marconi e Lakatos (2010) colocam outra função do pré-teste que é verificar se o questionário apresenta: fidedignidade (permite que qualquer pessoa o aplique sem alteração do resultado); validade (fornece dados necessários à pesquisa) e operatividade (usa linguagem acessível).

2.4.3 Ordem das perguntas

Os questionários, em regra geral, deverão ser iniciados com perguntas gerais, seguindo para perguntas específicas gradativamente (técnica do *funil*), perguntas pessoais e impessoais deverão ser colocadas de forma alternada e para evitar insegurança, as questões de fato deverão ser colocadas ao final do questionário (MARCONI; LAKATOS, 2010).

As primeiras perguntas farão o contato com o entrevistado colocando-o à vontade para responder as demais. Recomenda-se evitar o efeito “contágio” para que uma pergunta não influencie na seguinte (MARCONI; LAKATOS, 2010).

2.4.4 Etapas para elaboração de um questionário

Chagas (2000) coloca como etapa para elaboração de questionários o estabelecimento da ligação com o problema e objetivos da pesquisa, as hipóteses de pesquisa, a população a ser pesquisada e os métodos de análise de dados disponíveis ou escolhidos.

A determinação das informações a serem buscadas deve fluir naturalmente neste momento do processo, desde que as etapas precedentes da pesquisa tenham sido meticulosamente elaboradas. O desenvolvimento do questionário está ligado à formulação exata do problema a ser pesquisado e ao objetivo da pesquisa

Conforme Günther (2003) a primeira meta é através do contato com o entrevistado, conquistar sua confiança assegurando sua cooperação, para isso, o entrevistador deverá identificar-se e para quem trabalha, em seguida é preciso adquirir o interesse do entrevistado, ressaltar a importância do tema para ele e envolver o entrevistado no desenvolver do trabalho.

Durante a interação de perguntas e respostas é preciso continuar a convencer o entrevistado a manter o interesse pela pesquisa, isso é possível conforme a forma e o conteúdo do instrumento de pesquisa (GÜNTHER; 2003).

Günther (2003) ressalta que é importante o agradecimento após a realização do levantamento de dados, seja de forma escrita ao final do questionário ou verbalmente ao final de uma entrevista. É importante que o entrevistado perceba que sua opinião será valorizada na pesquisa. Também é relevante a comunicação dos resultados da pesquisa para os que foram entrevistados, como uma forma de recompensar os respondentes.

2.4.5 Tipos de escalas

Marconi e Lakatos (2010) afirmam que através do uso de escalas é possível transformar fatos qualitativos em fatos quantitativos, permitindo a aplicação de análises estatísticas e processos de mensuração.

As escalas de mensuração são:

a) escala nominal: as categorias são diferentes entre si e não são passíveis de hierarquização.

b) escala ordinal: indica a posição de algo em relação a alguma característica. Essas escalas consideram a ordem manifestada pelos números. A estatística, que pode ser utilizada a partir da coleta de dados, depende da determinação de medianas, percentis e coeficientes da correlação.

c) escala de intervalo: essa escala tem uma unidade constante permitindo a realização de adição e subtração para se chegar a resultados desejados. Esse tipo de escala classifica-se em:

c.1) escala de ordenação: os itens de acordo com um determinada característica são colocados em uma ordem de preferência.

c.2) escala de intensidade: as perguntas são colocadas em forma de mostruário de acordo com a valorização de atitudes, variando de três a cinco graus.

c.3) escala de distância social: buscar organizar as atitudes segundo a preferência estabelecendo relações de distancia.

c.4) escala de Thurstone: chamada de intervalos aparentemente iguais, reúne várias proposições de atitudes, apresenta-se ao indivíduo que indica se concorda ou não com cada uma das proposições. A classificação dos índices aponta que o acordo com a primeira proposição indica uma atitude mais desfavorável, o acordo com a última proposição indica uma atitude mais favorável e o acordo com a proposição mediana indica posição neutra. A classificação das proposições é feita por juízes de acordo com a opinião ou atitude investigada.

c.5) escala de Likert: baseada na escala de Thurstone é uma escala de atitudes mais simples, pois não requer especialista. Várias proposições que se relacionam com os objetivos de pesquisa são propostas, essas proposições são apresentadas a um número de pessoas que expressam sua reação indicando valores entre 5 e 1, onde 5 representa total aprovação e 1 desaprovação completa. A partir dessa escala permite-se que as proposições sejam gradualmente quantificadas, podendo-se calcular a nota de cada uma.

c.6) escalograma de Guttman: apresenta resultados em uma ordem hierárquica correspondente a uma escala unidimensional. Nessa escala a aceitação de uma proposição indica a aceitação da proposição de nível

inferior a ela. Aplicando esse sistema é suficiente um número reduzido de itens para classificação em vários aspectos.

3 METODOLOGIA

Inicialmente, para avaliar a relevância do tema e como este vem sendo abordado, foi realizada uma revisão bibliográfica para definir itens de estágio, a partir da análise de artigos de periódicos de bases de dados disponíveis no portal da CAPES, como por exemplo: ISI Web of Knowledge. Também foram considerados como fonte de consulta, artigos apresentados em congressos relevantes que discutem o tema estágio curricular supervisionado. Para essas pesquisas foram utilizadas como palavras chave: estágio (*internship*) e ensino técnico (*technical education*).

Após a revisão bibliográfica, a pesquisa científica foi realizada através de levantamento de dados, por meio da aplicação de questionários aos estagiários alunos de uma instituição estadual de ensino técnico em Campos dos Goytacazes/RJ, no período de abril a maio de 2013.

O questionário foi elaborado a partir das seguintes etapas:

a) pesquisa exploratória com questões abertas: entre os meses de novembro e dezembro de 2012, 22 estagiários foram questionados quanto à contribuição do estágio no desenvolvimento do seu perfil profissional, quanto aos aspectos positivos e negativos do estágio e quanto aos pontos que consideravam mais importantes em um estágio.

b) pré-teste com questões fechadas: questionário elaborado considerando os itens mais citados nas respostas da pesquisa exploratória e nos mais mencionados

na revisão de literatura, agrupando-os em áreas temáticas. Foi respondido por 21 estagiários entre os meses de janeiro e março de 2013.

c) questionário final: após a aplicação do pré-teste foram modificados alguns itens de forma a facilitar sua interpretação, sendo o questionário final aplicado, após esses ajustes, aos estagiários que estavam cursando o ensino técnico.

O questionário final foi aplicado entre os meses de abril e maio de 2013, por alunos de uma instituição estadual de ensino técnico em Campos dos Goytacazes/RJ, em que o estágio é obrigatório para todos os cursos. Os alunos integrantes dos cursos técnicos de: eletromecânica, enfermagem, administração e análises clínicas, responderam ao questionário, conforme apresentado na Tabela 01.

Tabela 1 – Tabela de alunos entrevistados x alunos em estágio

Curso Técnico	Entrevistados	Total de estagiários	Percentual	Erro amostral
Eletromecânica	37	45	82%	0,18
Enfermagem	34	41	83%	0,17
Administração	29	33	88%	0,12
Análises Clínicas	25	25	100%	-
Total	125	144	87%	0,13

Cada estagiário, sem identificação, expressou sua percepção quanto a sua satisfação geral em relação ao estágio e quanto à importância e à satisfação de 22 itens, descritos e classificados a seguir:

Aspectos Didático-Pedagógicos

1. Atividades do estágio de acordo com o currículo do curso;
2. Aprendizagem prática;
3. Aproximação do ensino teórico com a prática;
4. Existência de um supervisor dedicado ao estagiário;
5. Possibilidade de, de fato, executar as atividades profissionais;
6. Ter tempo para se dedicar aos estudos durante o período do estágio;
7. Melhoria na participação e assimilação de conteúdos teóricos.

Desenvolvimento de Habilidades Comportamentais e Pessoais

8. Responsabilidade;

9. Pro atividade;
10. Disciplina;
11. Capacidade de expressão oral e escrita;
12. Liberdade para propor alterações em algum procedimento do sistema produtivo;
13. Adaptação a mudanças;
14. Motivação para o estudo.

Relacionamento Profissional

15. Relacionamento interpessoal/trabalho em equipe;
16. Intercâmbio de experiência com profissionais da área.

Competência Profissional / Mercado de Trabalho

17. Contato com o mundo do trabalho;
18. Conhecimento da estrutura de uma empresa;
19. Conhecimento sobre a profissão pretendida;
20. Participação em treinamentos e palestras;
21. Possibilidade de efetivação.

Aspectos Econômicos/ Financeiros

22. Valor da bolsa auxílio.

Foi usada como escala para percepção de importância e satisfação a escala de Likert (1932), escala rotineiramente aplicada a pesquisas de satisfação, com cinco alternativas gradativas e uma alternativa de abstenção (Quadro 2), seguindo o seguinte parâmetro:

Nota	Descrição
1	muito baixa
2	Baixa
3	Média
4	Alta
5	muito alta
N	não sei/prefiro não opinar

Quadro 2 – Escala para nível de importância e satisfação

Os entrevistados também foram questionados quanto a dados pessoais, identificando o curso técnico de formação, o gênero, a faixa etária, renda, escolaridade e situação empregatícia.

Depois da aplicação dos questionários foram feitas análises estatísticas utilizando o aplicativo SAEG, versão 9.1, em que foram realizadas as análises da estatística descritiva.

A análise dos dados foi feita utilizando-se os métodos estatísticos: satisfação simples, análise de *GAP*, importância *versus* satisfação e abordagem multiplicativa (insatisfação ponderada).

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 ANÁLISE POR CURSO

4.1.1 Curso Eletromecânica

A Tabela 2 mostra as médias, número de observações e erros-padrão do grau de importância atribuído a cada item, assim como os resultados da comparação entre médias pelo teste de Tukey, a 5% de probabilidade, obtidos para cada item na percepção dos alunos do curso de eletromecânica.

Tabela 2- Médias, erros-padrão, número de observações e comparação de médias relacionados aos itens de importância na percepção dos alunos do curso de eletromecânica.

Item	Descrição	Médias \pm Erro	Obs.	Compar.
1	Relação estágio x currículo	4,11 \pm 0,13	37	AB
2	Aprendizagem prática	4,21 \pm 0,13	38	AB
3	Relação teoria x prática	3,66 \pm 0,16	38	B
4	Existência de supervisor específico	4,22 \pm 0,16	36	AB
5	Execução de atividades profissionais	4,08 \pm 0,13	38	AB
6	Tempo para estudos durante estágio	3,89 \pm 0,20	36	AB
7	Assimilação de conteúdos teóricos	3,81 \pm 0,18	37	AB
8	Responsabilidade	4,45 \pm 0,12	38	A
9	Pro atividade	4,26 \pm 0,14	35	AB
10	Disciplina	4,50 \pm 0,10	38	A
11	Expressão oral e escrita	4,11 \pm 0,13	37	AB
12	Liberdade para propor alterações	4,03 \pm 0,14	38	AB
13	Adaptação a mudanças	4,06 \pm 0,10	36	AB
14	Motivação para o estudo	4,38 \pm 0,12	37	AB
15	Relacionamento interpessoal	4,46 \pm 0,15	37	A
16	Intercâmbio com profissionais da área	4,29 \pm 0,14	38	AB
17	Contato com o trabalho	4,38 \pm 0,15	37	AB
18	Conhecimento da estrutura de uma empresa	4,39 \pm 0,13	38	AB
19	Conhecimento sobre a profissão	4,47 \pm 0,13	38	A
20	Participação em treinamentos/palestras	4,00 \pm 0,19	38	AB
21	Possibilidade de efetivação	4,24 \pm 0,15	34	AB
22	Valor da bolsa auxílio	3,81 \pm 0,28	26	AB

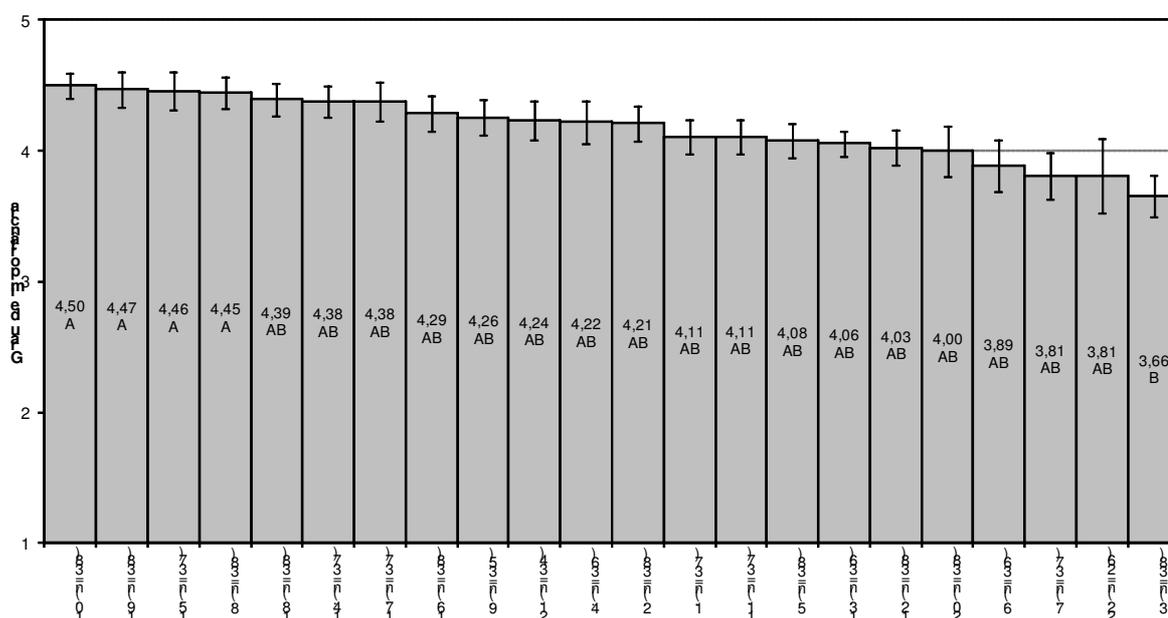


Figura 1 – Médias de importância dos itens na percepção dos alunos do curso de eletromecânica.

Legenda: 10. Disciplina; 19. Conhecimento sobre a profissão; 15. Relacionamento interpessoal; 8. Responsabilidade; 18. Conhecimento da estrutura de uma empresa; 14. Motivação para o estudo; 17. Contato com o trabalho; 16. Intercâmbio com profissionais da área; 9. Pro atividade; 21. Possibilidade de efetivação; 4. Existência de supervisor específico; 2. Aprendizagem prática; 1. Relação estágio x currículo; 11. Expressão oral e escrita; 5. Execução de atividades profissionais; 13. Adaptação a mudanças; 12. Liberdade para propor alterações; 20. Participação em treinamentos/palestras; 6. Tempo para estudos durante estágio; 7. Assimilação de conteúdos teóricos; 22. Valor da bolsa auxílio; 3. Relação teoria x prática.

Observando a Figura 1 se constata que para os estagiários deste curso o item mais importante no estágio foi “disciplina”, seguido dos itens “conhecimento sobre a profissão”, “relacionamento interpessoal” e “responsabilidade”. Observa-se ainda que o item “relação teoria x prática”, foi o item considerado de menor importância.

4.1.1.1 Método satisfação simples

A Tabela 3 mostra as médias, número de observações e erros-padrão do grau de satisfação atribuído a cada item, assim como os resultados da comparação entre médias pelo teste de Tukey, a 5% de probabilidade, obtidos para cada item na percepção dos alunos do curso de eletromecânica.

Tabela 3- Médias, erros-padrão, número de observações e comparação de médias relacionados aos itens de satisfação na percepção dos alunos do curso de eletromecânica.

Item	Descrição	Médias \pm Erro	Obs.	Compar.
1	Relação estágio x currículo	3,78 \pm 0,16	37	ABC
2	Aprendizagem prática	3,89 \pm 0,16	38	AB
3	Relação teoria x prática.	3,43 \pm 0,17	37	ABC
4	Existência de supervisor específico	3,75 \pm 0,22	36	ABC
5	Execução de atividades profissionais	3,74 \pm 0,14	38	ABC
6	Tempo para estudos durante estágio	3,41 \pm 0,20	37	ABC
7	Assimilação de conteúdos teóricos	3,51 \pm 0,18	35	ABC
8	Responsabilidade	4,22 \pm 0,13	36	A
9	Pro atividade	3,94 \pm 0,15	35	AB
10	Disciplina	4,22 \pm 0,14	37	A
11	Expressão oral e escrita	3,84 \pm 0,14	37	AB
12	Liberdade para propor alterações	3,75 \pm 0,19	36	ABC
13	Adaptação a mudanças	3,73 \pm 0,16	37	ABC
14	Motivação para o estudo	4,00 \pm 0,18	36	AB
15	Relacionamento interpessoal	4,21 \pm 0,16	38	A
16	Intercâmbio com profissionais da área	3,87 \pm 0,16	38	AB
17	Contato com o trabalho	3,86 \pm 0,18	35	AB
18	Conhecimento da estrutura de uma empresa	3,94 \pm 0,18	36	AB
19	Conhecimento sobre a profissão	3,97 \pm 0,19	35	AB
20	Participação em treinamentos/palestras	3,29 \pm 0,24	34	BC
21	Possibilidade de efetivação	3,58 \pm 0,25	31	ABC
22	Valor da bolsa auxílio	2,85 \pm 0,26	26	C

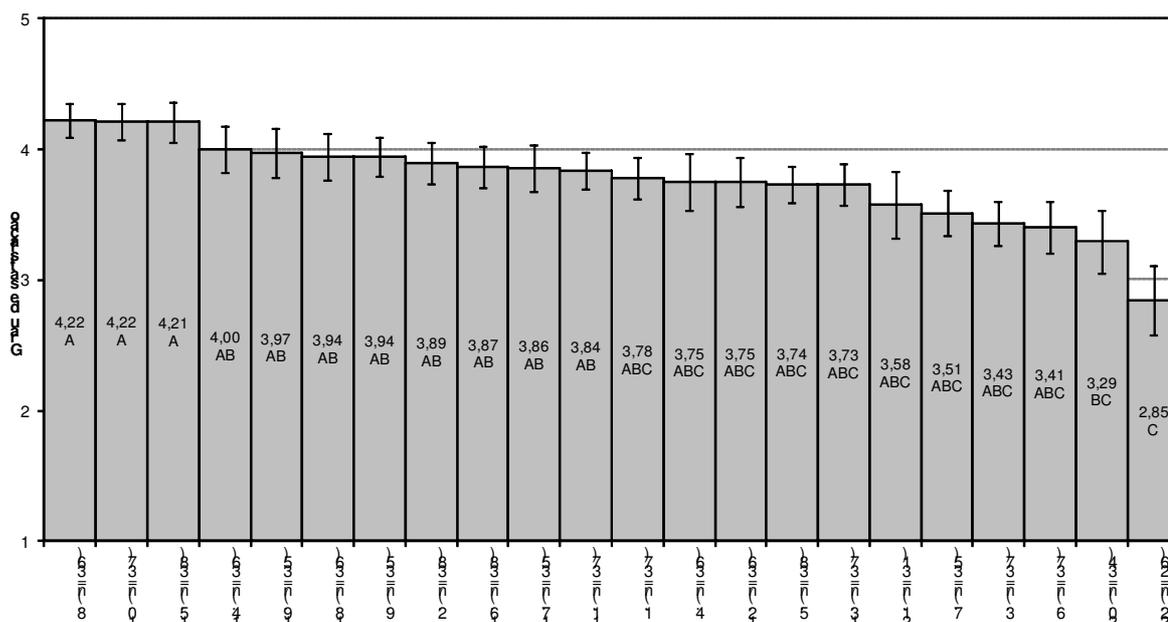


Figura 2 – Médias de satisfação dos itens na percepção dos alunos do curso de eletromecânica.

Legenda: 8. Responsabilidade; 10. Disciplina; 15. Relacionamento interpessoal; 14. Motivação para o estudo; 19. Conhecimento sobre a profissão; 18. Conhecimento da estrutura de uma empresa; 9. Pro atividade; 2. Aprendizagem prática; 16. Intercâmbio com profissionais da área; 17. Contato com o trabalho; 11. Expressão oral e escrita; 1. Relação estágio x currículo; 4. Existência de supervisor específico; 12. Liberdade para propor alterações; 5. Execução de atividades profissionais; 13. Adaptação a mudanças; 21. Possibilidade de efetivação; 7. Assimilação de conteúdos teóricos; 3. Relação teoria x prática; 6. Tempo para estudos durante estágio; 20. Participação em treinamentos/palestras; 22. Valor da bolsa auxílio.

Na Figura 2 se observa que os itens “responsabilidade”, “disciplina” e “relacionamento interpessoal” foram nessa ordem, os itens de maior satisfação dos estagiários. Os itens de maior insatisfação foram, em ordem crescente, “participação em treinamentos/palestras” e “valor da bolsa auxílio”, sendo o último, justificado pelo fato de muitos dos estagiários entrevistados não receberem bolsa auxílio, uma vez que a Lei 11.788 de 25 de setembro de 2008 não obriga o pagamento de bolsa auxílio para todos os tipos de estágio, apenas para o estágio não obrigatório.

4.1.1.2 Método de análise de GAP

A Tabela 4 mostra as médias de importância e satisfação e o índice de GAP obtido para cada item na percepção dos alunos do curso de eletromecânica.

Tabela 4 – Médias de importância, médias de satisfação e índice de GAP na percepção dos alunos do curso de eletromecânica.

