

**DIAGNÓSTICO SOBRE UM PROGRAMA DE
ESTÁGIOCURRICULAR EM UM CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
DE UMA INSTITUIÇÃO PARTICULAR NO INTERIOR DO
ESTADO DE SÃO PAULO**

**DIAGNOSTIC ABOUT A INTERSHIP PROGRAM IN A BUSINESS
COURSE OF A PARTICULAR INSTITUTION IN THE COUNTRY
SIDE OF THE STATE OF SÃO PAULO**

**DIAGNÓSTICO DE UN PROGRAMA DE PRACTICA DE LA
CARRERA DEL CURSO DE ADMINISTRACIÓN DE UNA
INSTITUCIÓN PARTICULAR EN EL INTERIOR DEL ESTADO DE
SÃO PAULO**

FRANCINE LOUZADA PACHECO

Graduando em Administração no Centro Universitário Adventista de São Paulo
email: f_louzada@hotmail.com

EVERSON MUCKENBERGER

Graduado em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina. 1994
Mestre em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. 2000
Doutorando pela Universidade de São Paulo
Email: *everson.muckenberger@unasp.edu.br*

RESUMO

O mercado se encontra cada vez mais exigente quando o assunto é corpo técnico profissional. As exigências aumentam e a inserção do estudante nesse mercado se torna um desafio crescente. O presente estudo tem a finalidade de apresentar quais são as expectativas, desafios, dificuldades dos alunos do curso de administração de uma Instituição de Ensino Superior (IES) particular, localizada no interior do estado de São Paulo em relação ao programa de estágio oferecido. Foi realizada uma pesquisa qualitativa, por meio de entrevistas semi-estruturadas com os estudantes e o responsável pelos estágios. Dessa forma foi possível identificar quais são as principais necessidades dos alunos e como a IES poderá atender a essas expectativas em busca da melhoria do programa existente.

Palavras-Chave: Estágio; Aprendizagem; Inserção profissional.

ABSTRACT

Labor market is increasingly demanding when it comes to professional staff. Requirements do not stop and integration of the student in this market becomes a growing challenge. This study will present expectations, challenges and difficulties of students in a business administration program at a private Higher Education Institution (HEI) in the state of São Paulo, regarding the internship program offered. A qualitative research was conducted using semi-structured interviews with students and the chair of the internship program. Thus it was possible to identify the main needs of the students and how the HEI can meet these expectations trying to improve their actual employability.

Keywords: Internship; Learning; Professional inclusion.

RESUMEN

Actualmente, vivimos en un mercado que está cada vez más exigente cuando se trata de personal profesional. Sabemos que las demandas no se detienen y la inserción del estudiante se convierte en un desafío. Este estudio tiene como objetivo presentar cuáles son las expectativas, los desafíos, las dificultades que los estudiantes de administración de una institución de educación superior (IES) en el interior de São Paulo enfrentan para entrar en el mercado, utilizando el programa de prácticas y cómo este proceso puede complementar y añadir al proceso de aprendizaje académico. Las posibilidades encontradas en el curso del programa de practica, comprende la obtención de conocimiento de la organización. Fue hecho una encuesta con estudiantes de administración, elegidos por diferentes perfiles, para entender las demandas de todos los públicos utilizando Roesch (2005) como el marco teórico principal. Así, se pudo entender cuáles son las principales necesidades de los estudiantes y cómo IES puede cumplir con esas expectativas en la busca de mejorar el programa existente.

Palabras Clave: organización; practica; aprendizaje; profesional.

1 INTRODUÇÃO

No Brasil, cada vez mais a competitividade para inserção no mercado de trabalho tem sido um desafio para o estudante universitário. No momento em que o estudante ingressa para um curso de graduação, o cronometro profissional se inicia e a busca pela qualificação, conhecimento e desenvolvimento de habilidades para atender as expectativas do mercado se tornam o maior desafio do estudante.

Segundo Marras (2000) a aplicação do conhecimento é normalmente uma boa estratégia para ser utilizada como diferencial competitivo. O conhecimento adquirido no ambiente acadêmico se transformará num recurso importante que agrega valor à organização e, como consequência, trará maior qualificação à sociedade em que a organização está inserida.

