



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO

Fundação Instituída nos termos da Lei n.º 5.192, de 21/10/1966
Colegiado do Curso de Administração
São Luís – Maranhão

NORMA COMPLEMENTAR N.º 01/2010

*Disciplina e estabelece procedimentos sobre **Estágio Curricular** do Curso de Administração, na forma do disposto na Lei nº 11.788/2008 e na Resolução 684/09-CONSEPE.*

A Coordenadora do Curso de Administração, na qualidade de Presidente do Colegiado do Curso, no uso de suas atribuições e, considerando o que determina a Resolução n.º 684/2009 - CONSEPE e o que foi decidido pelo Colegiado do Curso em reunião de 19 de novembro de 2010.

R E S O L V E:

Art. 1º Instituir normas específicas para o **Estágio Curricular** do Curso de Administração, na forma dos Anexos desta Norma Complementar.

Art. 2º Revogam-se as disposições contidas na Norma Complementar nº 03/2009.

Dê-se ciência e cumpra-se.

São Luís, 19 de novembro de 2010.

Profª. Ms. Vilma Moraes Heluy
Presidente

ANEXO I DA NORMA COMPLEMENTAR N.º 01/2010, de 19 de novembro de 2010.

TÍTULO I DO ESTÁGIO CURRICULAR

Art. 1º - O Estágio Curricular, de natureza obrigatória e não-obrigatória, é uma atividade eminentemente prática que se configura a partir da inserção do estudante no espaço sócio-institucional das situações reais de trabalho, representando um momento de vivência e de reflexão entre a formação acadêmica e o mundo do trabalho e possibilita a integração entre a teoria e a prática, nos termos da Resolução 684/2009-CONSEPE.

Art. 2º - O Estágio Obrigatório tem a duração de 360 (trezentas e sessenta) horas-atividades, efetivamente cumpridas pelos estudantes do Curso de Graduação em Administração.

§1º - Será admitida a modalidade de Estágio Não-Obrigatório nos termos do Projeto Pedagógico do Curso, em conformidade com a Lei n. 11.788/2008 e a Resolução 684/2009-CONSEPE.

§ 2º - A carga horária do Estágio Não-Obrigatório será acreditada no histórico escolar do estudante, nos termos dispostos no Art. 6º desta Norma.

Art. 3º - O Estágio Obrigatório poderá ser desenvolvido nas dependências da Universidade Federal do Maranhão, bem como em outros espaços, desde que sejam compatíveis com a área de formação do estudante.

TÍTULO II DO ESTÁGIO OBRIGATÓRIO

Art. 4º - As atividades de Estágio Obrigatório poderão ter início quando o estudante integralizar, no mínimo 70 % (setenta por cento) da carga horária total do curso, podendo ser fracionadas até atingirem o total de 360 (trezentos e sessenta) horas.

Parágrafo Único – No caso de fracionamento do estágio, o aluno deverá apresentar Relatório de Estágio para cada etapa, conforme modelo constante do Anexo III.

Art. 5º- As atividades de pesquisa e extensão somente poderão ser computadas para fins de integralização do Estágio Obrigatório até o limite de 50% (cinquenta por cento) da carga horária prevista para esse componente curricular.

§ 1º A carga horária das atividades listadas no *caput* deste artigo só poderá ser computada para o Estágio Obrigatório quando não estiver prevista para integralização de outros componentes curriculares.

§ 2º Compete à subunidade acadêmica informar e encaminhar o relatório de conclusão das atividades realizadas pelo estudante à Coordenadoria do Curso, no prazo de 30 dias, contados a partir do término da atividade específica (pesquisa e/ou extensão) a ser computada para fins de integralização do estágio.

§3º As atividades de pesquisa e/ou extensão serão integralizadas desde que o estudante seja membro da equipe executora do projeto coordenado e supervisionado por docente efetivo do curso.

§4º As condições e os critérios de participação do estudante nessas atividades (pesquisa e/ou extensão) obedecerão a critérios estabelecidos nos projetos específicos até o limite definido no *caput* deste artigo.

§ 5º Para que sejam computadas, essas atividades devem ser formalmente requeridas pelo estudante, até o final do penúltimo período do curso.