Item	Descrição	Importância	Satisfação	GAP
1	Relação estágio x currículo	4,11	3,78	0,32
2	Aprendizagem prática	4,21	3,89	0,32
3	Relação teoria x prática.	3,66	3,43	0,23
4	Existência de supervisor específico	4,22	3,75	0,47
5	Execução de atividades profissionais	4,08	3,74	0,34
6	Tempo para estudos durante estágio	3,89	3,41	0,48
7	Assimilação de conteúdos teóricos	3,81	3,51	0,30
8	Responsabilidade	4,45	4,22	0,23
9	Pro atividade	4,26	3,94	0,31
10	Disciplina	4,50	4,22	0,28
11	Expressão oral e escrita	4,11	3,84	0,27
12	Liberdade para propor alterações	4,03	3,75	0,28
13	Adaptação a mudanças	4,06	3,73	0,33
14	Motivação para o estudo	4,38	4,00	0,38
15	Relacionamento interpessoal	4,46	4,21	0,25
16	Intercâmbio com profissionais da área	4,29	3,87	0,42
17	Contato com o trabalho	4,38	3,86	0,52
18	Conhecimento da estrutura de uma empresa	4,39	3,94	0,45
19	Conhecimento sobre a profissão	4,47	3,97	0,50
20	Participação em treinamentos/palestras	4,00	3,29	0,71
21	Possibilidade de efetivação	4,24	3,58	0,65
22	Valor da bolsa auxílio	3,81	2,85	0,96

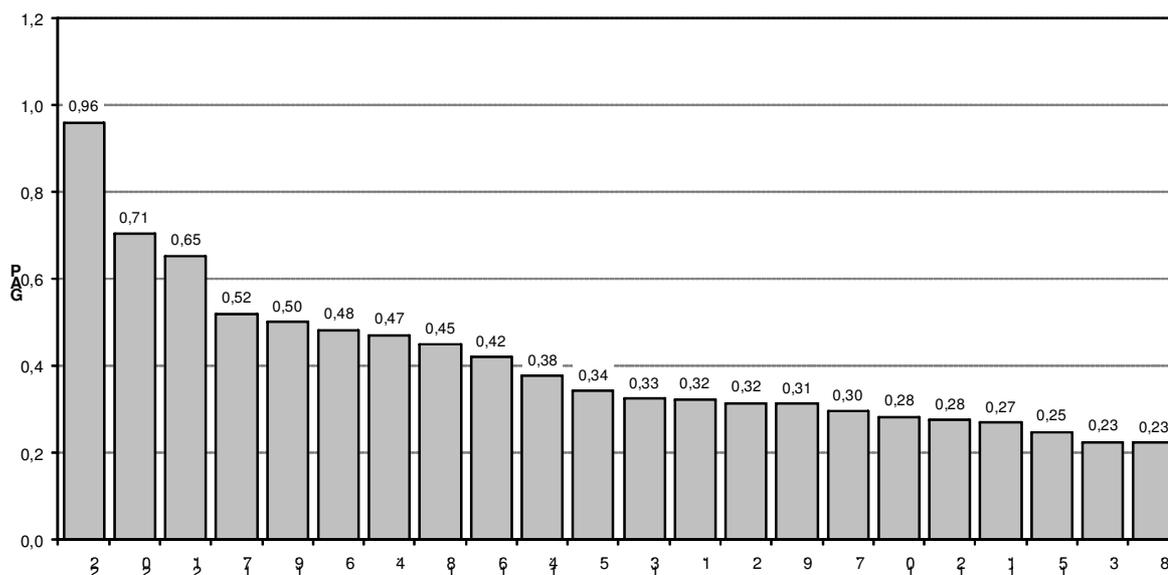


Figura 3 – Índice de GAP dos itens avaliados na percepção dos alunos do curso de eletromecânica em ordem decrescente.

Legenda: 22. Valor da bolsa auxílio; 20. Participação em treinamentos/palestras; 21. Possibilidade de efetivação; 17. Contato com o trabalho; 19. Conhecimento sobre a profissão; 6. Tempo para estudos durante estágio; 4. Existência de supervisor específico; 18. Conhecimento da estrutura de uma empresa; 16. Intercâmbio com profissionais da área; 14. Motivação para o estudo; 5. Execução de atividades profissionais; 13. Adaptação a mudanças; 1. Relação estágio x currículo; 2. Aprendizagem prática; 9. Pro atividade; 7. Assimilação de conteúdos teóricos; 10. Disciplina; 12. Liberdade para propor alterações; 11. Expressão oral e escrita; 15. Relacionamento interpessoal; 3. Relação teoria x prática; 8. Responsabilidade

Analisando a Figura 3 conforme o método da análise de GAP, os itens “valor da bolsa auxílio”, “participação em treinamentos/palestras” e “possibilidade de efetivação”, são os itens de maior valor na escala de GAP, portanto, são os que necessitam de melhoria. Os itens “relação teoria x prática” e “responsabilidade” são os itens que menos necessitam de melhorias, pois os valores de satisfação se aproximam dos de importância.

4.1.1.3 Método importância versus satisfação

A Figura 4 representa a análise pelo método importância *versus* satisfação dos itens avaliados na percepção dos alunos do curso de eletromecânica.

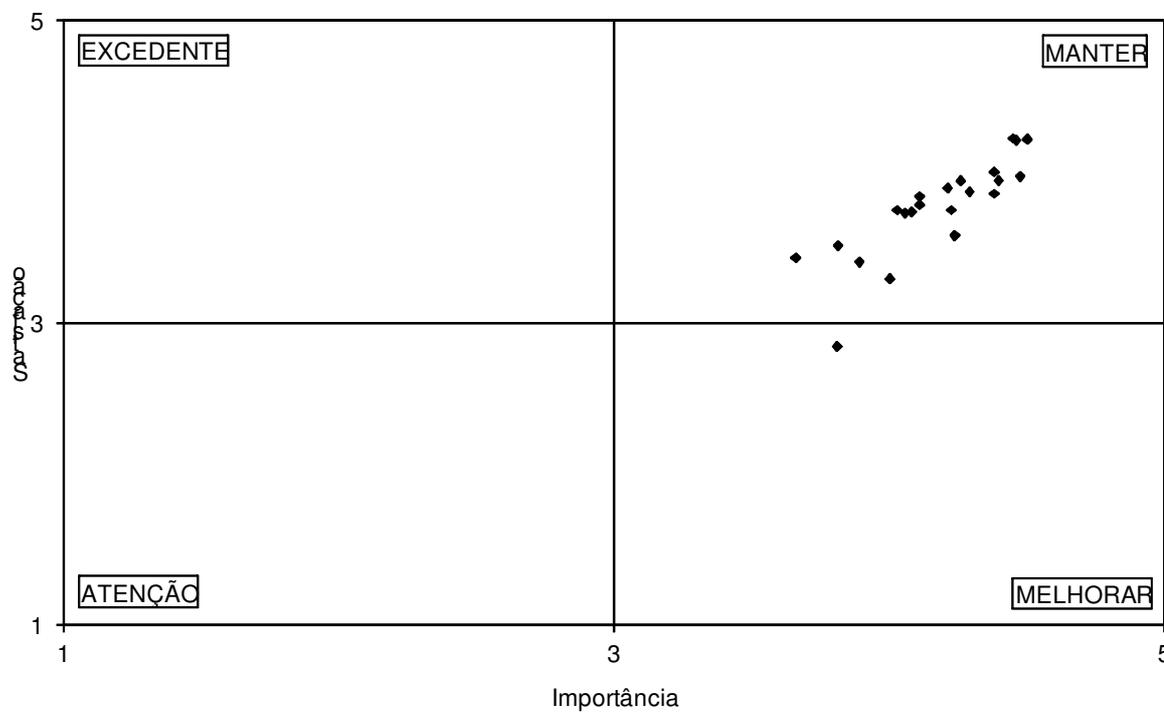


Figura 4 – Gráfico de dispersão dos itens avaliados na percepção dos alunos do curso de eletromecânica.

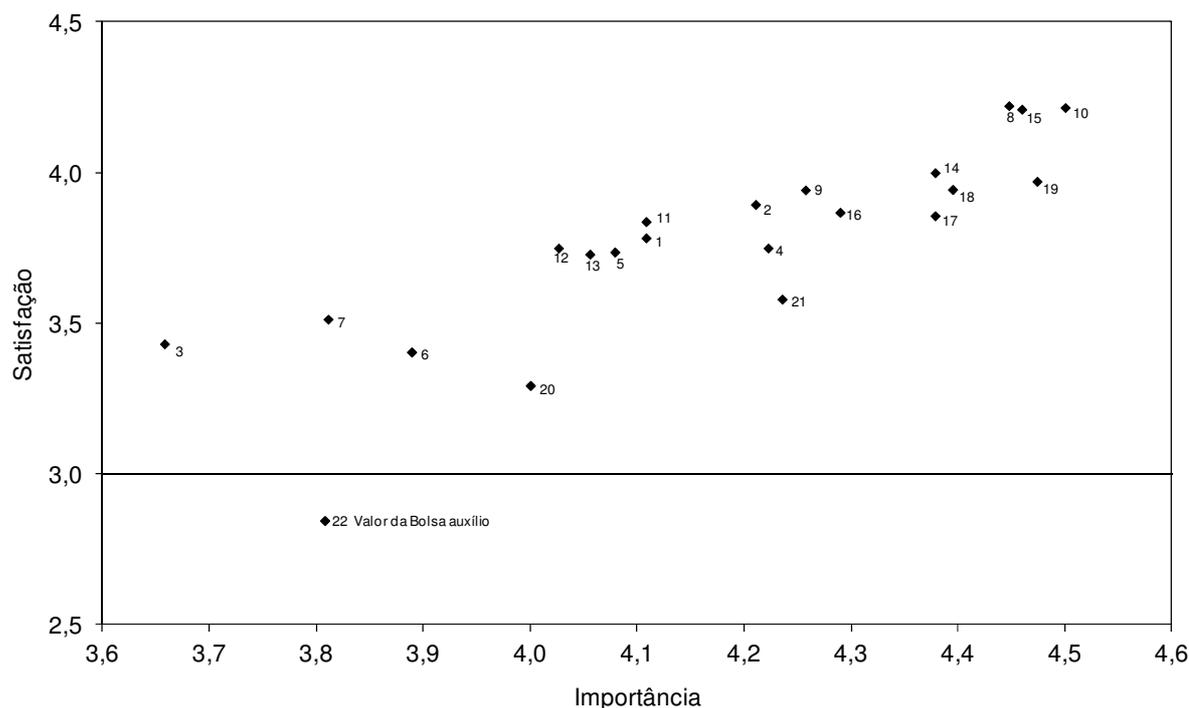


Figura 5 – Ampliação do gráfico de dispersão dos itens avaliados na percepção dos alunos do curso de eletromecânica.

Legenda: 1. Relação estágio x currículo; 2. Aprendizagem prática; 3. Relação teoria x prática; 4. Existência de supervisor específico; 5. Execução de atividades profissionais; 6. Tempo para estudos durante estágio; 7. Assimilação de conteúdos teóricos; 8. Responsabilidade; 9. Pro atividade; 10. Disciplina; 11. Expressão oral e escrita; 12. Liberdade para propor alterações; 13. Adaptação a mudanças; 14. Motivação para o estudo; 15. Relacionamento interpessoal; 16. Intercâmbio com profissionais da área; 17. Contato com o trabalho; 18. Conhecimento da estrutura de uma empresa; 19. Conhecimento sobre a profissão; 20. Participação em treinamentos/palestras; 21. Possibilidade de efetivação; 22. Valor da bolsa auxílio

O item “valor da bolsa auxílio” foi o único no quadrante que indica pela melhoria. No quadrante cuja indicação é pela manutenção, os itens “relação teoria x prática”, “assimilação de conteúdos teóricos”, “tempo para estudos durante estágio”, “participação em treinamentos/palestras” e “possibilidade de efetivação” se destacam pela baixa satisfação, sendo que o último item merece mais atenção, pois além de ter a satisfação similar aos demais itens possui alta importância.

Observa-se que os itens classificados como de Desenvolvimento de habilidades comportamentais e pessoais e Relacionamento profissional foram os itens de maior importância e de maior satisfação.

4.1.1.4 Método da abordagem multiplicativa (insatisfação ponderada)

A tabela 5 apresenta as etapas para obtenção do resultado final de insatisfação ponderada de acordo com método da abordagem multiplicativa na percepção dos alunos do curso de eletromecânica.

Tabela 5 - Valores para obtenção da insatisfação ponderada na percepção dos alunos do curso de eletromecânica.

Item	Descrição	Maior valor	Satisfação	Insatisfação	Importância	Insatisfação ponderada
1	Relação estágio x currículo	5,00	3,78	1,22	4,11	5,00
2	Aprendizagem prática	5,00	3,89	1,11	4,21	4,65
3	Relação teoria x prática.	5,00	3,43	1,57	3,66	5,73
4	Existência de supervisor específico	5,00	3,75	1,25	4,22	5,28
5	Execução de atividades profissionais	5,00	3,74	1,26	4,08	5,15
6	Tempo para estudos durante estágio	5,00	3,41	1,59	3,89	6,20
7	Assimilação de conteúdos teóricos	5,00	3,51	1,49	3,81	5,66
8	Responsabilidade	5,00	4,22	0,78	4,45	3,46
9	Pro atividade	5,00	3,94	1,06	4,26	4,50
10	Disciplina	5,00	4,22	0,78	4,50	3,53
11	Expressão oral e escrita	5,00	3,84	1,16	4,11	4,77
12	Liberdade para propor alterações	5,00	3,75	1,25	4,03	5,03
13	Adaptação a mudanças	5,00	3,73	1,27	4,06	5,15
14	Motivação para o estudo	5,00	4,00	1,00	4,38	4,38
15	Relacionamento interpessoal	5,00	4,21	0,79	4,46	3,52
16	Intercâmbio com profissionais da área	5,00	3,87	1,13	4,29	4,85
17	Contato com o trabalho	5,00	3,86	1,14	4,38	5,00
18	Conhecimento da estrutura de uma empresa	5,00	3,94	1,06	4,39	4,64
19	Conhecimento sobre a profissão	5,00	3,97	1,03	4,47	4,60
20	Participação em treinamentos/palestras	5,00	3,29	1,71	4,00	6,82
21	Possibilidade de efetivação	5,00	3,58	1,42	4,24	6,01
22	Valor da bolsa auxílio	5,00	2,85	2,15	3,81	8,20

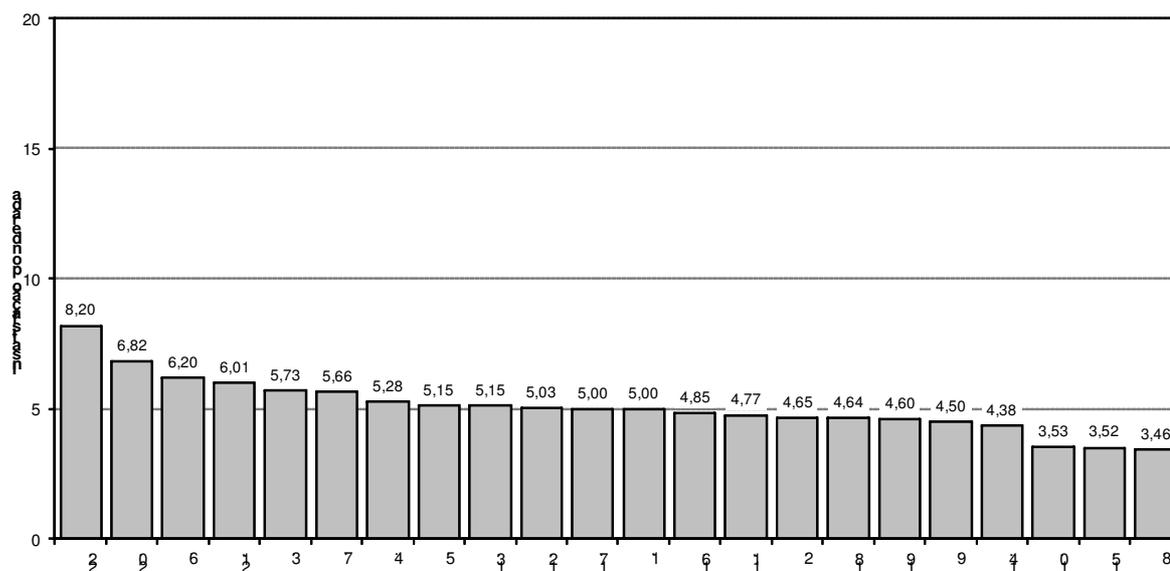


Figura 6 – Índice de insatisfação ponderada na percepção dos alunos do curso de eletromecânica em ordem decrescente.

Legenda: 22. Valor da bolsa auxílio; 20. Participação em treinamentos/palestras ; 6. Tempo para estudos durante estágio; 21. Possibilidade de efetivação; 3. Relação teoria x prática.; 7. Assimilação de conteúdos teóricos; 4. Existência de supervisor específico; 5. Execução de atividades profissionais; 13. Adaptação a mudanças; 12. Liberdade para propor alterações; 17. Contato com o trabalho; 1. Relação estágio x currículo; 16. Intercâmbio com profissionais da área; 11. Expressão oral e escrita; 2. Aprendizagem prática; 18. Conhecimento da estrutura de uma empresa; 19. Conhecimento sobre a profissão; 9. Pro atividade; 14. Motivação para o estudo; 10. Disciplina; 15. Relacionamento interpessoal; 8. Responsabilidade.

Nesse método, os itens que apresentam os maiores valores (índice de insatisfação ponderada) indicam a necessidade de melhorias. Na Figura 6 verifica-se que os itens “valor da bolsa auxílio”, “participação em treinamentos/palestras” da mesma forma que na análise de GAP também foram apontados como itens que necessitam de melhoria, também foi apontado como item que merece atenção “tempo para estudos durante estágio”. O item “responsabilidade” teve o menor índice obtido, indicando que o mesmo seria o último numa escala para melhorias.

4.1.2 Curso de Enfermagem

A Tabela 6 mostra as médias, número de observações e erros-padrão do grau de importância atribuído a cada item, assim como os resultados da comparação entre médias pelo teste de Tukey, a 5% de probabilidade, obtidos para cada item na percepção dos alunos do curso de enfermagem.

Tabela 6 - Médias, erros-padrão, número de observações e comparação de médias relacionados aos itens de importância na percepção dos alunos do curso de enfermagem.

Item	Descrição	Médias \pm Erro	Obs.	Compar.
1	Relação estágio x currículo	3,85 \pm 0,15	33	ABC
2	Aprendizagem prática	4,09 \pm 0,17	33	ABC
3	Relação teoria x prática	3,78 \pm 0,19	32	BC
4	Existência de supervisor específico	4,63 \pm 0,11	32	A
5	Execução de atividades profissionais	4,06 \pm 0,18	33	ABC
6	Tempo para estudos durante estágio	4,00 \pm 0,22	31	ABC
7	Assimilação de conteúdos teóricos	4,21 \pm 0,16	28	ABC
8	Responsabilidade	4,71 \pm 0,09	34	A
9	Pro atividade	4,18 \pm 0,12	34	ABC
10	Disciplina	4,45 \pm 0,12	33	AB
11	Expressão oral e escrita	4,58 \pm 0,12	33	AB
12	Liberdade para propor alterações	3,52 \pm 0,24	33	C
13	Adaptação a mudanças	3,97 \pm 0,15	34	ABC
14	Motivação para o estudo	4,24 \pm 0,16	33	ABC
15	Relacionamento interpessoal	4,47 \pm 0,14	34	AB
16	Intercâmbio com profissionais da área	3,79 \pm 0,23	33	BC
17	Contato com o trabalho	3,97 \pm 0,21	34	ABC
18	Conhecimento da estrutura de uma empresa	3,91 \pm 0,21	33	ABC
19	Conhecimento sobre a profissão	4,45 \pm 0,14	33	AB
20	Participação em treinamentos/palestras	4,21 \pm 0,19	34	ABC
21	Possibilidade de efetivação	3,94 \pm 0,22	33	ABC
22	Valor da bolsa auxílio	3,69 \pm 0,52	13	ABC

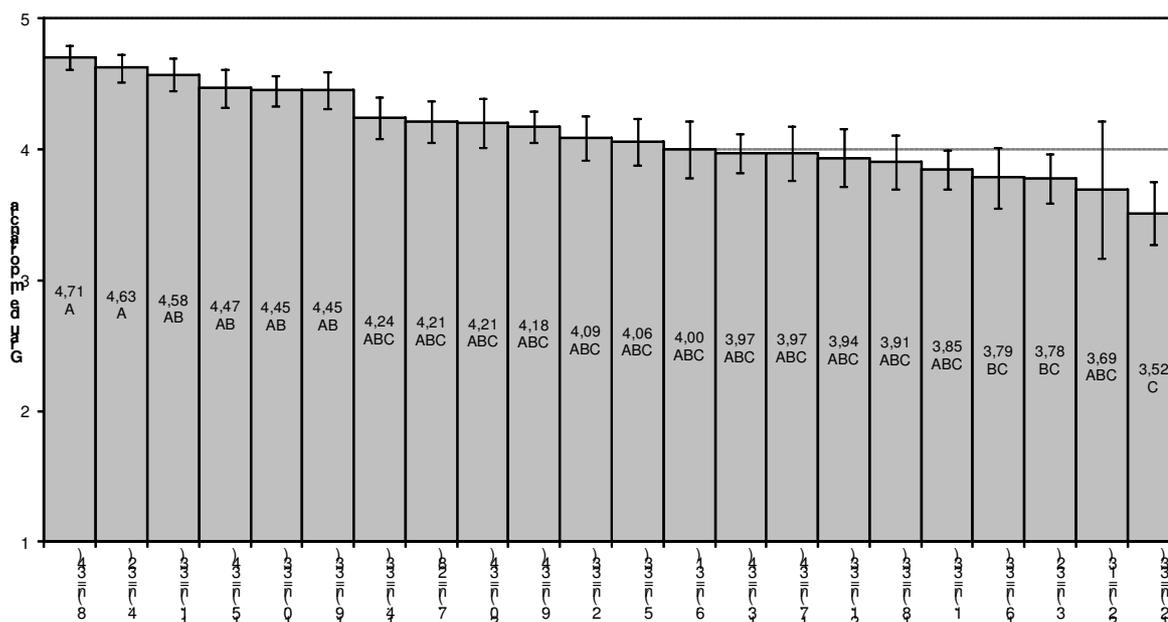


Figura 7 – Média de importância dos itens na percepção dos alunos do curso de enfermagem.