A aplicação de todo conhecimento adquirido será experimentada pelo aluno e dessa forma ele terá condições para entender as dificuldades práticas das organizações e, estará pronto para atuar no mercado e ser também responsável pelo desenvolvimento não somente de sua organização como também do país.

O desafio, portanto, é avaliar o melhor meio para que a instituição de ensino auxilie o estudante nesse processo de aplicabilidade do conhecimento teórico. Nesse processo os programas de estágio curricular têm sido uma das principais ferramentas de aplicação e início da inserção do ainda estudante no mercado de trabalho. Por isso, este estudo teve o propósito de levantar, a partir da perspectiva dos estudantes e uma IES particular, localizada no interior do estado de São Paulo, quais são as expectativas em relação ao programa de estágios oferecido.

O objetivo principal deste trabalho é diagnosticar as expectativas dos alunos em relação ao programa de estágio curricular do curso de Administração de uma IES particular no interior do estado de São Paulo.

2 ESTÁGIO NO BRASIL

A Lei 11.788 define o estágio como uma atividade de caráter educativo e complementar ao ensino, com a finalidade de integrar o estudante em um ambiente profissional. O estágio curricular supervisionado, deve colocar o futuro estudante em contato com as diferentes realidades sociais, econômicas e culturais, proporcionando vivência e experiências que permitam ao estudante desenvolver uma consciência crítica e a capacidade de compreender a realidade e interferir sobre ela.

De acordo com Bastos (2003), a legislação de estágio no Brasil foi sancionada a partir de 1972 através da portaria número 1.002 de 19 de setembro de 1972, que determinava que o estágio supervisionado deveria ser integral aos currículos escolares. Entretanto no ano de 1977 foi criada a lei 6.494 dizendo que:

Os estágios devem propiciar a complementação do ensino e da aprendizagem a serem planejados, executados, acompanhados e avaliados em conformidade com os currículos, programas e calendários escolares, a fim de se constituírem em instrumentos de integração em termos de treinamento prático, aperfeiçoamento técnico cultural e científico e relacionamento humano.

Então, a inserção do estagiário no âmbito nacional vai acontecer com essa Lei, que também buscou estabelecer as regras para orientar o estágio. Essa lei, de acordo com Santos (2009, p. 14), foi a que mais repercutiu no ordenamento jurídico, no que concerne aos estágios, porque ela trata de todas as formas de estágio e também de qualquer grau de instrução.

Durante os primeiros 10 anos da legislação vigente, um processo de evolução e preocupação foi evidente. O acompanhamento do estágio e avaliação do aperfeiçoamento do estudante para área profissional passou a ser um requisito recomendado pela legislação, garantindo dessa forma o aperfeiçoamento técnico e cultural do indivíduo.

No ano de 2004 a resolução n. 01 do Ministério da Educação, em atendimento ao prescrito no art. 82 da Lei nº 9.394/96, Lei esta que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, acrescentou procedimentos definidos pela Lei nº 6.494/77, para a organização e a realização de estágio de alunos da educação profissional e do ensino médio, inclusive nas modalidades de educação especial e educação de jovens e adultos, entrando em vigor a partir de 04/02/2004 (BERTELLI, 2002; SOULAN, 2004).

Hoje, vemos que após trinta anos de vigência e em decorrência do novo cenário produtivo/educacional, foi sancionada, em 25 de setembro de 2008, a nova Lei de Estágio, n. 11.788. De acordo com a cartilha do estágio, emitida pelo Ministério do Trabalho as principais mudanças em relação à legislação anterior foram:

- O reconhecimento do estágio como um vínculo educativo e profissionalizante, sendo uma etapa pedagógica;
- O fomento da conscientização e responsabilidade social nas empresas para o acolhimento do estagiário em sua equipe;
- A inclusão de uma cobertura de direitos capazes de assegurar o exercício da cidadania e democracia;
- A inclusão de um recesso de 30 dias após um ano de estágio, indicando que de preferência esse recesso deve ser utilizado durante as férias escolares;
- A aplicação para os estagiários de todas as garantias da legislação trabalhistas vigentes sobre saúde e segurança de trabalho e seguro de acidentes pessoais;
- A Fixação de jornada máxima de trabalho em seis horas diárias;
- A determinação de número máximo de estagiários, que será proporcional ao número de funcionários, prevenindo abusos laborais.