TÍTULO III DO ESTÁGIO NÃO OBRIGATÓRIO

Art. 6º- O Estágio Não Obrigatório é uma atividade opcional e complementar à formação profissional do estudante, podendo ser desenvolvido pelo aluno a partir do seu ingresso no Curso de Administração da UFMA devendo o mesmo estar com matrícula e frequência regulares.

§ 1º Para a acreditação no histórico escolar das atividades desenvolvidas em Estágio Não Obrigatório, o estudante deve ser acompanhado sistematicamente pelo Supervisor Técnico e avaliado positivamente pelo Coordenador de Estágio a cada 6 (seis) meses, por meio de relatório parcial.

§ 2º Aprovado o relatório final de Estágio Não Obrigatório pelo Coordenador de Estágio, a carga horária e as atividades nele constantes serão integralmente acreditadas no histórico escolar do estudante.

§ 3º O Estágio Não Obrigatório constante no histórico escolar do aluno poderá ser integralizado como atividade complementar, sendo consideradas 10 (dez) horas a cada atividade acreditada.

§ 4º O aproveitamento do Estágio Não Obrigatório como atividade complementar está limitado a 30 horas.

TÍTULO IV DA AVALIAÇÃO

Art. 7º A avaliação das atividades de estágio será realizada de forma processual a partir da sistematização do plano de atividades do aluno e da análise do relatório de atividades, segundo a sua natureza:

- a) quando do Estágio Obrigatório, pelos Supervisores Docentes e Técnicos;
- b) quando do Estágio Não Obrigatório, pelo Coordenador de Estágio do Curso e pelo Supervisor Técnico.

§ 1º A avaliação do estagiário será feita em cada etapa, considerando as categorias: **Excelente; Muito Bom; Bom; Regular; Insuficiente.**

§ 2º O aluno não poderá se ausentar de nenhuma etapa do estágio, sob pena de reprovação automática.

§ 3º Nos casos de ausência do aluno nas atividades de estágio, por motivos de doenças infecto-contagiosas ou acidentes, a critério do Colegiado do Curso, o estágio poderá

ser suspenso temporariamente e complementado quando do seu retorno, desde que não ultrapasse 15 dias de atividade efetiva.

§ 4º Para fins de certificação das atividades de Estágio Obrigatório, os supervisores – Docente e Técnico – deverão registrar, no mínimo:

- a) Avaliação do desempenho por competências e habilidades previstas para serem desenvolvidas durante a atividade de estágio;
- b) Conceitos, conteúdos e métodos previstos no plano de atividades;
- c) Frequência e assiduidade;
- d) Avaliação qualitativa nos aspectos da competência profissional e sobre as dificuldades a serem superadas em processo de formação continuada, nos termos do ANEXO II.

§ 5º As atividades de Estágio Não-obrigatório serão avaliadas de acordo com o disposto neste artigo.

Art. 8º Será considerado aprovado o estagiário que obtiver avaliação final **Regular, Bom, Muito Bom ou Excelente**.

Parágrafo Único O estagiário que obtiver avaliação final **Insuficiente** deverá ter a carga horária de estágio zerada, relativamente ao período avaliado, e deverá receber reforço de orientação pela Coordenação de Estágio do Curso.

TÍTULO V DO RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Art. 9º O Relatório de Estágio integrante da avaliação, deve permitir que o Supervisor Docente ou Coordenador de Estágio tenha condições de acompanhar as atividades desenvolvidas pelo estagiário, avaliar a amplitude de experiências vivenciadas, a correlação com o conteúdo ministrado no Curso, a análise crítica do estagiário e o conteúdo técnico-científico.

Art. 10 O Relatório de Estágio deve apresentar a seguinte estrutura, conforme Anexo III:

I - Elementos pré-textuais:

- Folha de rosto
- Folha de identificação
- Dedicatória (opcional)
- Agradecimentos (opcional)
- Epígrafe (opcional)
- Resumo
- Sumário
- Lista de Tabelas, Quadros, Gráficos e Figuras (quando necessário)

II – Elementos textuais:

- Introdução
- Materiais e Métodos
- Conclusões e Recomendações

III – Elementos pós-textuais:

- Referências

- Apêndices
- Anexos

TÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 11 Caberá ao Colegiado do Curso estabelecer os anexos e as alterações que porventura vierem a acontecer.