Legenda: 8. Responsabilidade; 4. Existência de supervisor específico; 11. Expressão oral e escrita; 15. Relacionamento interpessoal; 10. Disciplina; 19. Conhecimento sobre a profissão; 14. Motivação para o estudo; 7. Assimilação de conteúdos teóricos; 20. Participação em treinamentos/palestras; 9. Pro atividade; 2. Aprendizagem prática; 5. Execução de atividades profissionais; 6. Tempo para estudos durante estágio; 13. Adaptação a mudanças; 17. Contato com o trabalho; 21. Possibilidade de efetivação; 18. Conhecimento da estrutura de uma empresa; 1. Relação estágio x currículo; 16. Intercâmbio com profissionais da área; 3. Relação teoria x prática.; 22. Valor da bolsa auxílio; 12. Liberdade para propor alterações.

A análise da Figura 7 mostra que os estagiários deste curso consideram o item mais importante no estágio “responsabilidade”, seguido por “existência de um supervisor específico”. Como menos importantes foram eleitos os itens “intercâmbio com profissionais da área”, “relação teoria x prática”, “valor da bolsa auxílio” e “liberdade para propor alterações”, sendo esse último o menos importante.

4.1.2.1 Método satisfação simples

A Tabela 7 mostra as médias, número de observações e erros-padrão do grau de satisfação atribuído a cada item, assim como os resultados da comparação entre médias pelo teste de Tukey, a 5% de probabilidade, obtidos para cada item na percepção dos alunos do curso de enfermagem.

Tabela 7 - Médias, erros-padrão, número de observações e comparação de médias relacionados aos itens de satisfação na percepção dos alunos do curso de enfermagem.

Item	Descrição	Médias \pm Erro	Obs.	Compar.
1	Relação estágio x currículo	3,50 \pm 0,15	32	CD
2	Aprendizagem prática	3,76 \pm 0,19	33	ABCD
3	Relação teoria x prática.	3,55 \pm 0,20	33	BCD
4	Existência de supervisor específico	4,52 \pm 0,12	31	A
5	Execução de atividades profissionais	3,71 \pm 0,21	31	ABCD
6	Tempo para estudos durante estágio	3,59 \pm 0,24	32	ABCD
7	Assimilação de conteúdos teóricos	3,75 \pm 0,18	28	ABCD
8	Responsabilidade	4,45 \pm 0,13	33	A
9	Pro atividade	4,06 \pm 0,11	33	ABCD
10	Disciplina	4,12 \pm 0,15	33	ABCD
11	Expressão oral e escrita	4,16 \pm 0,16	32	ABCD
12	Liberdade para propor alterações	3,63 \pm 0,21	32	ABCD
13	Adaptação a mudanças	3,84 \pm 0,15	31	ABCD
14	Motivação para o estudo	4,06 \pm 0,21	32	ABCD
15	Relacionamento interpessoal	4,42 \pm 0,16	33	ABC
16	Intercâmbio com profissionais da área	3,28 \pm 0,25	32	DE
17	Contato com o trabalho	3,53 \pm 0,20	32	BCD
18	Conhecimento da estrutura de uma empresa	3,56 \pm 0,18	32	BCD
19	Conhecimento sobre a profissão	4,15 \pm 0,15	33	ABCD
20	Participação em treinamentos/palestras	3,42 \pm 0,22	31	D
21	Possibilidade de efetivação	3,41 \pm 0,21	32	D
22	Valor da bolsa auxílio	1,67 \pm 0,67	6	E

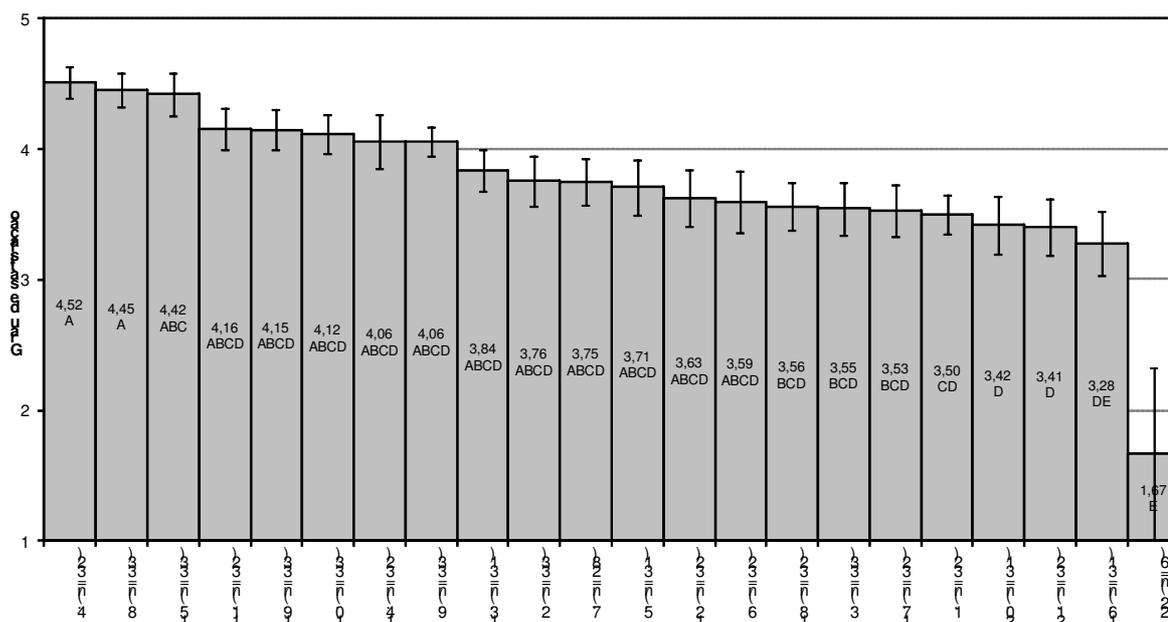


Figura 8 - Médias de satisfação dos itens na percepção dos alunos do curso de enfermagem.

Legenda: 4. Existência de supervisor específico; 8. Responsabilidade; 15. Relacionamento interpessoal; 11. Expressão oral e escrita; 19. Conhecimento sobre a profissão; 10. Disciplina; 14. Motivação para o estudo; 9. Pro atividade; 13. Adaptação a mudanças; 2. Aprendizagem prática; 7. Assimilação de conteúdos teóricos; 5. Execução de atividades profissionais; 12. Liberdade para propor alterações; 6. Tempo para estudos durante estágio; 18. Conhecimento da estrutura de uma empresa; 3. Relação teoria x prática.; 17. Contato com o trabalho; 1. Relação estágio x currículo; 20. Participação em treinamentos/palestras; 21. Possibilidade de efetivação; 16. Intercâmbio com profissionais da área; 22. Valor da bolsa auxílio.

Nota-se pela Figura 8 que para esse curso os itens “existência de um supervisor específico” e “responsabilidade” foram os de maior satisfação dos estagiários. Os itens de menor satisfação foram “conhecimento da estrutura de uma empresa”, “relação teoria x prática”, “contato com o trabalho”, “relação estágio x currículo”, “participação em treinamentos/palestras”, “possibilidade de efetivação”, “intercâmbio com profissionais da área” e “valor da bolsa auxílio”, sendo o último item o de menor satisfação, o que se justifica pelo fato de os estagiários não receberem bolsa auxílio.

4.1.2.2 Método de análise de GAP

A Tabela 8 mostra as médias de importância e satisfação e o índice de GAP obtido para cada item na percepção dos alunos do curso de enfermagem.

Tabela 8 – Médias de importância, médias de satisfação e índice de GAP na percepção dos alunos do curso de enfermagem.

Item	Descrição	Importância	Satisfação	GAP
1	Relação estágio x currículo	3,85	3,50	0,35
2	Aprendizagem prática	4,09	3,76	0,33
3	Relação teoria x prática.	3,78	3,55	0,24
4	Existência de supervisor específico	4,63	4,52	0,11
5	Execução de atividades profissionais	4,06	3,71	0,35
6	Tempo para estudos durante estágio	4,00	3,59	0,41
7	Assimilação de conteúdos teóricos	4,21	3,75	0,46
8	Responsabilidade	4,71	4,45	0,25
9	Pro atividade	4,18	4,06	0,12
10	Disciplina	4,45	4,12	0,33
11	Expressão oral e escrita	4,58	4,16	0,42
12	Liberdade para propor alterações	3,52	3,63	-0,11
13	Adaptação a mudanças	3,97	3,84	0,13
14	Motivação para o estudo	4,24	4,06	0,18
15	Relacionamento interpessoal	4,47	4,42	0,05
16	Intercâmbio com profissionais da área	3,79	3,28	0,51
17	Contato com o trabalho	3,97	3,53	0,44
18	Conhecimento da estrutura de uma empresa	3,91	3,56	0,35
19	Conhecimento sobre a profissão	4,45	4,15	0,30
20	Participação em treinamentos/palestras	4,21	3,42	0,79
21	Possibilidade de efetivação	3,94	3,41	0,53
22	Valor da bolsa auxílio	3,69	1,67	2,03

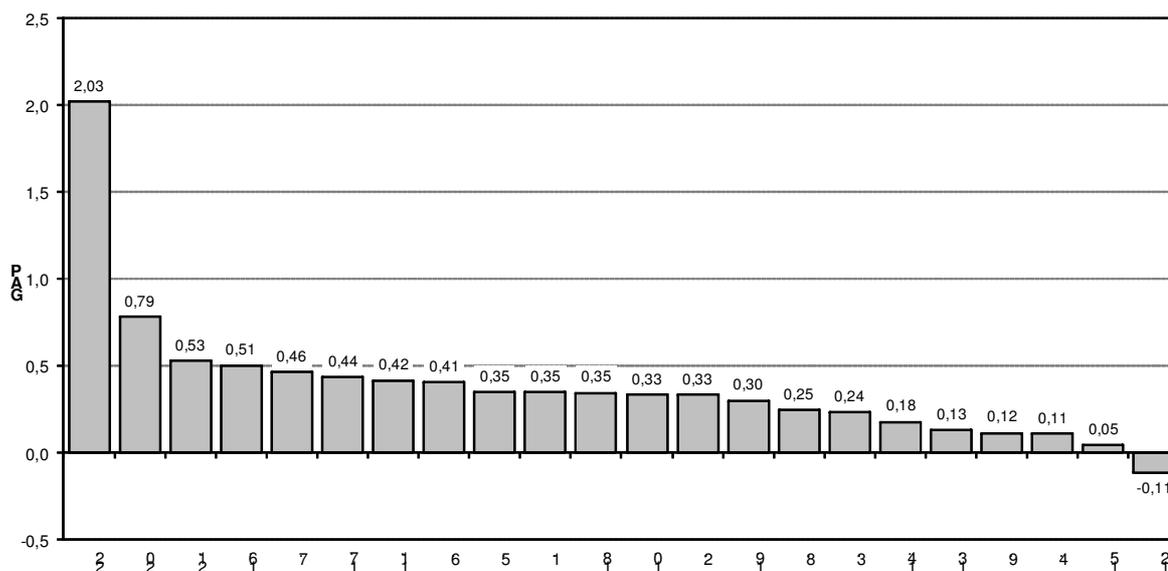


Figura 9 – Índice de GAP dos itens avaliados na percepção dos alunos do curso de enfermagem em ordem decrescente.

Legenda: 22. Valor da bolsa auxílio; 20. Participação em treinamentos/palestras; 21. Possibilidade de efetivação; 16. Intercâmbio com profissionais da área; 7. Assimilação de conteúdos teóricos; 17. Contato com o trabalho; 11. Expressão oral e escrita; 6. Tempo para estudos durante estágio; 5. Execução de atividades profissionais; 1. Relação estágio x currículo; 18. Conhecimento da estrutura de uma empresa; 10. Disciplina; 2. Aprendizagem prática; 9. Conhecimento sobre a profissão; 8. Responsabilidade; 3. Relação teoria x prática; 14. Motivação para o estudo; 13. Adaptação a mudanças; 9. Pro atividade; 4. Existência de supervisor específico; 15. Relacionamento interpessoal; 12. Liberdade para propor alterações.

Com base no método da análise de GAP, observa-se na Figura 9 que os itens “valor da bolsa auxílio”, “participação em treinamentos/palestras” e “possibilidade de efetivação”, são os que necessitam de melhoria. Os itens “relacionamento interpessoal” e “existência de um supervisor específico” são, nesta ordem, os itens que menos necessitam de melhorias, pois os valores de satisfação se aproximam dos de importância. Já o item “liberdade para propor alterações” teve satisfação superior à importância, tendo por isso valor negativo de GAP.

4.1.2.3 Método da importância versus satisfação

A Figura 10 representa a análise pelo método importância *versus* satisfação dos itens avaliados na percepção dos alunos do curso de enfermagem.

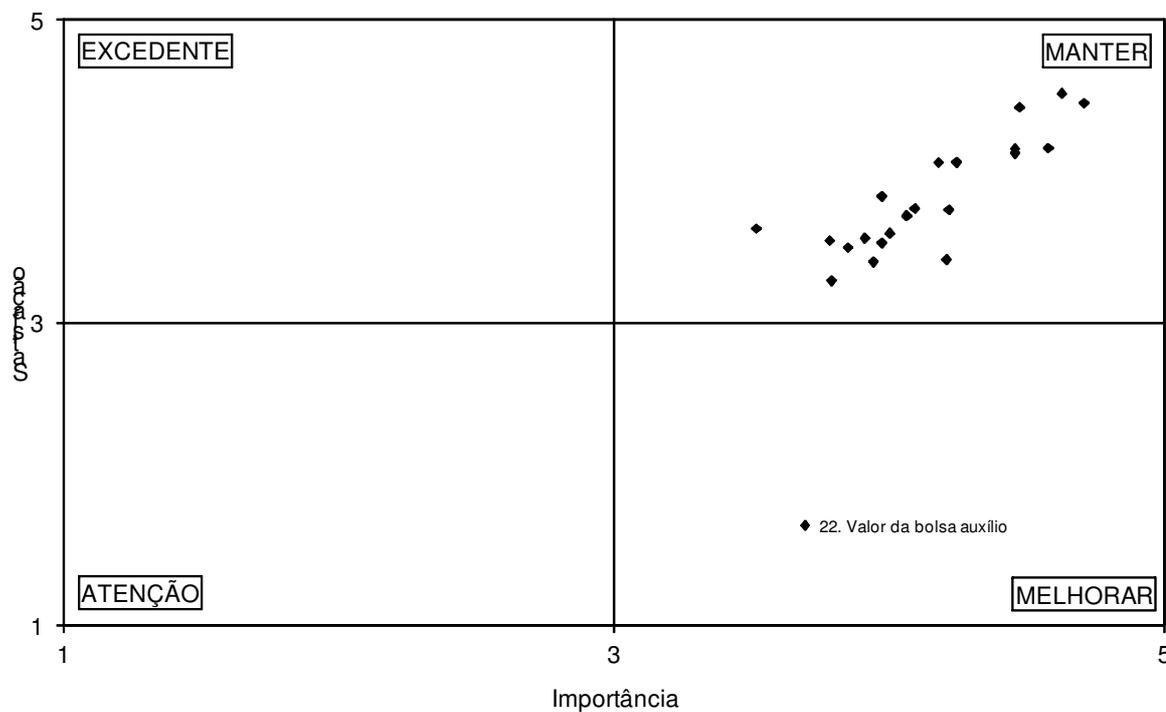


Figura 10 – Gráfico de dispersão dos itens avaliados na percepção dos alunos do curso de enfermagem.

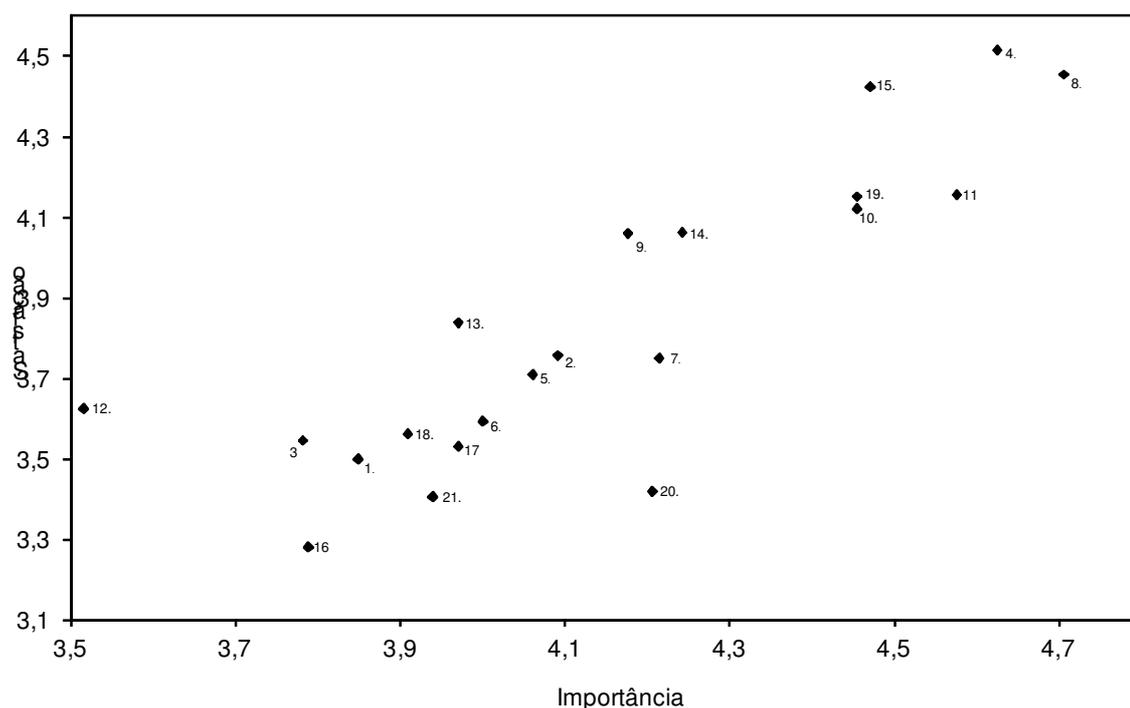


Figura 11 – Ampliação do quadrante “manter” do gráfico de dispersão dos itens avaliados na percepção dos alunos do curso de enfermagem.

Legenda: 1. Relação estágio x currículo; 2. Aprendizagem prática; 3. Relação teoria x prática; 4. Existência de supervisor específico; 5. Execução de atividades profissionais; 6. Tempo para estudos durante estágio; 7. Assimilação de conteúdos teóricos; 8. Responsabilidade; 9. Pro atividade; 10. Disciplina; 11. Expressão oral e escrita; 12. Liberdade para propor alterações; 13. Adaptação a mudanças; 14. Motivação para o estudo; 15. Relacionamento interpessoal; 16. Intercâmbio com profissionais da área; 17. Contato com o trabalho; 18. Conhecimento da estrutura de uma empresa; 19. Conhecimento sobre a profissão; 20. Participação em treinamentos/palestras; 21. Possibilidade de efetivação; 22. Valor da bolsa auxílio.

O único item classificado no quadrante indicado para melhoria foi “valor da bolsa auxílio”, já no quadrante de indicação pela manutenção, o item “intercâmbio com profissionais da área” merece atenção devido a sua baixa satisfação, são pontos críticos os itens “possibilidade de efetivação” e “participação em treinamentos/palestras”, o segundo ainda mais por apresentar alta importância e satisfação baixa.

4.1.2.4 Método da abordagem multiplicativa (insatisfação ponderada)

A tabela 9 apresenta as etapas para obtenção do resultado final de insatisfação ponderada de acordo com método da abordagem multiplicativa na percepção dos alunos do curso de enfermagem.

Tabela 9 – Valores para obtenção da insatisfação ponderada na percepção dos alunos do curso de enfermagem.