Com toda legislação em volta da proteção ao estagiário, procura-se criar no país um mercado de trabalho mais justo e também contribuir para que o estudante tenha uma formação profissional que o ajude a colocar em prática, aquilo que ele vê na teoria nas instituições de ensino (Cartilha do estagiário, 2008 – Ministério do Trabalho e Emprego).

Chu, Kwan e Warning (2009) afirmam que o estágio tem sido reconhecido como um importante método para preparar os estudantes para carreiras profissionais. Essa importância ocorre na medida em que os estágios são um mix de experiência prática, aprendizagens informais com profissionais de mercado aliadas à oportunidade de exploração, permitindo aprendizado e refino de habilidades e percepções sobre as profissões.

O subtítulo abaixo apresentará quais os fatores de importância do estágio para consolidação da aprendizagem do estudante de administração.

2.1 A IMPORTÂNCIA DO ESTÁGIO EM ADMINISTRAÇÃO

Roesch (2005 p.5) afirma que o objetivo principal do estágio em administração está em criar um intercâmbio entre os estudantes e as empresas. É o aperfeiçoamento do estudante para amadurecimento e preparo para o mercado de trabalho. A mesma autora ainda afirma que, além de todas as exigências feitas pela resolução de fevereiro de 2004 argumenta-se que o estágio curricular não é simplesmente uma experiência prática vivida pelo aluno, mas uma oportunidade de refletir, sistematizar e testar conhecimentos teóricos e instrumentos discutidos durante o curso de graduação. A revisão da Lei de 2008 mantém essa premissa e fomenta ainda mais essa realidade para empresa.

De acordo com Mesquita e França (2011), os ganhos obtidos pelo estudante ao ingressar no mercado de trabalho resultam não só na aplicabilidade de todo seu aprendizado como também na correta formação profissional que a experiência do estágio oferece e a possibilidade de inserção efetiva no mercado de trabalho.

Os autores afirmam que o estágio não é importante apenas para os estudantes. A IES também ganha com a possibilidade de entender as demandas do mercado e adequar a grade curricular do curso,, visando atender as premissas das organizações que estão sempre em mudanças. As organizações também ganham pois, de certa forma, adquirem profissionais em formação que trazem consigo uma bagagem teórica para questionar e até trazer oportunidades de melhoria e mudanças organizacionais.

Roesch (2005) menciona que além de aplicar na prática o conhecimento aprendido no decorrer do curso, o estágio busca também avaliar a possibilidade de mudanças e melhorias nos processos existentes da organização, a capacitação do aluno e a formação profissional, cultural vai além das disciplinas cursadas no ambiente acadêmico e necessita de um acompanhamento para verificação do desempenho do aluno. Esse processo fomenta no aluno a motivação de se tornar um profissional por vivenciar o mercado de trabalho e fazer parte do contexto organizacional.

Roesch, (2005, p. 27) ainda afirma que apesar de ser obrigatório, ou não, o estágio acima de tudo é uma forma do estudante aumentar e aprimorar seu conhecimento e habilidades em várias áreas, inclusive o processo de “levantar situações problemáticas, propor melhorias e avaliar planos também faz parte da construção do conhecimento”.

Vemos que hoje, o mercado de trabalho vem se desenvolvendo porém, de acordo com Mesquita e França (2011), muitas empresas ainda não perceberam a oportunidade de desenvolvimento em oferecer estágio. Os alunos necessitam de oportunidade e orientação para o mundo profissional. Essa orientação pode ser a formação específica e limpa que o mercado busca, o que provavelmente trará maior aproveitamento e entendimento por parte dos acadêmicos sobre os conhecimentos e conteúdos teóricos tratados em sala de aula, bem como, maior desenvolvimento das empresas nas quais estes estão inseridos. Chu, Kwane Warning (2009) afirmam que programas de estágio possuem 3 benefícios importantes: estudantes ganham a experiência do mundo real, os programas da IES podem melhorar sua reputação e as organizações podem recrutar mão de obra potencial para melhoria da organização.