Art. 12 Estas normas entraram em vigor a partir da data de aprovação.

Art. 13 Os casos omissos serão resolvidos pelo Colegiado de Curso.

ANEXO II DA NORMA COMPLEMENTAR N.º 01/2010, de 19 de novembro de 2010.

FICHA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DE ESTAGIÁRIO

Aluno: _____

Código: _____

Concedente: _____

Período de Avaliação: ____/____/____ a ____/____/____

Supervisor Técnico: _____

CRITÉRIOS	Inaceitável	Regular	Bom	Muito Bom	Excelente	Peso	Total de Pontos
Pontos	1	2	3	4	5		
Conhecimento Científico e Domínio do conteúdo: demonstrado no desenvolvimento das atividades programadas, garantindo a relação teoria-prática e a integração ensino-serviço.						5	
Responsabilidade: desempenho de suas obrigações com ordem e presteza. Observância das normas da instituição e da Universidade. Sentido de hierarquia.						4	
Criatividade: capacidade de sugerir, projetar e executar idéias novas no decorrer da sua atuação.						2	
Assiduidade e Pontualidade: comparecimento a todas as atividades programadas no horário definido.						1	
Comunicação e Cooperação: manter relações interpessoais que favoreçam o desenvolvimento das atividades. Disposição para colaborar com os colegas e atender prontamente as atividades solicitadas.						2	
Iniciativa: desenvolvimento das atividades do estágio dentro de um nível de autonomia adequada, assumindo as decisões que lhe competem.						2	
Postura Pessoal: condizente com a posição de estagiário. Hábito de se apresentar com aparência e roupas adequadas ao desenvolvimento das atividades profissionais.						1	
TOTAL							

Total de pontos	Correspondente a	Conceito
17 a 31	De 0,0 a 6,0	Inaceitável
32 a 45	7,0	Regular
46 a 58	8,0	Bom
59 a 72	9,0	Muito bom
73 a 85	10,0	Excelente

NOTA

São Luís ____/____/____

Assinatura do Supervisor Técnico

SUPERVISOR DOCENTE

Nome:	Matrícula UFMA:
Nota do Relatório:	
ASSINATURA:	

COORDENADOR DE ESTÁGIO

Nome:	Matrícula UFMA:
() APROVADO () REPROVADO	
ASSINATURA:	

ESTRUTURA DO RELATÓRIO DE ESTÁGIO

1 REGRAS GERAIS DE APRESENTAÇÃO

A apresentação escrita do relatório de estágio deverá ser realizada conforme as indicações abaixo:

- a. **tipo de papel** – deve ser utilizado o papel branco, preferencialmente nas dimensões 297x210 mm (A4);
- b. **escrita** – digitado com tinta preta e somente em um lado da folha;
- c. **paginação** – as folhas do trabalho devem ser contadas seqüencialmente a partir da folha de rosto, mas não numeradas. A numeração é colocada a partir da Introdução e aparece até o final do trabalho, inclusive nas páginas de Referências e Anexos. O número localiza-se à direita, no alto da folha, a 2 cm da borda superior do papel;
- d. **margem** – superior e esquerda = 3 cm; inferior e direita = 2 cm;
- e. **espaçamento** – o conteúdo textual deve ser digitado com espaçamento 1,5 de entrelinhas, exceto citações diretas com mais de três linhas;
- f. **letra** – usar fonte Times New Roman ou Arial, tamanho 12. Para citação direta, usar fonte tamanho 10;
- g. **parágrafo** – 2 cm da margem esquerda;
- h. **numeração progressiva** – para melhor organização e apresentação, deve-se adotar a numeração progressiva das seções do texto. Os títulos das seções primárias (capítulos), por serem as principais divisões de um texto, devem iniciar em folha distinta. O indicativo numérico de uma seção precede o título, alinhado à esquerda, separado por um espaço.

2 ELEMENTOS PRÉ-TEXTUAIS

São considerados elementos pré-textuais:

Capa – Deve conter os seguintes elementos: nome da instituição com subordinação até o nível de Departamento, curso (caixa alta, fonte 14), nome completo do autor (caixa alta, fonte 14, negrito), título do trabalho (caixa alta, fonte 14, negrito), local e ano (fonte 12, , espaçamento simples).