Item	Descrição	Maior valor	Satisfação	Insatisfação	Importância	Insatisfação ponderada
1	Relação estágio x currículo	5,00	3,50	1,50	3,85	5,77
2	Aprendizagem prática	5,00	3,76	1,24	4,09	5,08
3	Relação teoria x prática	5,00	3,55	1,45	3,78	5,50
4	Existência de supervisor específico	5,00	4,52	0,48	4,63	2,24
5	Execução de atividades profissionais	5,00	3,71	1,29	4,06	5,24
6	Tempo para estudos durante estágio	5,00	3,59	1,41	4,00	5,63
7	Assimilação de conteúdos teóricos	5,00	3,75	1,25	4,21	5,27
8	Responsabilidade	5,00	4,45	0,55	4,71	2,57
9	Pro atividade	5,00	4,06	0,94	4,18	3,92
10	Disciplina	5,00	4,12	0,88	4,45	3,91
11	Expressão oral e escrita	5,00	4,16	0,84	4,58	3,86
12	Liberdade para propor alterações	5,00	3,63	1,38	3,52	4,83
13	Adaptação a mudanças	5,00	3,84	1,16	3,97	4,61
14	Motivação para o estudo	5,00	4,06	0,94	4,24	3,98
15	Relacionamento interpessoal	5,00	4,42	0,58	4,47	2,57
16	Intercâmbio com profissionais da área	5,00	3,28	1,72	3,79	6,51
17	Contato com o trabalho	5,00	3,53	1,47	3,97	5,83
18	Conhecimento da estrutura de uma empresa	5,00	3,56	1,44	3,91	5,62
19	Conhecimento sobre a profissão	5,00	4,15	0,85	4,45	3,78
20	Participação em treinamentos/palestras	5,00	3,42	1,58	4,21	6,65
21	Possibilidade de efetivação	5,00	3,41	1,59	3,94	6,28
22	Valor da bolsa auxílio	5,00	1,67	3,33	3,69	12,31

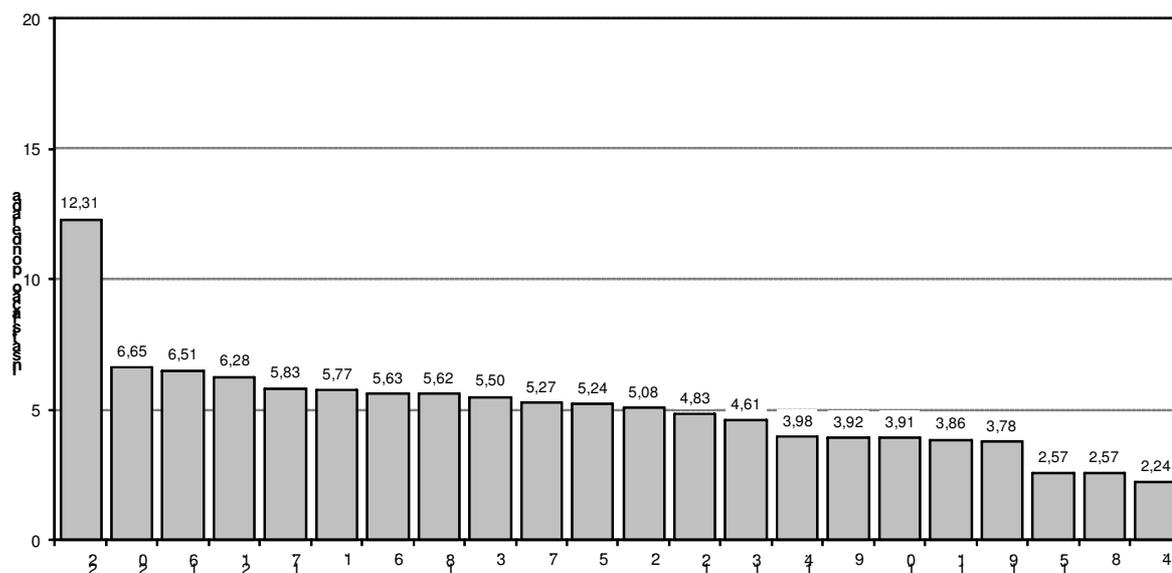


Figura 12 – Índice de insatisfação ponderada na percepção dos alunos do curso de enfermagem em ordem decrescente.

Legenda: 22. Valor da bolsa auxílio; 20. Participação em treinamentos/palestras; 16. Intercâmbio com profissionais da área; 21. Possibilidade de efetivação; 17. Contato com o trabalho; 1. Relação estágio x currículo; 6. Tempo para estudos durante estágio; 18. Conhecimento da estrutura de uma empresa; 3. Relação teoria x prática; 7. Assimilação de conteúdos teóricos; 5. Execução de atividades profissionais; 2. Aprendizagem prática; 12. Liberdade para propor alterações; 13. Adaptação a mudanças; 14. Motivação para o estudo; 9. Pro atividade; 10. Disciplina; 11. Expressão oral e escrita; 19. Conhecimento sobre a profissão; 15. Relacionamento interpessoal; 8. Responsabilidade; 4. Existência de supervisor específico.

Através da Figura 12 pode-se observar que o item de maior insatisfação é “valor da bolsa auxílio” seguido com um índice de quase metade do primeiro por “participação em treinamentos/palestras”. O item que apresenta menor índice de insatisfação é “existência de um supervisor específico”, indicando esse item como um ponto positivo do estágio em enfermagem.

4.1.3 Curso de Administração

A Tabela 10 mostra as médias, número de observações e erros-padrão do grau de importância atribuído a cada item, assim como os resultados da comparação entre médias pelo teste de Tukey, a 5% de probabilidade, obtidos para cada item na percepção dos alunos do curso de administração.

Tabela 10 - Médias, erros-padrão, número de observações e comparação de médias relacionados aos itens de importância na percepção dos alunos do curso de administração.

Item	Descrição	Médias ± Erro	Obs.	Compar.
1	Relação estágio x currículo	3,24±0,28	29	DEF
2	Aprendizagem prática	3,55±0,25	29	BCDEF
3	Relação teoria x prática	3,21±0,29	29	DEF
4	Existência de supervisor específico	4,07±0,27	29	ABCDE
5	Execução de atividades profissionais	3,89±0,25	27	ABCDEF
6	Tempo para estudos durante estágio	3,28±0,29	29	DEF
7	Assimilação de conteúdos teóricos	2,80±0,33	25	F
8	Responsabilidade	4,76±0,12	29	A
9	Pro atividade	4,70±0,12	27	A
10	Disciplina	4,62±0,12	29	ABC
11	Expressão oral e escrita	4,39±0,16	28	ABCD
12	Liberdade para propor alterações	2,96±0,25	28	EF
13	Adaptação a mudanças	4,21±0,17	29	ABCD
14	Motivação para o estudo	4,29±0,20	28	ABCD
15	Relacionamento interpessoal	4,55±0,14	29	ABC
16	Intercâmbio com profissionais da área	3,56±0,30	27	ABCDEF
17	Contato com o trabalho	4,10±0,22	29	ABCDE
18	Conhecimento da estrutura de uma empresa	3,86±0,21	29	ABCDEF
19	Conhecimento sobre a profissão	4,17±0,19	29	ABCD
20	Participação em treinamentos/palestras	3,45±0,29	29	CDEF
21	Possibilidade de efetivação	3,17±0,34	23	DEF
22	Valor da bolsa auxílio	3,71±0,37	17	ABCDEF

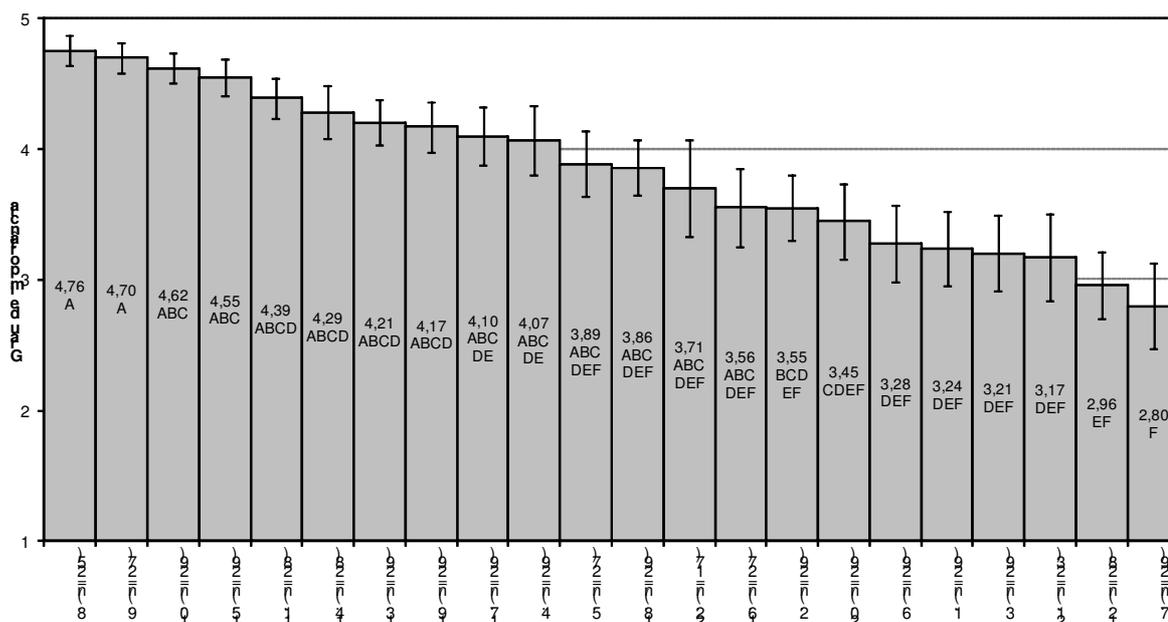


Figura 13 – Médias de importância dos itens na percepção dos alunos do curso de administração.

Legenda: 8. Responsabilidade; 9. Pro atividade; 10. Disciplina; 15. Relacionamento interpessoal; 11. Expressão oral e escrita; 14. Motivação para o estudo; 13. Adaptação a mudanças; 19. Conhecimento sobre a profissão; 17. Contato com o trabalho; 4. Existência de supervisor específico; 5. Execução de atividades profissionais; 18. Conhecimento da estrutura de uma empresa; 22. Valor da bolsa auxílio; 16. Intercâmbio com profissionais da área; 2. Aprendizagem prática; 20. Participação em treinamentos/palestras; 6. Tempo para estudos durante estágio; 1. Relação estágio x currículo; 3. Relação teoria x prática.; 21. Possibilidade de efetivação; 12. Liberdade para propor alterações; 7. Assimilação de conteúdos teóricos.

A Figura 13 indica que os itens considerados mais importantes pelos estagiários de administração são “responsabilidade” e “pro atividade”. Para esses estagiários os itens de menor importância foram “aprendizagem prática”, “participação em treinamentos/palestras”, “tempo para estudos durante estágio”, “relação estágio x currículo”, “relação teoria x prática”, “possibilidade de efetivação”, “liberdade para propor alterações” e “assimilação de conteúdos teóricos”.

4.1.3.1 Método da satisfação simples

A Tabela 11 mostra as médias, número de observações e erros-padrão do grau de satisfação atribuído a cada item, assim como os resultados da comparação entre médias pelo teste de Tukey, a 5% de probabilidade, obtidos para cada item na percepção dos alunos do curso de administração.

Tabela 11 – Médias, erros-padrão, número de observações e comparação de médias relacionados aos itens de satisfação na percepção dos alunos do curso de administração.

Item	Descrição	Médias \pm Erro	Obs.	Compar.
1	Relação estágio x currículo	3,14 \pm 0,25	29	EFG
2	Aprendizagem prática	3,45 \pm 0,23	29	CDEFG
3	Relação teoria x prática.	3,07 \pm 0,26	29	EFG
4	Existência de supervisor específico	3,76 \pm 0,26	29	ABCDEFG
5	Execução de atividades profissionais	3,35 \pm 0,25	26	DEFG
6	Tempo para estudos durante estágio	3,34 \pm 0,27	29	DEFG
7	Assimilação de conteúdos teóricos	2,68 \pm 0,28	25	G
8	Responsabilidade	4,76 \pm 0,13	29	A
9	Pro atividade	4,63 \pm 0,14	27	A
10	Disciplina	4,55 \pm 0,12	29	ABC
11	Expressão oral e escrita	4,14 \pm 0,20	28	ABCDE
12	Liberdade para propor alterações	2,93 \pm 0,24	28	FG
13	Adaptação a mudanças	4,00 \pm 0,19	29	ABCDEF
14	Motivação para o estudo	4,18 \pm 0,21	28	ABCDE
15	Relacionamento interpessoal	4,45 \pm 0,18	29	ABCD
16	Intercâmbio com profissionais da área	3,26 \pm 0,26	27	EFG
17	Contato com o trabalho	3,79 \pm 0,21	29	ABCDEFG
18	Conhecimento da estrutura de uma empresa	3,62 \pm 0,21	29	BCDEFG
19	Conhecimento sobre a profissão	3,86 \pm 0,20	29	ABCDEF
20	Participação em treinamentos/palestras	2,89 \pm 0,25	28	FG
21	Possibilidade de efetivação	2,91 \pm 0,31	22	FG
22	Valor da bolsa auxílio	3,19 \pm 0,42	16	DEFG

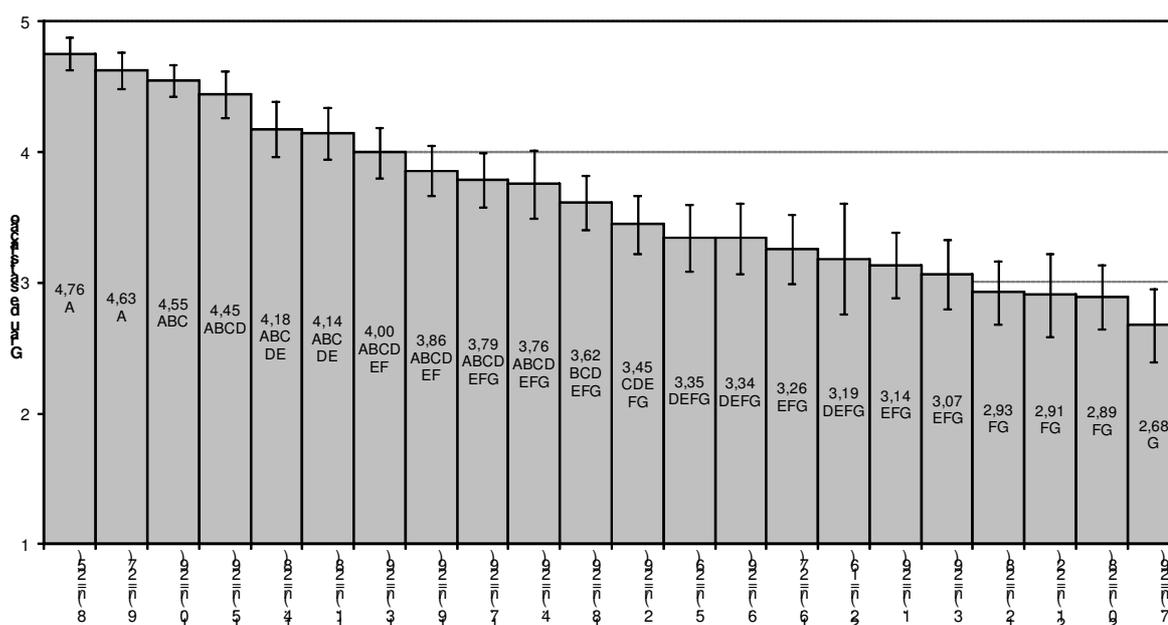


Figura 14 – Médias de satisfação dos itens na percepção dos alunos do curso de administração.

Legenda: 8. Responsabilidade; 9. Pro atividade; 10. Disciplina; 15. Relacionamento interpessoal; 14. Motivação para o estudo; 11. Expressão oral e escrita; 13. Adaptação a mudanças; 19. Conhecimento sobre a profissão; 17. Contato com o trabalho; 4. Existência de supervisor específico; 18. Conhecimento da estrutura de uma empresa; 2. Aprendizagem prática; 5. Execução de atividades profissionais; 6. Tempo para estudos durante estágio; 16. Intercâmbio com profissionais da área; 22. Valor da bolsa auxílio; 1. Relação estágio x currículo; 3. Relação teoria x prática.; 12. Liberdade para propor alterações; 21. Possibilidade de efetivação; 20. Participação em treinamentos/palestras; 7. Assimilação de conteúdos teóricos.

Na Figura 14 se observa que o item de maior satisfação dos estagiários foi “responsabilidade” seguido de “pro atividade”. Os itens de menor satisfação foram em ordem decrescente: “conhecimento da estrutura de uma empresa”, “aprendizagem prática”, “execução de atividades profissionais”, “tempo para estudos durante estágio”, “intercâmbio com profissionais da área”, “valor da bolsa auxílio”, “relação estágio x currículo”, “relação teoria x prática”, “liberdade para propor alterações”, “possibilidade de efetivação”, “participação em treinamentos/palestras” e “assimilação de conteúdos teóricos”.

4.1.3.2 Método de análise de GAP

A Tabela 12 mostra as médias de importância e satisfação e o índice de GAP obtido para cada item na percepção dos alunos do curso de administração.

Tabela 12 – Médias de importância, médias de satisfação e índice de GAP na percepção dos alunos do curso de administração.

Item	Descrição	Importância	Satisfação	GAP
1	Relação estágio x currículo	3,24	3,14	0,10
2	Aprendizagem prática	3,55	3,45	0,10
3	Relação teoria x prática.	3,21	3,07	0,14
4	Existência de supervisor específico	4,07	3,76	0,31
5	Execução de atividades profissionais	3,89	3,35	0,54
6	Tempo para estudos durante estágio	3,28	3,34	-0,07
7	Assimilação de conteúdos teóricos	2,80	2,68	0,12
8	Responsabilidade	4,76	4,76	0,00
9	Pro atividade	4,70	4,63	0,07
10	Disciplina	4,62	4,55	0,07
11	Expressão oral e escrita	4,39	4,14	0,25
12	Liberdade para propor alterações	2,96	2,93	0,04
13	Adaptação a mudanças	4,21	4,00	0,21
14	Motivação para o estudo	4,29	4,18	0,11
15	Relacionamento interpessoal	4,55	4,45	0,10
16	Intercâmbio com profissionais da área	3,56	3,26	0,30
17	Contato com o trabalho	4,10	3,79	0,31
18	Conhecimento da estrutura de uma empresa	3,86	3,62	0,24
19	Conhecimento sobre a profissão	4,17	3,86	0,31
20	Participação em treinamentos/palestras	3,45	2,89	0,56
21	Possibilidade de efetivação	3,17	2,91	0,26
22	Valor da bolsa auxílio	3,71	3,19	0,52

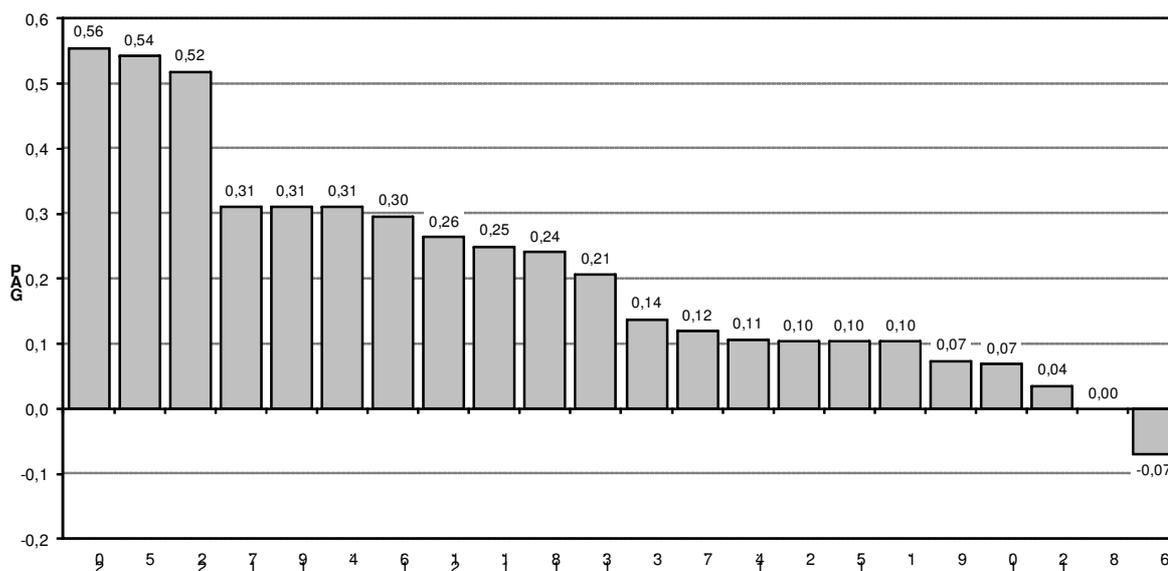


Figura 15 – Índice de GAP dos itens avaliados na percepção dos alunos do curso de administração em ordem decrescente.

Legenda: 20. Participação em treinamentos/palestras; 5. Execução de atividades profissionais; 22. Valor da bolsa auxílio; 17. Contato com o trabalho; 19. Conhecimento sobre a profissão; 4. Existência de supervisor específico; 16. Intercâmbio com profissionais da área; 21. Possibilidade de efetivação; 11. Expressão oral e escrita; 18. Conhecimento da estrutura de uma empresa; 13. Adaptação a mudanças; 3. Relação teoria x prática; 7. Assimilação de conteúdos teóricos; 14. Motivação para o estudo; 2. Aprendizagem prática; 15. Relacionamento interpessoal; 1. Relação estágio x currículo; 9. Pro atividade; 10. Disciplina; 12. Liberdade para propor alterações; 8. Responsabilidade; 6. Tempo para estudos durante estágio.

Conforme o método da análise de GAP observa-se na Figura 15 que os itens “participação em treinamentos/palestras”, “execução das atividades profissionais”, e “valor da bolsa auxílio” são os itens que mais necessitam de melhoria. O item “responsabilidade” ficou com um GAP zerado indicando igualdade entre os níveis de importância e satisfação, já o item “tempo para estudo durante o estágio” ficou com um GAP negativo indicando que a satisfação para esse item foi maior do que a importância, esses últimos dois itens são em ordem decrescente os itens que menos necessitam de atenção em um processo para a melhoria.