Roesch (2005, p. 9) coloca que é preciso que os dirigentes das organizações acreditem que um aluno universitário possa realizar alguma forma de trabalho profissional na empresa durante o seu processo de estágio, a empresa deve permitir que o aluno agarre a situação e aproveite para realmente testar e comprovar seus

conhecimentos. Com esta experiência, a aprendizagem do estagiário se torna completa. Será o momento em que o estudante avaliará a teoria com a aplicação real.

2.2 O PROCESSO DE APRENDIZAGEM

A aprendizagem é um processo neural complexo, que leva à construção de memórias. Izaquierdo (1997) coloca que o indivíduo é exatamente e só aquilo que se lembra. Aprende-se lendo, ouvindo, errando, praticando e vivenciando a situação imaginada durante o período acadêmico. Inúmeros são os meios para a aprendizagem, e cada pessoa se faz única nesse processo.

Por isso Wick e León (2004) destacam que conhecer como se aprende e intencionalmente explorar as oportunidades de aprendizado mais eficazes podem levar a “saltos gigantescos”, transformando o trabalho de uma tarefa para um desafio.

Há inúmeras disciplinas de aprendizagem. Rodriguez eRodrigez (2007) colocam que a origem do conceito de aprendizagem organizacional ocorreu em 1973 com Michael e, posteriormente em 1978 com Argyers eSchön, que sistematizaram e deram contorno teórico ao tema. Dessa forma a disciplina de aprendizagem foi entendida como “a aquisição de certas competências [...] um processo permanente e [que] vai além da obtenção dos conhecimentos explícitos, necessitando, para tal, a experimentação e o desenvolvimento de habilidades.”(RODRIGUEZ; RODRIGUES, 2007, p. 242).

Existem várias formas de aprendizagem organizacional e uma delas é chamada de “maestria pessoal”, a qual tem uma ligação direta com o equilíbrio interno, emocional e físico, e também da interação entre a razão e a intuição e a capacidade que se tem em trabalhar com a emoção e a preocupação com outras pessoas. Ela está diretamente relacionada ao desenvolvimento individual. Rodriguez e Rodriguez (2007) ainda enfatizam que a “maestria pessoal” tem uma relação direta com o equilíbrio emocional, interno e físico do indivíduo. Mas é uma decisão de cada organização promover ou não o desenvolvimento desta “maestria”. Nesse processo Rodriguez e Rodriguez (2007) indicam que podem ser praticados diferentes métodos.

O primeiro é o Coaching, que consiste em oferecer ao estudante orientação dos supervisores, programas voltados para o desenvolvimento pessoal e profissional. O segundo é o Mentoring, no qual o estudante recebe conselhos e dicas de profissionais mais experientes para o seu desenvolvimento pessoal e profissional. O terceiro método é o Autodesenvolvimento, pelo qual o estudante e/ou profissional participa de programas de autodesenvolvimento, tais como cursos na modalidade de ensino a distância, leitura de livros, entre outros. O quarto e último método indicado pelos autores é a observação. Neste caso o estudante recebe dicas e aconselhamentos para melhoria das suas atitudes e comportamentos por parte de um observador de sua confiança.

Todas essas relações estão diretamente conectadas com o desenvolvimento e o processo de aprendizagem dos estudantes cabendo à organização definir qual será o método aplicável.

Em outra fronteira Wick e León (2004) enfatizam que trabalho e aprendizado convergem, e criam um cenário de caminhos e possibilidades para crescimento e evolução através da experiência profissional. Afirmam que é preciso decidir proativamente o conhecimento em vez de recebê-lo passivamente. É importante destacar que as empresas bem administradas não se contentam senão com o máximo

do indivíduo, e isso tem aumentado o leque de exigências das empresas em relação ao estudante. O quadro abaixo sugere o que, de acordo com Wick e León (2004), um estudante de administração precisaria desenvolver a fim de ter o perfil do “gerente do século XXI”.