Folha de rosto – Deve conter os seguintes elementos: nome completo do autor (caixa alta, fonte 14, negrito), título do trabalho (caixa alta, fonte 14, negrito), informações detalhadas sobre o trabalho (fonte 12, espaçamento simples); local e ano (fonte 12, espaçamento simples).

Folha de identificação – Deve conter os seguintes dados: 1.1 **Estagiário** (nome, matrícula UFMA, início e término do estágio, carga horária semanal); 1.2 **Supervisor Docente** (nome e matrícula SIAPE); 1.3 **Coordenador de Estágio** (nome e matrícula SIAPE); 1.4 **Supervisor**

Técnico (nome, No. Registro Conselho Profissional); 1.5 **Campo de Estágio** (concedente, natureza, área de atuação, área de estágio). Título fonte 14, negrito, demais informações fonte 12.

Dedicatória – É um elemento **opcional**. Tem por finalidade registrar uma homenagem do autor do relatório às pessoas que o apoiaram na realização do mesmo.

Agradecimentos – É um elemento **opcional**. O agradecimento pode ser dirigido à empresa pela oportunidade, ao supervisor técnico, ao supervisor docente, bem como àqueles que contribuíram de maneira relevante ao estágio. Título fonte 14, negrito, demais informações fonte 12.

Epígrafe – É um elemento **opcional**. Apresenta uma citação, frase ou pequena mensagem relacionada com o assunto tratado no relatório. Na folha da epígrafe consta apenas a epígrafe com a devida especificação do autor.

Resumo – Trata-se da apresentação concisa do texto em que se destacam os elementos de maior importância. Constituído de uma sequência de frases objetivas e não de uma simples enumeração de tópicos, que não deve ultrapassar 500 palavras, seguido, logo abaixo, das palavras representativas do conteúdo do trabalho, isto é, palavras-chave, conforme NBR 6028. Deve-se usar o verbo na voz ativa e na terceira pessoa do singular. O resumo deve ser digitado em um só parágrafo, com espaço simples e o título em caixa alta, tamanho 14, centralizado na parte superior da folha (não utilizar negrito).

Sumário – Apresenta a enumeração das divisões e seções presentes no relatório, na mesma ordem e grafia que aparece no corpo do trabalho e com a respectiva indicação de página. Título fonte 14, negrito, demais informações fonte 12.

Lista de Tabelas, Quadros, Gráficos e Figuras – Quando o texto apresenta mais de três tabelas, quadros, gráficos e figuras, deve-se elaborar folhas com os títulos: Lista de Tabelas, Lista de Quadros, Lista de Gráficos e Lista de Figuras. Devem ser colocadas após o sumário, especificando os títulos e as páginas onde se encontram.

3 ELEMENTOS TEXTUAIS

Os elementos que compõem a parte textual do relatório são:

Introdução – É a apresentação do trabalho de forma sintética e objetiva. Fornece informações sobre a natureza do trabalho desenvolvido, a importância e os critérios de elaboração utilizados.

A introdução deve conter:

- Identificação, caracterização e histórico da Organização (local de realização do estágio) e do ambiente.
- Especificação do objeto de estudo – escolha e importância do tema, objetivos, hipóteses e uma rápida menção sobre a(s) teoria(s), autores mais importantes que estudaram o tema.

É na introdução, que é a primeira folha da parte textual, que a numeração das páginas começa a ser colocada em algarismos arábicos, no canto superior direito da folha, a 2 cm da borda superior. (Título fonte 14, negrito, demais informações fonte 12).

Materiais e Métodos – Engloba os procedimentos das ações desenvolvidas, relatando as etapas vivenciadas no campo de estágio, bem como a apresentação dos dados, sua descrição e análise. Como a coleta de dados foi realizada visando a um propósito, buscando responder a algumas indagações, estas deverão orientar a descrição. A apresentação dos dados fica mais clara quando se utilizam tabelas e gráficos. (Título fonte 14, negrito, demais informações fonte 12).