4.1.3.3 Método importância versus satisfação

A Figura 16 representa a análise pelo método importância *versus* satisfação dos itens avaliados na percepção dos alunos do curso de administração.

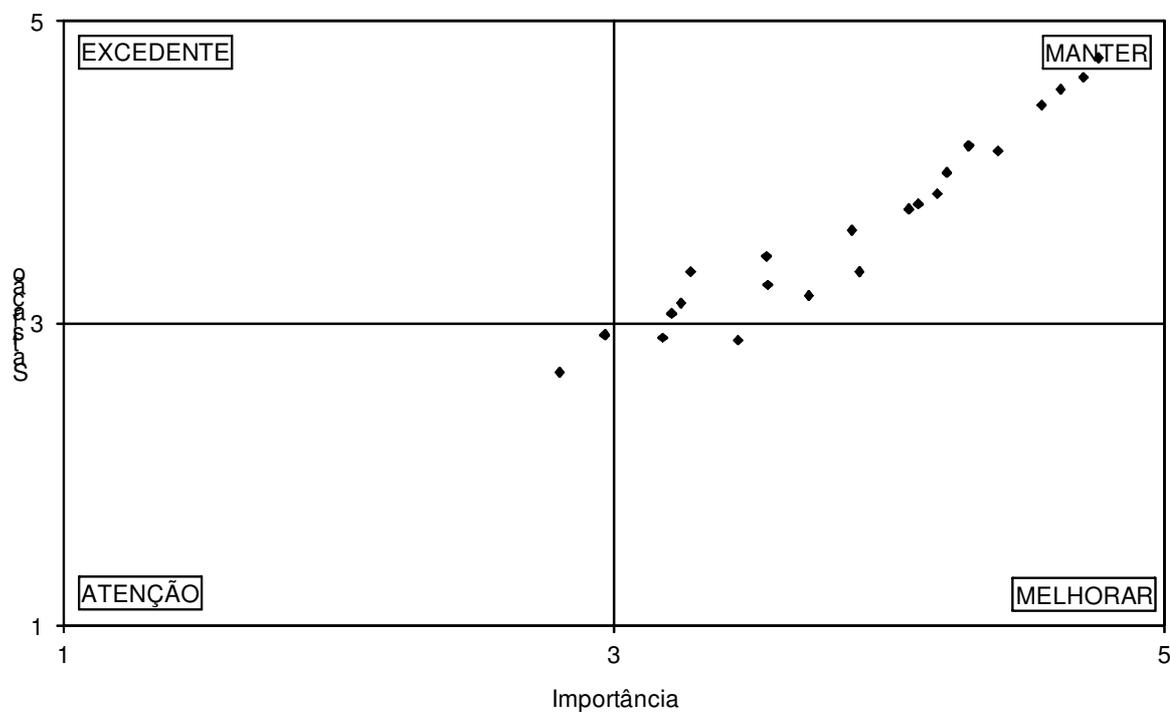


Figura 16 – Gráfico de dispersão dos itens avaliados na percepção dos alunos do curso de administração.

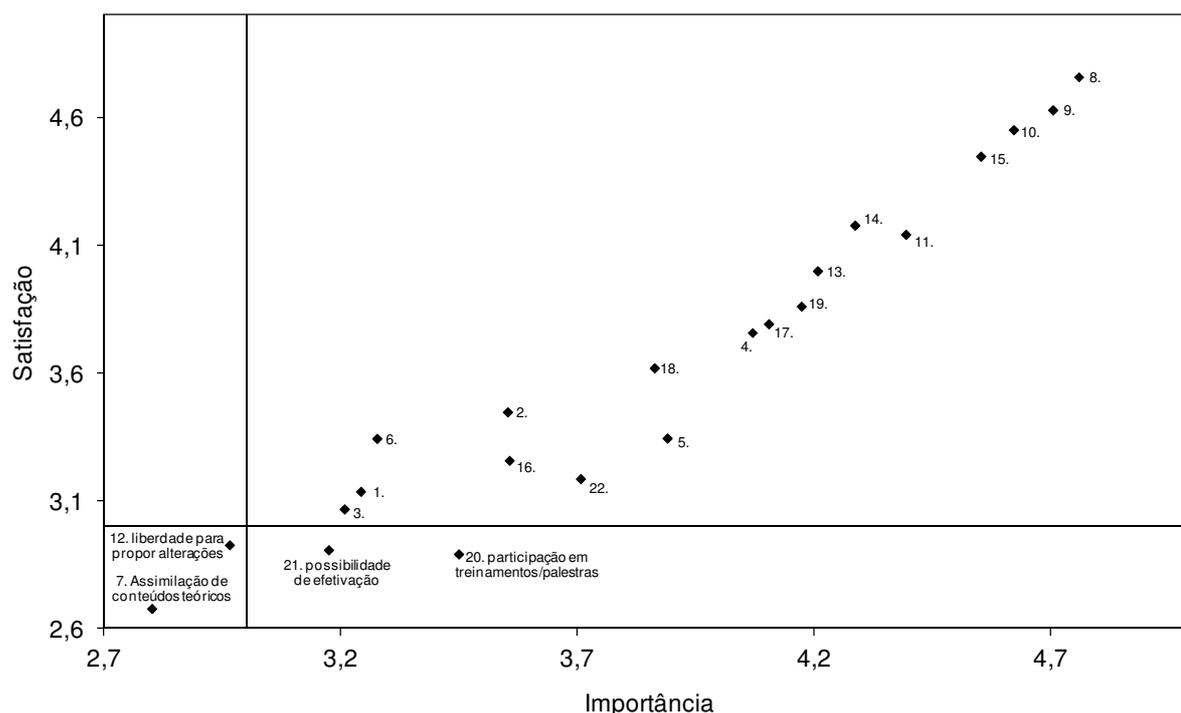


Figura 17 – Ampliação do gráfico de dispersão dos itens avaliados na percepção dos alunos do curso de administração.

Legenda: 1. Relação estágio x currículo; 2. Aprendizagem prática; 3. Relação teoria x prática; 4. Existência de supervisor específico; 5. Execução de atividades profissionais; 6. Tempo para estudos durante estágio; 7. Assimilação de conteúdos teóricos; 8. Responsabilidade; 9. Pro atividade; 10. Disciplina; 11. Expressão oral e escrita; 12. Liberdade para propor alterações; 13. Adaptação a mudanças; 14. Motivação para o estudo; 15. Relacionamento interpessoal; 16. Intercâmbio com profissionais da área; 17. Contato com o trabalho; 18. Conhecimento da estrutura de uma empresa; 19. Conhecimento sobre a profissão; 20. Participação em treinamentos/palestras; 21. Possibilidade de efetivação; 22. Valor da bolsa auxílio.

Os itens “assimilação de conteúdos teóricos” e “liberdade para propor alterações” foram classificados no quadrante dos itens que requerem atenção, pois foram considerados itens de baixa satisfação. No quadrante indicado para melhoria foram classificados os itens “possibilidade de efetivação” e “participação em treinamentos/palestras” indicando que esses são os itens mais críticos para este curso uma vez que possuem baixa satisfação e alta importância.

4.1.3.4 Método da abordagem multiplicativa (insatisfação ponderada)

A tabela 13 apresenta as etapas para obtenção do resultado final de insatisfação ponderada de acordo com método da abordagem multiplicativa na percepção dos alunos do curso de administração.

Tabela 13 – Valores para obtenção da insatisfação ponderada na percepção dos alunos do curso de administração.

Item	Descrição	Maior valor	Satisfação	Insatisfação	Importância	Insatisfação ponderada
1	Relação estágio x currículo	5,00	3,14	1,86	3,24	6,04
2	Aprendizagem prática	5,00	3,45	1,55	3,55	5,51
3	Relação teoria x prática.	5,00	3,07	1,93	3,21	6,19
4	Existência de supervisor específico	5,00	3,76	1,24	4,07	5,05
5	Execução de atividades profissionais	5,00	3,35	1,65	3,89	6,43
6	Tempo para estudos durante estágio	5,00	3,34	1,66	3,28	5,42
7	Assimilação de conteúdos teóricos	5,00	2,68	2,32	2,80	6,50
8	Responsabilidade	5,00	4,76	0,24	4,76	1,15
9	Pro atividade	5,00	4,63	0,37	4,70	1,74
10	Disciplina	5,00	4,55	0,45	4,62	2,07
11	Expressão oral e escrita	5,00	4,14	0,86	4,39	3,77
12	Liberdade para propor alterações	5,00	2,93	2,07	2,96	6,14
13	Adaptação a mudanças	5,00	4,00	1,00	4,21	4,21
14	Motivação para o estudo	5,00	4,18	0,82	4,29	3,52
15	Relacionamento interpessoal	5,00	4,45	0,55	4,55	2,51
16	Intercâmbio com profissionais da área	5,00	3,26	1,74	3,56	6,19
17	Contato com o trabalho	5,00	3,79	1,21	4,10	4,95
18	Conhecimento da estrutura de uma empresa	5,00	3,62	1,38	3,86	5,33
19	Conhecimento sobre a profissão	5,00	3,86	1,14	4,17	4,75
20	Participação em treinamentos/palestras	5,00	2,89	2,11	3,45	7,27
21	Possibilidade de efetivação	5,00	2,91	2,09	3,17	6,64
22	Valor da bolsa auxílio	5,00	3,19	1,81	3,71	6,72

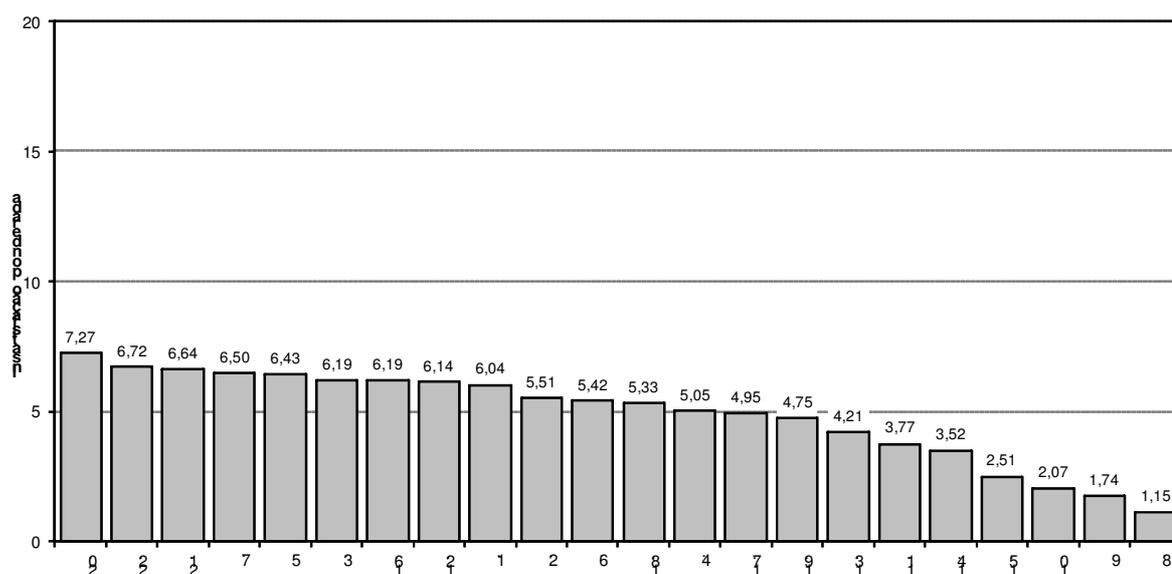


Figura 18 – Índice de insatisfação ponderada na percepção dos alunos do curso de administração em ordem decrescente.

Legenda: 20. Participação em treinamentos/palestras; 22. Valor da bolsa auxílio; 21. Possibilidade de efetivação; 7. Assimilação de conteúdos teóricos; 5. Execução de atividades profissionais; 3. Relação teoria x prática.; 16. Intercâmbio com profissionais da área; 12. Liberdade para propor alterações; 1. Relação estágio x currículo; 2. Aprendizagem prática; 6. Tempo para estudos durante estágio; 18. Conhecimento da estrutura de uma empresa; 4. Existência de supervisor específico; 17. Contato com o trabalho; 19. Conhecimento sobre a profissão; 13. Adaptação a mudanças; 11. Expressão oral e escrita; 14. Motivação para o estudo; 15. Relacionamento interpessoal; 10. Disciplina; 9. Pro atividade; 8. Responsabilidade.

Pela Figura 18 verifica-se que os itens “participação em treinamentos/palestras” e “valor da bolsa auxílio” foram os itens apontados como itens que necessitam de melhoria, também merece atenção o item “possibilidade de efetivação”. O item que teve menor índice de insatisfação ponderada, e que, portanto, requer menos atenção foi “responsabilidade”.

4.1.4 Curso de Análises Clínicas

A Tabela 14 mostra as médias, número de observações e erros-padrão do grau de importância atribuído a cada item, assim como os resultados da comparação entre médias pelo teste de Tukey, a 5% de probabilidade, obtidos para cada item na percepção dos alunos do curso de análises clínicas.

Tabela 14 - Médias, erros-padrão, número de observações e comparação de médias relacionados aos itens de importância na percepção dos alunos do curso de análises clínicas.

Item	Descrição	Médias \pm Erro	Obs.	Compar.
1	Relação estágio x currículo	3,84 \pm 0,17	25	ABC
2	Aprendizagem prática	4,16 \pm 0,21	25	ABC
3	Relação teoria x prática	3,88 \pm 0,19	25	ABC
4	Existência de supervisor específico	4,28 \pm 0,18	25	ABC
5	Execução de atividades profissionais	4,08 \pm 0,23	24	ABC
6	Tempo para estudos durante estágio	4,08 \pm 0,24	24	ABC
7	Assimilação de conteúdos teóricos	3,96 \pm 0,17	23	ABC
8	Responsabilidade	4,44 \pm 0,18	25	AB
9	Pro atividade	3,68 \pm 0,25	19	ABC
10	Disciplina	4,30 \pm 0,21	20	ABC
11	Expressão oral e escrita	4,00 \pm 0,16	22	ABC
12	Liberdade para propor alterações	3,29 \pm 0,21	21	C
13	Adaptação a mudanças	3,86 \pm 0,26	22	ABC
14	Motivação para o estudo	4,54 \pm 0,13	24	A
15	Relacionamento interpessoal	4,76 \pm 0,09	25	A
16	Intercâmbio com profissionais da área	4,00 \pm 0,30	22	ABC
17	Contato com o trabalho	3,92 \pm 0,24	25	ABC
18	Conhecimento da estrutura de uma empresa	4,04 \pm 0,23	24	ABC
19	Conhecimento sobre a profissão	4,12 \pm 0,21	25	ABC
20	Participação em treinamentos/palestras	3,57 \pm 0,23	23	BC
21	Possibilidade de efetivação	3,64 \pm 0,28	22	BC
22	Valor da bolsa auxílio	3,90 \pm 0,35	10	ABC

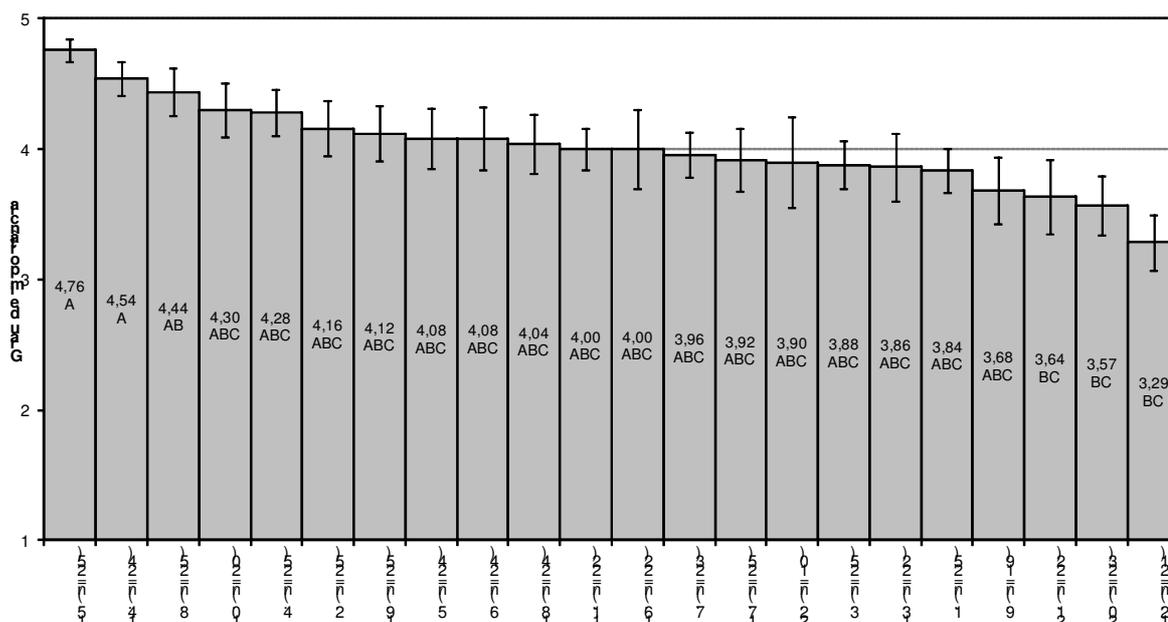


Figura 19 – Médias de importância dos itens na percepção dos alunos do curso de análises clínicas.

Legenda: 15. Relacionamento interpessoal; 14. Motivação para o estudo; 8. Responsabilidade; 10. Disciplina; 4. Existência de supervisor específico; 2. Aprendizagem prática; 19. Conhecimento sobre a profissão; 5. Execução de atividades profissionais; 6. Tempo para estudos durante estágio; 18. Conhecimento da estrutura de uma empresa; 11. Expressão oral e escrita; 16. Intercâmbio com profissionais da área; 7. Assimilação de conteúdos teóricos; 17. Contato com o trabalho; 22. Valor da bolsa auxílio; 3. Relação teoria x prática.; 13. Adaptação a mudanças; 1. Relação estágio x currículo; 9. Pro atividade; 21. Possibilidade de efetivação; 20. Participação em treinamentos/palestras; 12. Liberdade para propor alterações.

A Figura 19 mostra que o item mais importante na opinião dos estagiários de Análises Clínicas foi “relacionamento interpessoal” seguido de “motivação para o estudo”. Percebe-se que no lado oposto foram considerados como itens de menor importância, em ordem crescente, “possibilidade de efetivação”, “participação em treinamentos/palestras” e “liberdade para propor alterações”.

4.1.4.1 Método satisfação simples

A Tabela 15 mostra as médias, número de observações e erros-padrão do grau de satisfação atribuído a cada item, assim como os resultados da comparação entre médias pelo teste de Tukey, a 5% de probabilidade, obtidos para cada item na percepção dos alunos do curso de análises clínicas.

Tabela 15 – Médias, erros-padrão, número de observações e comparação de médias relacionados aos itens de satisfação na percepção dos alunos do curso de análises clínicas.

Item	Descrição	Média±Erro	Obs.	Compar.
1	Relação estágio x currículo	3,79±0,23	24	ABC
2	Aprendizagem prática	3,92±0,24	24	ABC
3	Relação teoria x prática	3,63±0,22	24	ABC
4	Existência de supervisor específico	4,00±0,25	24	ABC
5	Execução de atividades profissionais	3,88±0,23	24	ABC
6	Tempo para estudos durante estágio	4,09±0,19	22	ABC
7	Assimilação de conteúdos teóricos	3,86±0,17	22	ABC
8	Responsabilidade	4,38±0,21	24	A
9	Pro atividade	3,61±0,27	18	ABC
10	Disciplina	4,26±0,20	19	ABC
11	Expressão oral e escrita	3,78±0,21	23	ABC
12	Liberdade para propor alterações	3,10±0,24	20	C
13	Adaptação a mudanças	3,76±0,28	21	ABC
14	Motivação para o estudo	4,30±0,16	23	AB
15	Relacionamento interpessoal	4,70±0,12	23	A
16	Intercâmbio com profissionais da área	3,85±0,33	20	ABC
17	Contato com o trabalho	3,79±0,22	24	ABC
18	Conhecimento da estrutura de uma empresa	3,96±0,22	23	ABC
19	Conhecimento sobre a profissão	4,00±0,22	24	ABC
20	Participação em treinamentos/palestras	3,43±0,25	21	BC
21	Possibilidade de efetivação	3,45±0,29	20	BC
22	Valor da bolsa auxílio	3,00±0,44	7	BC

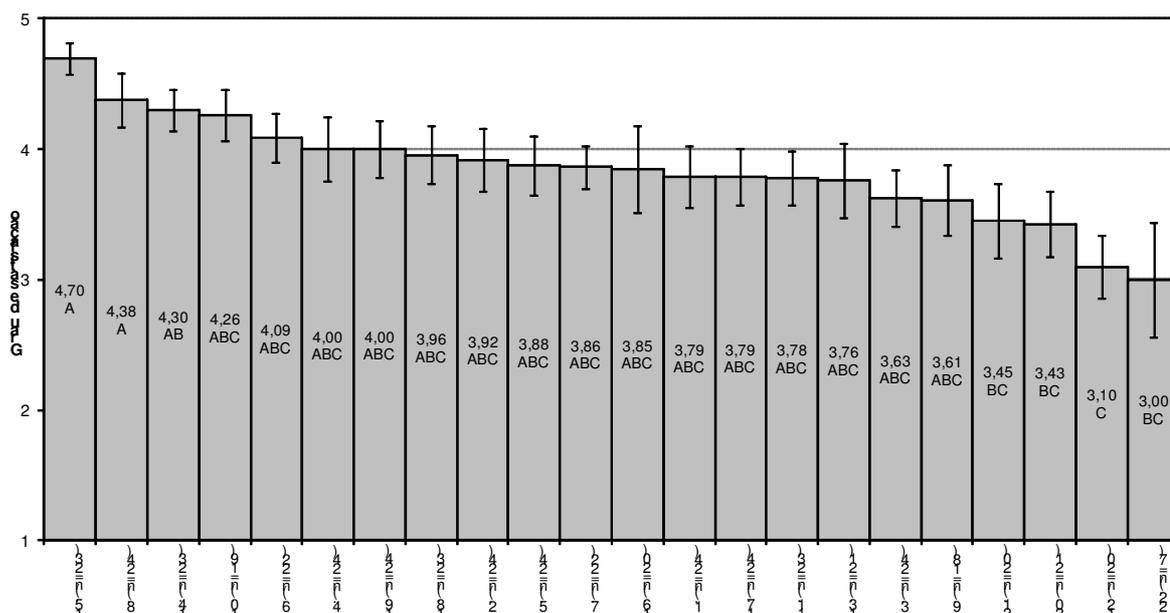


Figura 20 – Médias de satisfação dos itens na percepção dos alunos do curso de análises clínicas.

Legenda: 15. Relacionamento interpessoal; 8. Responsabilidade; 14. Motivação para o estudo; 10. Disciplina; 6. Tempo para estudos durante estágio; 4. Existência de supervisor específico; 19. Conhecimento sobre a profissão; 18. Conhecimento da estrutura de uma empresa; 2. Aprendizagem prática; 5. Execução de atividades profissionais; 7. Assimilação de conteúdos teóricos; 16. Intercâmbio com profissionais da área; 1. Relação estágio x currículo; 17. Contato com o trabalho; 11. Expressão oral e escrita; 13. Adaptação a mudanças; 3. Relação teoria x prática; 9. Pro atividade; 21. Possibilidade de efetivação; 20. Participação em treinamentos/palestras; 12. Liberdade para propor alterações; 22. Valor da bolsa auxílio.

Pela Figura 20 percebe-se que o item “relacionamento interpessoal” foi o item de maior satisfação, seguido de “responsabilidade”. Os itens de menor satisfação, que merecem maior atenção foram, em ordem crescente, “possibilidade de efetivação”, “participação em treinamentos/palestras”, “liberdade para propor projetos” e “valor da bolsa auxílio”.

4.1.4.2 Método de análise de GAP

A Tabela 16 mostra as médias de importância e satisfação e o índice de GAP obtido para cada item na percepção dos alunos do curso de análises clínicas.

Tabela 16 – Médias de importância, médias de satisfação e índice de GAP na percepção dos alunos do curso de análises clínicas.

Item	Descrição	Importância	Satisfação	GAP
1	Relação estágio x currículo	3,84	3,79	0,05
2	Aprendizagem prática	4,16	3,92	0,24
3	Relação teoria x prática	3,88	3,63	0,26
4	Existência de supervisor específico	4,28	4,00	0,28
5	Execução de atividades profissionais	4,08	3,88	0,21
6	Tempo para estudos durante estágio	4,08	4,09	-0,01
7	Assimilação de conteúdos teóricos	3,96	3,86	0,09
8	Responsabilidade	4,44	4,38	0,07
9	Pro atividade	3,68	3,61	0,07
10	Disciplina	4,30	4,26	0,04
11	Expressão oral e escrita	4,00	3,78	0,22
12	Liberdade para propor alterações	3,29	3,10	0,19
13	Adaptação a mudanças	3,86	3,76	0,10
14	Motivação para o estudo	4,54	4,30	0,24
15	Relacionamento interpessoal	4,76	4,70	0,06
16	Intercâmbio com profissionais da área	4,00	3,85	0,15
17	Contato com o trabalho	3,92	3,79	0,13
18	Conhecimento da estrutura de uma empresa	4,04	3,96	0,09
19	Conhecimento sobre a profissão	4,12	4,00	0,12
20	Participação em treinamentos/palestras	3,57	3,43	0,14
21	Possibilidade de efetivação	3,64	3,45	0,19
22	Valor da bolsa auxílio	3,90	3,00	0,90

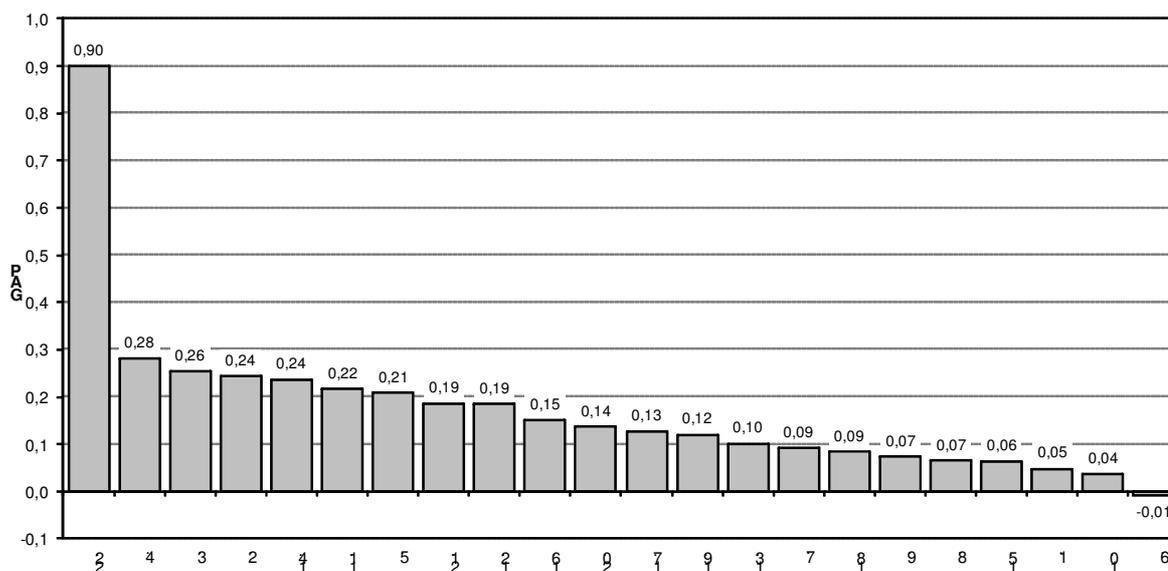


Figura 21 – Índice de GAP dos itens avaliados na percepção dos alunos do curso de análises clínicas em ordem decrescente.

Legenda: 22. Valor da bolsa auxílio; 4. Existência de supervisor específico; 3. Relação teoria x prática; 2. Aprendizagem prática; 14. Motivação para o estudo; 11. Expressão oral e escrita; 5. Execução de atividades profissionais; 21. Possibilidade de efetivação; 12. Liberdade para propor alterações; 16. Intercâmbio com profissionais da área; 20. Participação em treinamentos/palestras; 17. Contato com o trabalho; 19. Conhecimento sobre a profissão; 13. Adaptação a mudanças; 7. Assimilação de conteúdos teóricos; 18. Conhecimento da estrutura de uma empresa; 9. Pro atividade; 8. Responsabilidade; 15. Relacionamento interpessoal; 1. Relação estágio x currículo; 10. Disciplina; 6. Tempo para estudos durante estágio.

Pela Figura 21 verifica-se que os itens “valor da bolsa auxílio”, “existência de um supervisor específico” e “relação teoria x prática” foram os que apresentaram maior valor na escala de GAP, sendo, portanto, os itens que mais necessitam de melhoria. O item “disciplina” apresentou baixo valor de GAP indicando que a satisfação e importância para esse item têm valores semelhantes, já o item “tempo para estudos durante estágio” apresentou valor negativo de GAP indicando que para esse item o nível de satisfação supera o de importância do mesmo.

4.1.4.3 Método importância versus satisfação

A Figura 22 representa a análise pelo método importância *versus* satisfação dos itens avaliados na percepção dos alunos do curso de análises clínicas.

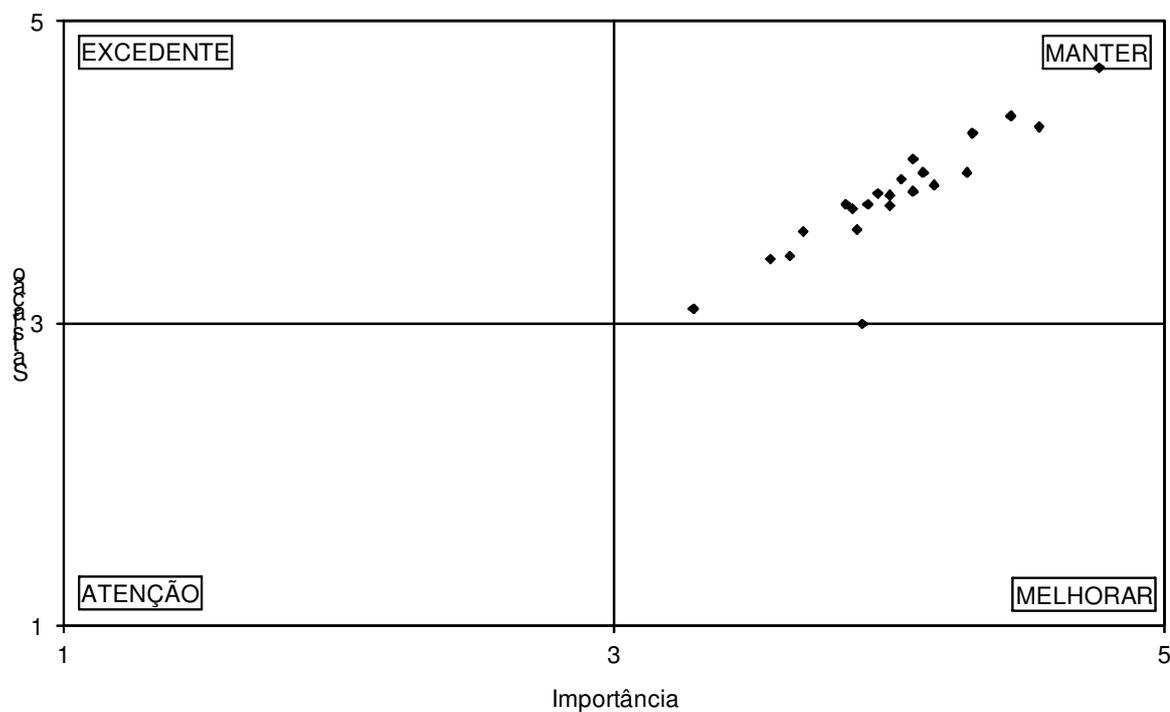


Figura 22 – Gráfico de dispersão dos itens avaliados na percepção dos alunos do curso de análises clínicas.

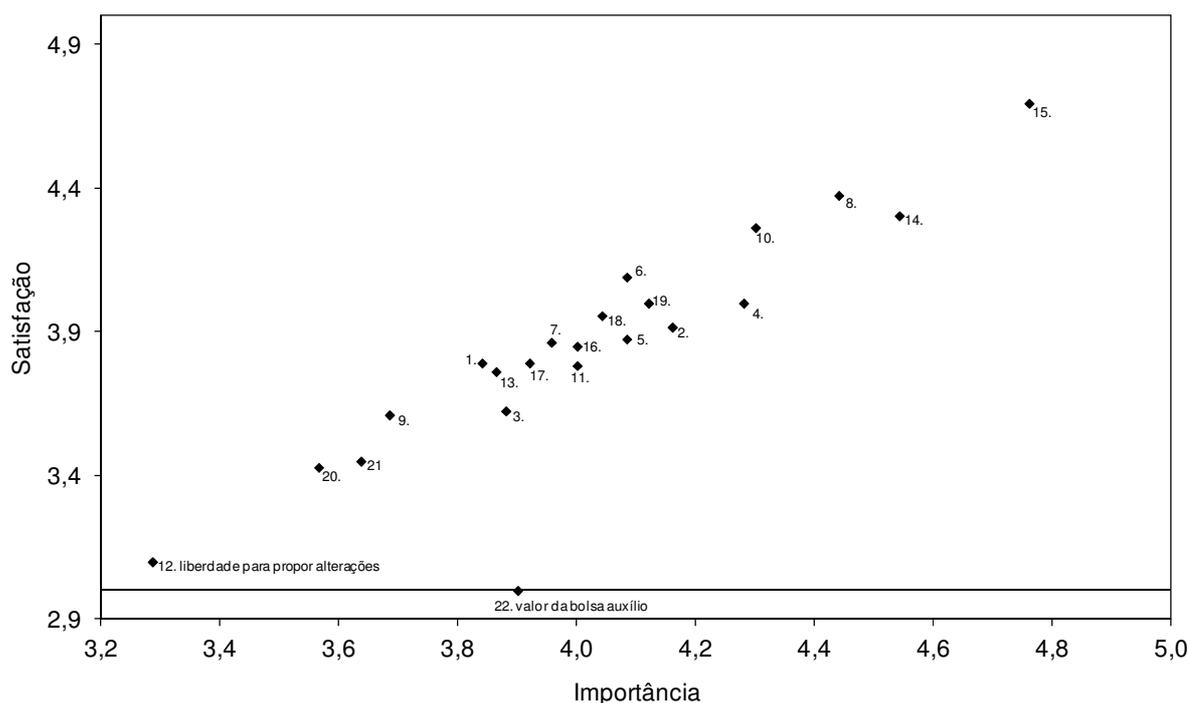


Figura 23 – Ampliação do gráfico de dispersão dos itens avaliados na percepção dos alunos do curso de análises clínicas.

Legenda: 1. Relação estágio x currículo; 2. Aprendizagem prática; 3. Relação teoria x prática; 4. Existência de supervisor específico; 5. Execução de atividades profissionais; 6. Tempo para estudos durante estágio; 7. Assimilação de conteúdos teóricos; 8. Responsabilidade; 9. Pro atividade; 10. Disciplina; 11. Expressão oral e escrita; 12. Liberdade para propor alterações; 13. Adaptação a mudanças; 14. Motivação para o estudo; 15. Relacionamento interpessoal; 16. Intercâmbio com profissionais da área; 17. Contato com o trabalho; 18. Conhecimento da estrutura de uma empresa; 19. Conhecimento sobre a profissão; 20. Participação em treinamentos/palestras; 21. Possibilidade de efetivação; 22. Valor da bolsa auxílio.

O item “valor da bolsa auxílio” ficou classificado entre os quadrantes com indicação para melhorar e o de indicação para manutenção, merecendo, portanto maior atenção, uma vez que possui alta importância e baixa satisfação. No quadrante cuja indicação é pela manutenção, o item “liberdade para propor alterações” merece atenção devido a sua baixa satisfação. Também merecem atenção, pelos baixos valores de satisfação, os itens “participação em treinamentos/palestras” e “possibilidade de efetivação”, o segundo ainda mais, uma vez que teve maior importância e quase o mesmo valor de satisfação do primeiro.

4.1.4.4 Método da abordagem multiplicativa (insatisfação ponderada)

A tabela 17 apresenta as etapas para obtenção do resultado final de insatisfação ponderada de acordo com método da abordagem multiplicativa na percepção dos alunos do curso de análises clínicas.

Tabela 17 – Valores para obtenção da insatisfação ponderada na percepção dos alunos do curso de análises clínicas.

Item	Descrição	Maior valor	Satisfação	Insatisfação	Importância	Insatisfação ponderada
1	Relação estágio x currículo	5,00	3,79	1,21	3,84	4,64
2	Aprendizagem prática	5,00	3,92	1,08	4,16	4,51
3	Relação teoria x prática.	5,00	3,63	1,38	3,88	5,34
4	Existência de supervisor específico	5,00	4,00	1,00	4,28	4,28
5	Execução de atividades profissionais	5,00	3,88	1,13	4,08	4,59
6	Tempo para estudos durante estágio	5,00	4,09	0,91	4,08	3,71
7	Assimilação de conteúdos teóricos	5,00	3,86	1,14	3,96	4,50
8	Responsabilidade	5,00	4,38	0,63	4,44	2,78
9	Pro atividade	5,00	3,61	1,39	3,68	5,12
10	Disciplina	5,00	4,26	0,74	4,30	3,17
11	Expressão oral e escrita	5,00	3,78	1,22	4,00	4,87
12	Liberdade para propor alterações	5,00	3,10	1,90	3,29	6,24
13	Adaptação a mudanças	5,00	3,76	1,24	3,86	4,78
14	Motivação para o estudo	5,00	4,30	0,70	4,54	3,16
15	Relacionamento interpessoal	5,00	4,70	0,30	4,76	1,45
16	Intercâmbio com profissionais da área	5,00	3,85	1,15	4,00	4,60
17	Contato com o trabalho	5,00	3,79	1,21	3,92	4,74
18	Conhecimento da estrutura de uma empresa	5,00	3,96	1,04	4,04	4,22
19	Conhecimento sobre a profissão	5,00	4,00	1,00	4,12	4,12
20	Participação em treinamentos/palestras	5,00	3,43	1,57	3,57	5,60
21	Possibilidade de efetivação	5,00	3,45	1,55	3,64	5,64
22	Valor da bolsa auxílio	5,00	3,00	2,00	3,90	7,80

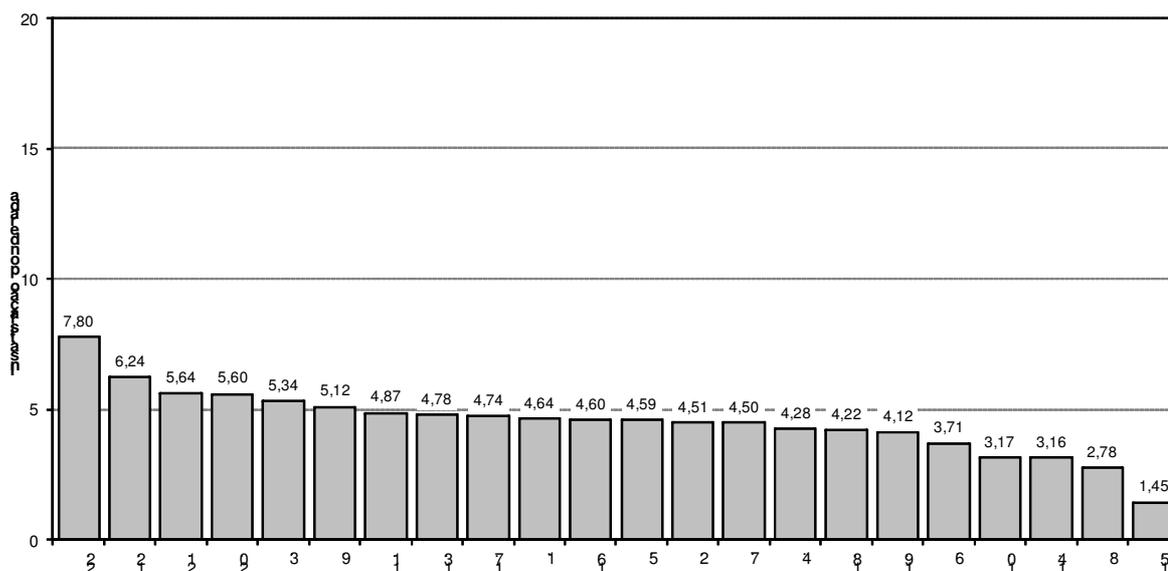


Figura 24 – Índice de insatisfação ponderada em ordem decrescente na percepção dos alunos do curso de análises clínicas.

Legenda: 22. Valor da bolsa auxílio; 12. Liberdade para propor alterações; 21. Possibilidade de efetivação; 20. Participação em treinamentos/palestras; 3. Relação teoria x prática.; 9. Pro atividade; 11. Expressão oral e escrita; 13. Adaptação a mudanças; 17. Contato com o trabalho; 1. Relação estágio x currículo; 16. Intercâmbio com profissionais da área; 5. Execução de atividades profissionais; 2. Aprendizagem prática; 7. Assimilação de conteúdos teóricos; 4. Existência de supervisor específico; 18. Conhecimento da estrutura de uma empresa; 19. Conhecimento sobre a profissão; 6. Tempo para estudos durante estágio; 10. Disciplina; 14. Motivação para o estudo; 8. Responsabilidade; 15. Relacionamento interpessoal.

Na Figura 24 observa-se que os itens “valor da bolsa auxílio” e “liberdade para propor alterações” foram apontados como itens que mais necessitam de melhoria. O item “relacionamento interpessoal” teve o menor índice obtido, representando, portanto, o item que menos necessita de melhoria.

4.2 COMPARAÇÃO ENTRE OS CURSOS

A tabela 18 apresenta em ordem decrescente as médias de importância dos itens de estágio na percepção dos alunos dos quatro cursos pesquisados.

Tabela 18 - Comparação do nível de importância dos itens de estágio na percepção dos alunos.