Conclusões e Recomendações – Neste momento de forma sucinta o Aluno demonstra como ele percebeu a empresa dentro dos objetivos do trabalho concluindo como seus objetivos foram alcançados e qual a resposta ao problema levantado. As recomendações são as contribuições do autor para a organização alvo do trabalho. (Título fonte 14, negrito, demais informações fonte 12).

4 ELEMENTOS PÓS TEXTUAIS

São os elementos que complementam o trabalho e estão divididos em:

Referências – Formada por todos os documentos impressos ou eletrônicos pesquisados e citados no interior do relatório. As referências têm espaçamento simples e duplo entre si.

Apêndices – Toda construção individual do autor: questionários, roteiro de entrevistas, planilhas, fotografias e qualquer outro material necessário para legitimar os estudos realizados.

Anexos – Aqui são incluídos documentos disponibilizados pela organização que podem auxiliar no esclarecimento e análise do trabalho, bem como formulários e documentos disponibilizados pela entidade que não tenham sido desenvolvidos pelo aluno.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

AUTOR

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

São Luís
2010

AUTOR

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Relatório de Estágio apresentado ao curso de Administração da Universidade Federal do Maranhão como requisito parcial para obtenção do Título de Bacharel em Administração.

São Luís
2010

IDENTIFICAÇÃO

1 Estagiário

Nome:

Matrícula UFMA:

Período do estágio:

Carga horária semanal:

2 Supervisor Docente

Nome:

Matrícula SIAPE:

3 Coordenador de Estágio

Nome:

Matrícula SIAPE:

4 Supervisor Técnico

Nome:

No. Registro Conselho Profissional:

5 Campo de Estágio

Concedente:

Natureza: Instituição Pública () Instituição Privada () Profissional Liberal ()

Área de Atuação: Educação () Saúde () Comércio () Indústria () Serviços () Outros ()

6 Área de Estágio

() Planejamento

() Organização e Métodos

() Recursos Humanos

() Produção e Operações

() Materiais e Logística

() Marketing

() Finanças

() Sistemas de Informação

() _____

RESUMO

Em condição de rápidas mudanças, globalização e elevada competição, as empresas necessitam buscar e criar estratégias que lhes propiciem vantagens competitivas. Por sua vez, em virtude da complexidade e dinamicidade do ambiente, inserem-se neste contexto grandes desafios gerenciais, como por exemplo: maior diversidade de produtos e serviços, intensa competição, lançamento de novos produtos em ciclos cada vez menores, reestruturações e fusões organizacionais, avanços tecnológicos, novos hábitos e comportamentos de consumidores, dentre outros fatores que têm levado à adoção de novos paradigmas e a alteração da postura estratégica das empresas. Com base nesta perspectiva, ao longo do tempo empresas bem sucedidas foram deslocando o foco da visão interna de melhoria de seus processos para uma abordagem voltada para o mercado, objetivando atender as necessidades e desejos de consumidores e ofertar um valor superior na entrega de produtos ou prestação de serviços a seus clientes, descobrindo que efetivamente é o cliente quem determina o valor do produto ou serviço. Ante ao exposto, este estudo traz como abordagem a ferramenta SERVQUAL, vislumbrando o gerenciamento das expectativas dos clientes, bem como ampliar a percepção destes quanto aos valores ofertados pelo pacote de serviços da empresa Revest Comércio e Serviços Ltda.

Palavras-chaves: Prestação de serviços; qualidade; expectativas; percepções; satisfação.

SUMÁRIO

Exemplo

1	INTRODUÇÃO.....	9
1.1	Identificação, caracterização e histórico da organização e do ambiente	11
1.2	Especificação do objeto de estudo	12
1.3	A natureza dos serviços.....	13
1.4	Qualidade em serviços.....	16
1.5	SERVQUAL.....	20
2	MATERIAIS E MÉTODOS.....	25
3	CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES	34
	REFERÊNCIAS.....	36
	APÊNDICES.....	37
	APÊNDICE A - Questionário de Pesquisa de Satisfação.....	38
	APÊNDICE B - Plano de Ação 5W2H.....	39
	APÊNDICE C - Ferramenta SERVQUAL.....	40
	ANEXOS.....	44
	ANEXO A - Mostra de Produtos.....	45
	ANEXO B - Mostra de Serviços Prestados.....	48