ELETROMECÂNICA		ENFERMAGEM		ADMINISTRAÇÃO		ANÁLISES CLÍNICAS	
Descrição	IMP	Descrição	IMP	Descrição	IMP	Descrição	IMP
10. Disciplina (n=38)	4,50	8. Responsabilidade (n=38)	4,71	8. Responsabilidade (n=38)	4,76	15. Relacionamento interpessoal (n=37)	4,76
19. Conhecimento sobre a profissão (n=38)	4,47	4. Existência de supervisor específico (n=36)	4,63	9. Pro atividade (n=35)	4,70	14. Motivação para o estudo (n=37)	4,54
15. Relacionamento interpessoal (n=37)	4,46	11. Expressão oral e escrita (n=37)	4,58	10. Disciplina (n=38)	4,62	8. Responsabilidade (n=38)	4,44
8. Responsabilidade (n=38)	4,45	15. Relacionamento interpessoal (n=37)	4,47	15. Relacionamento interpessoal (n=37)	4,55	10. Disciplina (n=38)	4,30
18. Conhecimento da estrutura de uma empresa (n=38)	4,39	10. Disciplina (n=38)	4,45	11. Expressão oral e escrita (n=37)	4,39	4. Existência de supervisor específico (n=36)	4,28
14. Motivação para o estudo (n=37)	4,38	19. Conhecimento sobre a profissão (n=38)	4,45	14. Motivação para o estudo (n=37)	4,29	2. Aprendizagem prática (n=38)	4,16
17. Contato com o trabalho (n=37)	4,38	14. Motivação para o estudo (n=37)	4,24	13. Adaptação a mudanças (n=36)	4,21	19. Conhecimento sobre a profissão (n=38)	4,12
16. Intercâmbio com profissionais da área (n=38)	4,29	7. Assimilação de conteúdos teóricos (n=37)	4,21	19. Conhecimento sobre a profissão (n=38)	4,17	5. Execução de atividades profissionais (n=38)	4,08
9. Pro atividade (n=35)	4,26	20. Participação em treinamentos/palestras (n=38)	4,21	17. Contato com o trabalho (n=37)	4,10	6. Tempo para estudos durante estágio (n=36)	4,08
21. Possibilidade de efetivação (n=34)	4,24	9. Pro atividade (n=35)	4,18	4. Existência de supervisor específico (n=36)	4,07	18. Conhecimento da estrutura de uma empresa (n=38)	4,04
4. Existência de supervisor específico (n=36)	4,22	2. Aprendizagem prática (n=38)	4,09	5. Execução de atividades profissionais (n=38)	3,89	11. Expressão oral e escrita (n=37)	4,00
2. Aprendizagem prática (n=38)	4,21	5. Execução de atividades profissionais (n=38)	4,06	18. Conhecimento da estrutura de uma empresa (n=38)	3,86	16. Intercâmbio com profissionais da área (n=38)	4,00
1. Relação estágio x currículo (n=37)	4,11	6. Tempo para estudos durante estágio (n=36)	4,00	22. Valor da bolsa auxílio (n=26)	3,71	7. Assimilação de conteúdos teóricos (n=37)	3,96
11. Expressão oral e escrita (n=37)	4,11	13. Adaptação a mudanças (n=36)	3,97	16. Intercâmbio com profissionais da área (n=38)	3,56	17. Contato com o trabalho (n=37)	3,92
5. Execução de atividades profissionais (n=38)	4,08	17. Contato com o trabalho (n=37)	3,97	2. Aprendizagem prática (n=38)	3,55	22. Valor da bolsa auxílio (n=26)	3,90
13. Adaptação a mudanças (n=36)	4,06	21. Possibilidade de efetivação (n=34)	3,94	20. Participação em treinamentos/palestras (n=38)	3,45	3. Relação teoria x prática. (n=38)	3,88
12. Liberdade para propor alterações (n=38)	4,03	18. Conhecimento da estrutura de uma empresa (n=38)	3,91	6. Tempo para estudos durante estágio (n=36)	3,28	13. Adaptação a mudanças (n=36)	3,86
20. Participação em treinamentos/palestras (n=38)	4,00	1. Relação estágio x currículo (n=37)	3,85	1. Relação estágio x currículo (n=37)	3,24	1. Relação estágio x currículo (n=37)	3,84
6. Tempo para estudos durante estágio (n=36)	3,89	16. Intercâmbio com profissionais da área (n=38)	3,79	3. Relação teoria x prática. (n=38)	3,21	9. Pro atividade (n=35)	3,68
7. Assimilação de conteúdos teóricos (n=37)	3,81	3. Relação teoria x prática. (n=38)	3,78	21. Possibilidade de efetivação (n=34)	3,17	21. Possibilidade de efetivação (n=34)	3,64
22. Valor da bolsa auxílio (n=26)	3,81	22. Valor da bolsa auxílio (n=26)	3,69	12. Liberdade para propor alterações (n=38)	2,96	20. Participação em treinamentos/palestras (n=38)	3,57
3. Relação teoria x prática. (n=38)	3,66	12. Liberdade para propor alterações (n=38)	3,52	7. Assimilação de conteúdos teóricos (n=37)	2,80	12. Liberdade para propor alterações (n=38)	3,29

Observa-se que para os alunos dos cursos de enfermagem e de administração o item de maior importância foi a “responsabilidade”, sendo esse item de importância considerável para os outros cursos, uma vez que aparece igualmente para os outros dois cursos, dentre os primeiros cinco itens em ordem decrescente de importância. Os itens “disciplina” (o mais importante na percepção dos alunos de eletromecânica) e “relacionamento interpessoal” (o mais importante na percepção dos alunos de análises clínicas) merecem atenção uma vez que também foram classificados dentre os primeiros cinco itens em ordem decrescente de importância pelos alunos dos demais cursos. Consta-se que predominam nas primeiras colocações em ordem de importância, os itens que se relacionam com desenvolvimento de habilidades comportamentais e pessoais, também se destacando itens sobre relacionamento profissional.

Outro fato que se destaca é que o item “liberdade para propor alterações” foi o de menor grau de importância na percepção dos alunos dos cursos de enfermagem e do curso de análises clínicas, demonstrando possivelmente uma realidade da área de saúde, onde a participação dos estagiários como opinantes não é comum, ou não acontece. Itens que relacionam teoria e prática foram classificados como de menor importância na percepção dos alunos dos cursos de eletromecânica e administração, sugerindo que para esses cursos a prática e teoria não estão tão fortemente ligadas na visão dos estagiários. Também se ressalta o item “valor da bolsa auxílio” na penúltima colocação em grau de importância para os alunos de eletromecânica e enfermagem, além de “possibilidade de efetivação” aparecer entre os três últimos colocados para os estagiários dos cursos de administração e de análises clínicas.

A tabela 19 apresenta em ordem decrescente as médias de satisfação dos itens de estágio na percepção dos alunos dos quatro cursos pesquisados.

Tabela 19 – Comparação do nível de satisfação dos itens de estágio na percepção dos alunos.

ELETROMECAÂNICA		ENFERMAGEM		ADMINISTRAÇÃO		ANÁLISES CLÍNICAS	
Descrição	SAT	Descrição	SAT	Descrição	SAT	Descrição	SAT
8. Responsabilidade (n=38)	4,22	4. Existência de supervisor específico (n=36)	4,52	8. Responsabilidade (n=38)	4,76	15. Relacionamento interpessoal (n=37)	4,70
10. Disciplina (n=38)	4,22	8. Responsabilidade (n=38)	4,45	9. Pro atividade (n=35)	4,63	8. Responsabilidade (n=38)	4,38
15. Relacionamento interpessoal (n=37)	4,21	15. Relacionamento interpessoal (n=37)	4,42	10. Disciplina (n=38)	4,55	14. Motivação para o estudo (n=37)	4,30
14. Motivação para o estudo (n=37)	4,00	11. Expressão oral e escrita (n=37)	4,16	15. Relacionamento interpessoal (n=37)	4,45	10. Disciplina (n=38)	4,26
19. Conhecimento sobre a profissão (n=38)	3,97	19. Conhecimento sobre a profissão (n=38)	4,15	14. Motivação para o estudo (n=37)	4,18	6. Tempo para estudos durante estágio (n=36)	4,09
18. Conhecimento da estrutura de uma empresa (n=38)	3,94	10. Disciplina (n=38)	4,12	11. Expressão oral e escrita (n=37)	4,14	4. Existência de supervisor específico (n=36)	4,00
9. Pro atividade (n=35)	3,94	14. Motivação para o estudo (n=37)	4,06	13. Adaptação a mudanças (n=36)	4,00	19. Conhecimento sobre a profissão (n=38)	4,00
2. Aprendizagem prática (n=38)	3,89	9. Pro atividade (n=35)	4,06	19. Conhecimento sobre a profissão (n=38)	3,86	18. Conhecimento da estrutura de uma empresa (n=38)	3,96
16. Intercâmbio com profissionais da área (n=38)	3,87	13. Adaptação a mudanças (n=36)	3,84	17. Contato com o trabalho (n=37)	3,79	2. Aprendizagem prática (n=38)	3,92
17. Contato com o trabalho (n=37)	3,86	2. Aprendizagem prática (n=38)	3,76	4. Existência de supervisor específico (n=36)	3,76	5. Execução de atividades profissionais (n=38)	3,88
11. Expressão oral e escrita (n=37)	3,84	7. Assimilação de conteúdos teóricos (n=37)	3,75	18. Conhecimento da estrutura de uma empresa (n=38)	3,62	7. Assimilação de conteúdos teóricos (n=37)	3,86
1. Relação estágio x currículo (n=37)	3,78	5. Execução de atividades profissionais (n=38)	3,71	2. Aprendizagem prática (n=38)	3,45	16. Intercâmbio com profissionais da área (n=38)	3,85
4. Existência de supervisor específico (n=36)	3,75	12. Liberdade para propor alterações (n=38)	3,63	5. Execução de atividades profissionais (n=38)	3,35	1. Relação estágio x currículo (n=37)	3,79
12. Liberdade para propor alterações (n=38)	3,75	6. Tempo para estudos durante estágio (n=36)	3,59	6. Tempo para estudos durante estágio (n=36)	3,34	17. Contato com o trabalho (n=37)	3,79
5. Execução de atividades profissionais (n=38)	3,74	18. Conhecimento da estrutura de uma empresa (n=38)	3,56	16. Intercâmbio com profissionais da área (n=38)	3,26	11. Expressão oral e escrita (n=37)	3,78
13. Adaptação a mudanças (n=36)	3,73	3. Relação teoria x prática. (n=38)	3,55	22. Valor da bolsa auxílio (n=26)	3,19	13. Adaptação a mudanças (n=36)	3,76
21. Possibilidade de efetivação (n=34)	3,58	17. Contato com o trabalho (n=37)	3,53	1. Relação estágio x currículo (n=37)	3,14	3. Relação teoria x prática. (n=38)	3,63
7. Assimilação de conteúdos teóricos (n=37)	3,51	1. Relação estágio x currículo (n=37)	3,50	3. Relação teoria x prática. (n=38)	3,07	9. Pro atividade (n=35)	3,61
3. Relação teoria x prática. (n=38)	3,43	20. Participação em treinamentos/palestras (n=38)	3,42	12. Liberdade para propor alterações (n=38)	2,93	21. Possibilidade de efetivação (n=34)	3,45
6. Tempo para estudos durante estágio (n=36)	3,41	21. Possibilidade de efetivação (n=34)	3,41	21. Possibilidade de efetivação (n=34)	2,91	20. Participação em treinamentos/palestras (n=38)	3,43
20. Participação em treinamentos/palestras (n=38)	3,29	16. Intercâmbio com profissionais da área (n=38)	3,28	20. Participação em treinamentos/palestras (n=38)	2,89	12. Liberdade para propor alterações (n=38)	3,10
22. Valor da bolsa auxílio (n=26)	2,85	22. Valor da bolsa auxílio (n=26)	1,67	7. Assimilação de conteúdos teóricos (n=37)	2,68	22. Valor da bolsa auxílio (n=26)	3,00

Quanto à satisfação dos alunos em relação aos itens de estágio, destaca-se o fato de o item “responsabilidade” aparecer para os alunos dos quatro cursos sempre como primeiro ou segundo na ordem de satisfação. Destaca-se, também, o item “relacionamento interpessoal” que se apresenta dentre os cinco primeiro na ordem de satisfação, novamente se observa o destaque positivo para os itens de desenvolvimento de habilidades comportamentais, como “disciplina”, e “motivação para o estudo” que aparecem sempre dentre os primeiros dez colocados em grau de satisfação. Outro item que se destaca é “existência de supervisor específico” como primeiro em grau de importância exclusivamente para os alunos do curso de enfermagem, demonstrando o papel fundamental desse participante do estágio para a formação dos alunos de enfermagem, a satisfação quanto a esse item só aparece dentre os primeiros dez na ordem de satisfação na percepção dos alunos de análises clínicas, demonstrando mais um diferencial em relação ao estágio na área de saúde.

Ponto crítico na escala de satisfação na percepção da maioria dos alunos foi o item “valor da bolsa auxílio”, esse item é o de menos satisfação para os alunos dos cursos de eletromecânica, enfermagem e análises clínicas. Também são preocupantes os itens “participação em treinamentos / palestras” e “possibilidade de efetivação” que aparecem dentre os últimos seis itens em grau de satisfação para todos os cursos.

A tabela 20 apresenta em ordem decrescente os índices de GAP dos itens de estágio na percepção dos alunos dos quatro cursos pesquisados.

Tabela 20 – Comparação do índice de GAP entre os itens de estágio na percepção dos alunos.

ELETROMECCÂNICA		ENFERMAGEM		ADMINISTRAÇÃO		ANÁLISES CLÍNICAS	
Descrição	GAP	Descrição	GAP	Descrição	GAP	Descrição	GAP
22. Valor da bolsa auxílio (n=26)	0,96	22. Valor da bolsa auxílio (n=26)	2,03	20. Participação em treinamentos/palestras (n=38)	0,56	22. Valor da bolsa auxílio (n=26)	0,90
20. Participação em treinamentos/palestras (n=38)	0,71	20. Participação em treinamentos/palestras (n=38)	0,79	5. Execução de atividades profissionais (n=38)	0,54	4. Existência de supervisor específico (n=36)	0,28
21. Possibilidade de efetivação (n=34)	0,65	21. Possibilidade de efetivação (n=34)	0,53	22. Valor da bolsa auxílio (n=26)	0,52	3. Relação teoria x prática. (n=38)	0,26
17. Contato com o trabalho (n=37)	0,52	16. Intercâmbio com profissionais da área (n=38)	0,51	17. Contato com o trabalho (n=37)	0,31	2. Aprendizagem prática (n=38)	0,24
19. Conhecimento sobre a profissão (n=38)	0,50	7. Assimilação de conteúdos teóricos (n=37)	0,46	19. Conhecimento sobre a profissão (n=38)	0,31	14. Motivação para o estudo (n=37)	0,24
6. Tempo para estudos durante estágio (n=36)	0,48	17. Contato com o trabalho (n=37)	0,44	4. Existência de supervisor específico (n=36)	0,31	11. Expressão oral e escrita (n=37)	0,22
4. Existência de supervisor específico (n=36)	0,47	11. Expressão oral e escrita (n=37)	0,42	16. Intercâmbio com profissionais da área (n=38)	0,30	5. Execução de atividades profissionais (n=38)	0,21
18. Conhecimento da estrutura de uma empresa (n=38)	0,45	6. Tempo para estudos durante estágio (n=36)	0,41	21. Possibilidade de efetivação (n=34)	0,26	21. Possibilidade de efetivação (n=34)	0,19
16. Intercâmbio com profissionais da área (n=38)	0,42	5. Execução de atividades profissionais (n=38)	0,35	11. Expressão oral e escrita (n=37)	0,25	12. Liberdade para propor alterações (n=38)	0,19
14. Motivação para o estudo (n=37)	0,38	1. Relação estágio x currículo (n=37)	0,35	18. Conhecimento da estrutura de uma empresa (n=38)	0,24	16. Intercâmbio com profissionais da área (n=38)	0,15
5. Execução de atividades profissionais (n=38)	0,34	18. Conhecimento da estrutura de uma empresa (n=38)	0,35	13. Adaptação a mudanças (n=36)	0,21	20. Participação em treinamentos/palestras (n=38)	0,14
13. Adaptação a mudanças (n=36)	0,33	10. Disciplina (n=38)	0,33	3. Relação teoria x prática. (n=38)	0,14	17. Contato com o trabalho (n=37)	0,13
1. Relação estágio x currículo (n=37)	0,32	2. Aprendizagem prática (n=38)	0,33	7. Assimilação de conteúdos teóricos (n=37)	0,12	19. Conhecimento sobre a profissão (n=38)	0,12
2. Aprendizagem prática (n=38)	0,32	19. Conhecimento sobre a profissão (n=38)	0,30	14. Motivação para o estudo (n=37)	0,11	13. Adaptação a mudanças (n=36)	0,10
9. Pro atividade (n=35)	0,31	8. Responsabilidade (n=38)	0,25	2. Aprendizagem prática (n=38)	0,10	7. Assimilação de conteúdos teóricos (n=37)	0,09
7. Assimilação de conteúdos teóricos (n=37)	0,30	3. Relação teoria x prática. (n=38)	0,24	15. Relacionamento interpessoal (n=37)	0,10	18. Conhecimento da estrutura de uma empresa (n=38)	0,09
10. Disciplina (n=38)	0,28	14. Motivação para o estudo (n=37)	0,18	1. Relação estágio x currículo (n=37)	0,10	9. Pro atividade (n=35)	0,07
12. Liberdade para propor alterações (n=38)	0,28	13. Adaptação a mudanças (n=36)	0,13	9. Pro atividade (n=35)	0,07	8. Responsabilidade (n=38)	0,07
11. Expressão oral e escrita (n=37)	0,27	9. Pro atividade (n=35)	0,12	10. Disciplina (n=38)	0,07	15. Relacionamento interpessoal (n=37)	0,06
15. Relacionamento interpessoal (n=37)	0,25	4. Existência de supervisor específico (n=36)	0,11	12. Liberdade para propor alterações (n=38)	0,04	1. Relação estágio x currículo (n=37)	0,05
3. Relação teoria x prática. (n=38)	0,23	15. Relacionamento interpessoal (n=37)	0,05	8. Responsabilidade (n=38)	0,00	10. Disciplina (n=38)	0,04
8. Responsabilidade (n=38)	0,23	12. Liberdade para propor alterações (n=38)	-0,11	6. Tempo para estudos durante estágio (n=36)	-0,07	6. Tempo para estudos durante estágio (n=36)	-0,01

Os itens de maior índice de GAP representam àqueles que obtiveram maior importância e menor satisfação. Os itens mais críticos na percepção dos alunos nessa análise se assemelham aos apontados na análise anterior, “valor da bolsa auxílio” aparece com maior índice para três dos quatro cursos, eletromecânica, enfermagem e análises clínicas. Outro item que merece ser destacado é “participação em treinamento/palestras” que é o índice de maior valor para o curso de administração e o segundo maior para os cursos de eletromecânica e enfermagem, demonstrando uma deficiência do estágio em relação à capacitação proporcionada pela concedente ao aluno. O item “possibilidade de efetivação” também apresenta relevância para os alunos dos cursos de eletromecânica e enfermagem, sendo o índice de terceiro maior valor em ordem decrescente.

A tabela 21 apresenta em ordem decrescente os índices de insatisfação ponderada dos itens de estágio na percepção dos alunos dos quatro cursos pesquisados.

Tabela 21 – Comparação do índice de Insatisfação Ponderada dos itens de estágio na percepção dos alunos.

ELETROMECÂNICA		ENFERMAGEM		ADMINISTRAÇÃO		ANÁLISES CLÍNICAS	
Descrição	IP	Descrição	IP	Descrição	IP	Descrição	IP
22. Valor da bolsa auxílio (n=26)	8,20	22. Valor da bolsa auxílio (n=26)	12,31	20. Participação em treinamentos/palestras (n=38)	7,27	22. Valor da bolsa auxílio (n=26)	7,80
20. Participação em treinamentos/palestras (n=38)	6,82	20. Participação em treinamentos/palestras (n=38)	6,65	22. Valor da bolsa auxílio (n=26)	6,72	12. Liberdade para propor alterações (n=38)	6,24
6. Tempo para estudos durante estágio (n=36)	6,20	16. Intercâmbio com profissionais da área (n=38)	6,51	21. Possibilidade de efetivação (n=34)	6,64	21. Possibilidade de efetivação (n=34)	5,64
21. Possibilidade de efetivação (n=34)	6,01	21. Possibilidade de efetivação (n=34)	6,28	7. Assimilação de conteúdos teóricos (n=37)	6,50	20. Participação em treinamentos/palestras (n=38)	5,60
3. Relação teoria x prática. (n=38)	5,73	17. Contato com o trabalho (n=37)	5,83	5. Execução de atividades profissionais (n=38)	6,43	3. Relação teoria x prática. (n=38)	5,34
7. Assimilação de conteúdos teóricos (n=37)	5,66	1. Relação estágio x currículo (n=37)	5,77	3. Relação teoria x prática. (n=38)	6,19	9. Pro atividade (n=35)	5,12
4. Existência de supervisor específico (n=36)	5,28	6. Tempo para estudos durante estágio (n=36)	5,63	16. Intercâmbio com profissionais da área (n=38)	6,19	11. Expressão oral e escrita (n=37)	4,87
5. Execução de atividades profissionais (n=38)	5,15	18. Conhecimento da estrutura de uma empresa (n=38)	5,62	12. Liberdade para propor alterações (n=38)	6,14	13. Adaptação a mudanças (n=36)	4,78
13. Adaptação a mudanças (n=36)	5,15	3. Relação teoria x prática. (n=38)	5,50	1. Relação estágio x currículo (n=37)	6,04	17. Contato com o trabalho (n=37)	4,74
12. Liberdade para propor alterações (n=38)	5,03	7. Assimilação de conteúdos teóricos (n=37)	5,27	2. Aprendizagem prática (n=38)	5,51	1. Relação estágio x currículo (n=37)	4,64
17. Contato com o trabalho (n=37)	5,00	5. Execução de atividades profissionais (n=38)	5,24	6. Tempo para estudos durante estágio (n=36)	5,42	16. Intercâmbio com profissionais da área (n=38)	4,60
1. Relação estágio x currículo (n=37)	5,00	2. Aprendizagem prática (n=38)	5,08	18. Conhecimento da estrutura de uma empresa (n=38)	5,33	5. Execução de atividades profissionais (n=38)	4,59
16. Intercâmbio com profissionais da área (n=38)	4,85	12. Liberdade para propor alterações (n=38)	4,83	4. Existência de supervisor específico (n=36)	5,05	2. Aprendizagem prática (n=38)	4,51
11. Expressão oral e escrita (n=37)	4,77	13. Adaptação a mudanças (n=36)	4,61	17. Contato com o trabalho (n=37)	4,95	7. Assimilação de conteúdos teóricos (n=37)	4,50
2. Aprendizagem prática (n=38)	4,65	14. Motivação para o estudo (n=37)	3,98	19. Conhecimento sobre a profissão (n=38)	4,75	4. Existência de supervisor específico (n=36)	4,28
18. Conhecimento da estrutura de uma empresa (n=38)	4,64	9. Pro atividade (n=35)	3,92	13. Adaptação a mudanças (n=36)	4,21	18. Conhecimento da estrutura de uma empresa (n=38)	4,22
19. Conhecimento sobre a profissão (n=38)	4,60	10. Disciplina (n=38)	3,91	11. Expressão oral e escrita (n=37)	3,77	19. Conhecimento sobre a profissão (n=38)	4,12
9. Pro atividade (n=35)	4,50	11. Expressão oral e escrita (n=37)	3,86	14. Motivação para o estudo (n=37)	3,52	6. Tempo para estudos durante estágio (n=36)	3,71
14. Motivação para o estudo (n=37)	4,38	19. Conhecimento sobre a profissão (n=38)	3,78	15. Relacionamento interpessoal (n=37)	2,51	10. Disciplina (n=38)	3,17
10. Disciplina (n=38)	3,53	15. Relacionamento interpessoal (n=37)	2,57	10. Disciplina (n=38)	2,07	14. Motivação para o estudo (n=37)	3,16
15. Relacionamento interpessoal (n=37)	3,52	8. Responsabilidade (n=38)	2,57	9. Pro atividade (n=35)	1,74	8. Responsabilidade (n=38)	2,78
8. Responsabilidade (n=38)	3,46	4. Existência de supervisor específico (n=36)	2,24	8. Responsabilidade (n=38)	1,15	15. Relacionamento interpessoal (n=37)	1,45

A insatisfação ponderada demonstra os itens que representam a maior insatisfação. Os itens mais críticos nessa análise na percepção dos alunos se assemelham aos apontados na análise anterior, “valor da bolsa auxílio” aparece novamente com maior índice para três dos quatro cursos, eletromecânica, enfermagem e análises clínicas, sendo o segundo em grau de insatisfação para o quarto curso, administração. Destaca-se também o item “participação em treinamento/palestras” que é o de maior índice para o curso de administração e o segundo maior para os cursos de eletromecânica e enfermagem. Novamente o item “possibilidade de efetivação” se destacou aparecendo entre os quatro maiores índices de insatisfação para todos os cursos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

5.1 CONCLUSÕES

A pesquisa teve como principal objetivo verificar a importância do estágio para o estudante de nível técnico analisando qual a percepção do estagiário quanto a importância e satisfação de itens relacionados a estágio.

Ao final da pesquisa vê-se que os métodos estatísticos utilizados apontaram para resultados semelhantes e na maioria dos casos complementares uns aos outros.

Pela análise de importância dos itens percebe-se que os itens: “responsabilidade”, “disciplina” e “relacionamento interpessoal” foram destacados por boa parte dos alunos dos cursos técnicos, denotando a relevância desses itens no desenvolvimento do aluno que se encontra na transição da fase de estudante para a fase profissional.

A análise da satisfação simples também coloca em destaque para a maioria dos cursos a “responsabilidade”, os itens de desenvolvimento de habilidades comportamentais como “disciplina” e “motivação para o estudo”. Destacando para a área de saúde a importância da “existência de supervisor específico”. Ainda pela análise da satisfação simples percebe-se que os itens “valor da bolsa auxílio”, “participação em treinamentos/palestras” e “possibilidade de efetivação” necessitam de melhoria, uma vez que foram indicados como de menor satisfação na percepção dos estagiários.

A análise dos índices de GAP confirma o resultado da satisfação simples apontando os itens: “valor da bolsa auxílio”, “participação em treinamentos/palestras” e “possibilidade de efetivação” como os itens que mais necessitam de melhoria.

Também pela análise da insatisfação ponderada predominam como itens que necessitam de melhoria os itens: “valor da bolsa auxílio”, “participação em treinamentos / palestras” e “possibilidade de efetivação”.

Os resultados das análises estatísticas demonstram que para os estagiários dos cursos técnicos pesquisados o estágio não está cumprindo plenamente com os seus objetivos, quais sejam aprendizagem prática e aproximação do mercado de trabalho.

A insatisfação em relação ao “valor da bolsa auxílio” demonstra que muitas vezes o estagiário exerce o papel de “mão de obra barata”, o que a própria lei permite ao não exigir que o estágio seja remunerado em todas as modalidades, enquanto que deveria estar cumprindo uma complementação para sua formação acadêmica.

Em relação ao problema apontado para o item “participação em treinamentos/palestras”, tem-se novamente um desvio em relação ao objetivo do estágio de complementação ao aprendizado, pelos índices obtidos para esse item, percebe-se que grande parte dos estagiários entrevistados não passa por treinamentos durante o estágio, apenas exercendo sua atividade, sem acréscimo de conhecimento.

A baixa satisfação em relação a “possibilidade de efetivação” demonstra que grande parte dos estagiários entrevistados não veem a possibilidade de serem contratados pelas empresas em que estagiam, demonstrando que o estágio não está cumprindo satisfatoriamente seu papel como primeira etapa na fase de profissionalização do estudante.

5.2 TRABALHOS FUTUROS

Para trabalhos futuros pretende-se um acompanhamento periódico dos estagiários, possibilitando identificar se o estagiário modifica sua opinião em relação aos itens de estágio de acordo com o tempo de estágio.

Além disso, propõe-se que essa pesquisa possa ser aplicada em outras instituições de ensino de nível técnico visando um à melhoria do estágio no ensino técnico.

Também se prevê uma pesquisa que considere a opinião dos estagiários de curso técnico, a opinião dos professores orientadores e coordenadores de estágio da instituição de ensino e supervisores da empresa concedente de estágio. Permitindo assim, uma análise mais detalhada do estágio, uma vez que poderiam ser correlacionados dados provindos das três figuras presentes no estágio, a instituição de ensino, o estagiário e a concedente de estágio. A partir daí poderiam surgir sugestões de modificações nos procedimentos em âmbito educacional e empresarial.

Sugere-se uma pesquisa que tenha como foco os alunos egressos que fizeram estágio e que se encontram inseridos no mercado de trabalho onde estagiaram. Através de um levantamento de dados poderia se identificar os pontos relevantes do estágio que ajudaram o egresso em sua vida profissional.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Denise Ribeiro de; LAGEMANN, Letícia; SOUSA, Silvio Vanderlei Araujo. A Importância do Estágio Supervisionado para a Formação do Administrador. In: Encontro nacional dos programas de pós-graduação em administração, 30., 2006, Salvador. **Anais...** . Salvador: Anpad, 2006. p. 1 - 16.

ALONSO, Ilca L. Keller. O exercício de liberdade e autonomia na academia: uma prática pedagógica no estágio curricular supervisionado. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília, v. 56, n. 5, p.570-573, 2003.

BRASIL. Lei nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial [da República Federativa do Brasil]**, Brasília, DF, v. 134, n. 248, 23 dez. 1996. Seção I, p. 27834 – 27841

BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. **Educação profissional técnica de nível médio integrada ao ensino médio – Documento Base**. 2007. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/documento_base.pdf>. Acesso em: 10 set. de 2013.

BRASIL. Lei nº 11.788 de 25 de setembro de 2008. Dispõe sobre o estágio de estudantes; altera a redação do art. 428 da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1o de maio de 1943, e a Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996; revoga as Leis nos 6.494, de 7 de dezembro de 1977, e 8.859, de 23 de março de 1994, o parágrafo único do art. 82 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, e o art. 6o da Medida Provisória no 2.164-41, de 24 de agosto de 2001; e dá outras providências. **Diário Oficial [da República Federativa do Brasil]**, Brasília, DF, n. 187, 26 set. 2008. Seção I, p. 3 – 4.

BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Sistema Educacional Brasileiro**. 2010. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/sobre/educacao/sistema-educacional-brasileiro>> Acesso em: 10 set. 2013.

BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Educação Profissional. **É preciso formar técnicos para desenvolver o país, diz Dilma**. 2013. Disponível em:

<http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=18587:e-preciso-formar-tecnico>. Acesso em: 31 maio 2013..

BUENO, Gilmar Duarte Ribeiro. Estágio Supervisionado: Compromisso na formação In: CONGRESSO NACIONAL DE EDUCAÇÃO: EDUCERE, 10., 2011, Curitiba. **Anais...** Curitiba: Champagnat, 2011. p. 1 - 9.

CERETTA, Paulo Sergio; TREVISAN, Marcelo; MELO, Glenara Charão de. Estágio extracurricular e seus reflexos na formação do administradora. In: ENCONTRO NACIONAL DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 7., 1996, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: Angrad, 1996. p. 1 - 9.

CHAGAS, Anivaldo Tadeu Roston. O Questionário na Pesquisa Científica. **Revista Administração Online - Fecap**, São Paulo, v. 1, n. 1, p.1-10, 2000.

CHU, Ray. Stated-importance versus derived-importance customer satisfaction measurement. **Journal of Services Marketing**, Hong Kong, v. 16, n. 4, p. 285-301, 2002.

ESPANHA. ORGANIZATION DE ESTADOS IBEROAMERICANOS. (Org.). **Sistema educativo nacional de Brasil**. 2002. Disponível em: <http://www.oei.es/quipu/brasil/educ_profesional.pdf>. Acesso em: 10 set. 2013.

FERRETTI, Celso João. Mudanças em sistemas estaduais de ensino em face das reformas no Ensino Médio e no Ensino Técnico. **Educação e Sociedade**, Campinas, v. 21, n. 70, p. 80 - 99 2000.

GONÇALVES, Tiago José Menezes; BELDERRAIN, Mischel Carmen Neyra; FREITAS, André Luís Policani. Quais itens incluir em um questionário para avaliar a qualidade em serviços? **Iberoamerican Journal of Industrial Engineering**, Florianópolis, v.3, n.1, p. 265-285, 2011.

GÜNTHER, Hartmut. Como elaborar um questionário. **Planejamento de Pesquisa Nas Ciências Sociais**, Brasília, p.1-15, 2003.

HAMZE, Amélia. **As Legislações do Ensino Fundamental de Nove Anos**. [2011]. Disponível em: <<http://educador.brasilecola.com/politica-educacional/ensino-fundamental-de-nove-anos.htm>>. Acesso em: 10 set. 2013.

IGNÁCIO, Paulo César de Souza. **Ensino Técnico: História da Educação Brasileira**. 2006. Disponível em: <http://www.histedbr.fae.unicamp.br/navegando/glossario/verb_c_ensino_tecnico.htm>. Acesso em: 10 set. 2013.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing**. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006. 750 p.

LIKERT, R. A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, v. 22, n. 140, p. 1-55, 1932.

LIMA, Juvêncio Braga de; CARVALHO, Flaviana Andrade de Pádua. Estágio Supervisionado em Administração: confrontos e expectativas. In: ENCONTRO DE ESTUDOS ORGANIZACIONAIS, 1., 2000, Curitiba. **Anais...** Curitiba: Anpad, 2000. p.1 – 15.

MACHADO, Francis. Um estudo sobre os níveis de fidelidade do consumidor em serviços de natureza distintas. In: ENCONTRO NACIONAL DA ANPAD – ENANPAD, 18., 2004, Curitiba. **Anais...** Curitiba: Anpad, 2004. P. 1 – 15.

MACHADO, Luiz Flávio Maia. **Estudo sobre o Estágio Curricular Profissional nos Cursos da Área Tecnológica da UFF**. 2008. 136 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado Profissional em Sistemas de Gestão, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2008.

MACHADO, Luiz Flávio Maia; COSTA, Helder Gomes. O estágio curricular profissional nos cursos da área tecnológica da UFF. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL DAS ORGANIZAÇÕES BRASILEIRAS, 4., 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: UFF, 2008. p. 1 - 17.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 277 p.

MATSUKUMA, Cláudia Maria de Oliveira; HERNANDEZ, José Mauro da Costa. Escalas e métodos de análise em pesquisa de satisfação de clientes. **Revista de Negócios**, Blumenau, v. 11, n. 1, p.48-65, 2006.

MURARI, Juliana de Melo Franco. **Formação de Competências Profissionais por meio do Estágio no Curso de Administração de uma IES Privada de Belo Horizonte**. 2009. 135 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Programa de Mestrado em Administração, Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte, 2009.

MURARI, Juliana de Melo Franco; HELAL, Diogo Henrique. O estágio e a formação de competências profissionais em estudantes de Administração. **Revista Gestão e Planejamento**, Salvador, v. 10, n.2, p.262-280, 2009.

NASCIMENTO, Manoel Nelito M.. Ensino Médio no Brasil: determinações históricas. **Uepg: Ciências Humanas, Linguística, Letras e Artes**, Ponta Grossa, v. 15, n. 1, p.77-87, 2007.

OKAY, Senol; SAHIN, Ismail. A study on the opinions of the students attending the Faculty of Technical Education regarding industrial internship. **International Journal of The Physical Sciences**, London, v.5, n. 7, p. 1132-1146, 2010.

PIERRO, Maria Clara Di; JOIA, Orlando; RIBEIRO, Vera Masagão. Visões da educação de jovens e adultos no Brasil. **Cadernos Cedes**, Campinas, n. 55, p.58-77, 2001.

REMÉDIO, Priscila do; SCHARMACH, Andréia Luciana da Rosa. A importância percebida pelos acadêmicos do curso de administração da UnC/ Mafra, na realização do estágio curricular supervisionado obrigatório. **Ágora: revista de divulgação científica**, Mafra, v. 16, n.2 (A), p.57-68, 2009.

RIBEIRO, Eleusa Bilemjian. **A compreensão Polissêmica do Estágio no Ensino Superior**. 1999. 192 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado em Educação Escolar Brasileira, Departamento de Faculdade de Educação, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 1999.

RODRIGUES, Janaína dos Santos; CARMO, Perla Cristina da Costa Santos do. Estágio Supervisionado em Serviço Social: desafios e limites para o supervisor e o discente no processo de formação profissional. **Revista Uniabeu**, Belford Roxo, v. 3, n.5, p.178-202, 2010.

ROSSI, Carlos Alberto Vargas; SLONGO, Luiz Antonio. Pesquisa de Satisfação de Clientes: o Estado-da-Arte e Proposição de um Método Brasileiro. **Revista de Administração Contemporânea**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, p.101-125, 1998.

SANT'ANNA, Álvaro Luiz de Mello. **Fidelização do Cliente: Proposta de um Modelo de Referência para Planejamento e Avaliação de Programas de fidelidade no setor de pós-venda - caso de uma concessionária de caminhões e ônibus**. 2004. 144 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado em Engenharia - Ênfase Gerência de Serviços, Departamento de Escola de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.

SILVA, Andresa Darosci. **Características do comprometimento de estagiários com organizações de trabalho**. 2008. 109 f. Dissertação (Mestrado), Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008.

SILVA, Maria de Lourdes Alencar. Estágio supervisionado: alternativas de integração da teoria com a prática: Relato de uma experiência. In: ENCONTRO NACIONAL DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 2., 1992, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Angrad, 1992. p.1 - 6.

SMITH, Erica; UNIVERSITY, Charles Sturt. Learning to Learn Through Work? The Importance of Australian Apprenticeship and Traineeship Policies in Young Workers' Learning Careers. **The Australian Educational Researcher**, Australia, v.31, n.1, p.15-36, 2004.

VALVERDE, Franklin Larrubia. **O papel pedagógico do estágio na formação do jornalista**. 2006. 227 f. Tese (Doutorado), Universidade de São Paulo Escola de Comunicações e Artes, São Paulo, 2006.

WAGENAAR, A.; SCHERPBIER, A. J. J. A.; BOSHUIZEN, H. P. A.; VAN DER VLEUTEN, C. P. M. The importance of active involvement in learning: A qualitative study on learning results and learning processes in different traineeships. **Advances in Health Sciences Education**, Netherland v. 8, n. 2, p. 201-212, 2003.

APENDICE I: QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DO GRAU DE IMPORTÂNCIA DO ESTÁGIO NA FORMAÇÃO DO PERFIL PROFISSIONAL DE NÍVEL TÉCNICO

Esta pesquisa tem como objetivo verificar o grau de importância do estágio para a formação do perfil profissional de nível técnico.

Como você avalia, de forma geral, o estágio?

(1) muito ruim (2) ruim (3) regular (4) bom (5) muito bom (N) não sei/prefiro não opinar

Com relação ao estágio, como você classificaria os itens abaixo conforme a importância do item e o seu grau de satisfação no estágio que você está realizando ou realizou.

	IMPORTÂNCIA						SATISFAÇÃO					
	(1) muito baixa	(2) baixa	(3) média	(4) alta	(5) muito alta	(N) não sei/prefiro não opinar	(1) muito baixa	(2) baixa	(3) média	(4) alta	(5) muito alta	(N) não sei/prefiro não opinar
Aspectos Didático-Pedagógicos												
Atividades do estágio de acordo com o currículo do curso.	1	2	3	4	5	N	1	2	3	4	5	N
Aprendizagem prática.	1	2	3	4	5	N	1	2	3	4	5	N
Aproximação do ensino teórico com a prática.	1	2	3	4	5	N	1	2	3	4	5	N
Existência de um supervisor dedicado ao estagiário.	1	2	3	4	5	N	1	2	3	4	5	N
Possibilidade de, de fato, executar as atividades profissionais.	1	2	3	4	5	N	1	2	3	4	5	N
Ter tempo para se dedicar aos estudos durante o período do estágio.	1	2	3	4	5	N	1	2	3	4	5	N
Melhoria na participação e assimilação de conteúdos teóricos.	1	2	3	4	5	N	1	2	3	4	5	N
Desenvolvimento de Habilidades Comportamentais e Pessoais												
Responsabilidade	1	2	3	4	5	N	1	2	3	4	5	N
Pro atividade	1	2	3	4	5	N	1	2	3	4	5	N
Disciplina	1	2	3	4	5	N	1	2	3	4	5	N
Capacidade de expressão oral e escrita	1	2	3	4	5	N	1	2	3	4	5	N
Liberdade para propor alterações em algum procedimento do sistema produtivo	1	2	3	4	5	N	1	2	3	4	5	N
Adaptação a mudanças	1	2	3	4	5	N	1	2	3	4	5	N
Motivação para o estudo	1	2	3	4	5	N	1	2	3	4	5	N
Relacionamento Profissional												
Relacionamento interpessoal/trabalho em equipe	1	2	3	4	5	N	1	2	3	4	5	N
Intercâmbio de experiência com profissionais da área	1	2	3	4	5	N	1	2	3	4	5	N
Competência Profissional / Mercado de Trabalho												
Contato com o mundo do trabalho	1	2	3	4	5	N	1	2	3	4	5	N
Conhecimento da estrutura de uma empresa	1	2	3	4	5	N	1	2	3	4	5	N
Conhecimento sobre a profissão pretendida	1	2	3	4	5	N	1	2	3	4	5	N
Participação em treinamentos e palestras	1	2	3	4	5	N	1	2	3	4	5	N
Possibilidade de efetivação	1	2	3	4	5	N	1	2	3	4	5	N

Aspectos Econômicos/ Financeiros												
Valor da bolsa auxílio	1	2	3	4	5	N	1	2	3	4	5	N

Curso Técnico de:

- (1) Agroindústria
- (2) Agropecuária
- (3) Automação Industrial
- (4) Edificações
- (5) Eletromecânica
- (6) Eletrônica
- (7) Eletrotécnica
- (8) Enfermagem
- (9) Estradas
- (10) Farmácia
- (11) Guia de Turismo
- (12) Hospedagem
- (13) Informática
- (14) Logística

- (15) Manutenção Industrial
- (16) Mecânica
- (17) Meio Ambiente
- (18) Petróleo e Gás
- (19) Química
- (20) Segurança do Trabalho
- (21) Telecomunicações
- (22) Administração
- (23) Análises Clínicas

Gênero:

- (1) feminino
- (2) masculino

Faixa Etária:

- (1) 15 a 19 anos
- (2) 20 a 24 anos
- (3) 25 a 29 anos
- (4) 30 a 39 anos
- (5) 40 a 49 anos
- (6) 50 anos ou mais

Faixa de Renda (salários-mínimos):

- (1) Até 1
- (2) Mais de 1 a 2
- (3) Mais de 2 a 3
- (4) Mais de 3 a 5
- (5) Mais de 5 a 10

- (6) Mais de 10 a 15
- (7) Mais de 15 a 20
- (8) Mais de 20 a 30
- (9) Mais de 30

Escolaridade:

- (1) Ens. Fund. Compl.
- (2) Ens. Médio Inc.
- (3) Ens. Médio Compl.
- (4) Ensino Superior Compl.
- (5) Ensino Superior Inc.

Empregado na área de sua formação:

- (1) Sim
- (2) Não