Gerentes de Antigamente	Gerente do Século XXI
<ul style="list-style-type: none"> • Aprendiam passivamente, quando alguém ensinava; • Achavam que aprendizado ocorria principalmente em sala de aula; • Responsabilizavam o chefe pela carreira deles; • Não eram responsáveis pelo próprio desenvolvimento • Acreditavam que a sua formação já estava completa; • Não percebiam a ligação do que aprendiam com os resultados profissionais • Aprendizado estava apenas a cargo da instituição. 	<ul style="list-style-type: none"> • Procuram deliberadamente aprender; • Reconhecem o poder do aprendizado decorrente da experiência do trabalho; • Sentem-se responsáveis pela própria carreira; • Assumem a responsabilidade pelo próprio desenvolvimento; • Educação é uma atividade permanente para vida toda; • Percebem como o aprendizado afeta os negócios; • Decidem intencionalmente o que aprender;

Quadro 1: Características gerentes de antigamente e gerentes do século XXI

Fonte: 53 Wick e León (2004)

O quadro fomenta qual deve ser o perfil do administrador para se inserir no Mercado de trabalho atual, colocando o “Gerente do Futuro” como um contínuo aprendiz e a importância da teoria dentro do negócio, esse é o formato da nova administração. Roesch (2005, p.3) afirma que a administração moderna requer do profissional que atua nas organizações certo nível de familiaridade com os métodos científicos. Essa tendência de resolução dos problemas através da utilização de ferramentas e instrumentos, habilidades e formas de análise fomentam o aprendizado contínuo. Estudantes de administração precisam passar pelo processo de aprendizagem para também adquirir cultura de aprendizado constante para que consigam exercer a função de administradores, gerentes e gestores organizacionais.

Fleury e Fleury (2004) afirmam que o processo de aprendizagem de uma organização envolve não só a elaboração de novos mapas cognitivos, que assim possibilitam o que está acontecendo no ambiente interno e externo da organização, mas também a definição de outros novos comportamentos comprovando a efetividade

do aprendizado. Le Boterf (1994) propõe o quadro abaixo para exemplificar o processo de desenvolvimento dos tipos de conhecimento.

Tipo	Função	Como Desenvolver
Conhecimento Teórico	Entendimento e Interpretação	Educação formal e continuada.
Conhecimento sobre os procedimentos	Saber como proceder	Educação formal e experiência profissional
Conhecimento Empírico	Saber como fazer	Experiência Profissional
Conhecimento Social	Saber como se comportar	Experiência Formal e Profissional
Conhecimento Cognitivo	Saber lidar com a informação, saber aprender	Educação formal e continuada, e experiência social e profissional.

Quadro 2: Processo de Desenvolvimento de Competências

Fonte: Le Boterf (1994)

Observa-se que o aprendizado chamado educação formal e continuada se refere, além dos procedimentos e conhecimento cognitivo, ao desenvolvimento do conhecimento teórico e somente o ambiente profissional trará ao estudante o conhecimento para formação de suas competências. O estágio é, portanto o caminho para essa formação, os tipos de conhecimento sobre os procedimentos, empírico, social e cognitivo precisam da vivência prática para ser desenvolvidos. Essa vivência prática só será possível no contexto profissional específico, e dessa forma não é apenas o indivíduo que se vai beneficiar, mas também a organização, com o conteúdo que aquele trará a esta.

De acordo com Fleury e Fleury (2004, p. 40) os psicólogos enfatizam que o processo de aprendizagem ocorre de duas vertentes teóricas que sustentam os modelos de aprendizagem: Behaviorista e Cognitivista. Para o modelo Behaviorista o comportamento é observável e mensurável, que diz respeito à aprendizagem acadêmica. O modelo Cognitivista adota um conceito mais complexo e abrangente, no qual a aprendizagem assume formas de resolução de problemas, realização de objetivos e percepção do indivíduo, sendo assim o programa de estágio está embasado no modelo cognitivo de aprendizagem já que a aprendizagem se torna prática e a resolução de problemas rotineiros colaboram para a aplicabilidade das observações feitas no ambiente acadêmico.

Com a perspectiva das teorias de aprendizagem, entende-se que o processo de estágio supervisionado não é somente uma experiência prática vivida pelo estudante,

mas conforme Roesch(2005) afirma é também uma oportunidade para refletir, sistematizar e testar os conhecimentos teóricos aprendidos, sendo uma real chance para aprofundar os conhecimentos e habilidades na área de interesse. Roesch (2005) destaca que o conhecimento é construído no aluno que pode aplicar o conhecimento teórico e a pesquisa acadêmica para melhorar as práticas organizacionais.

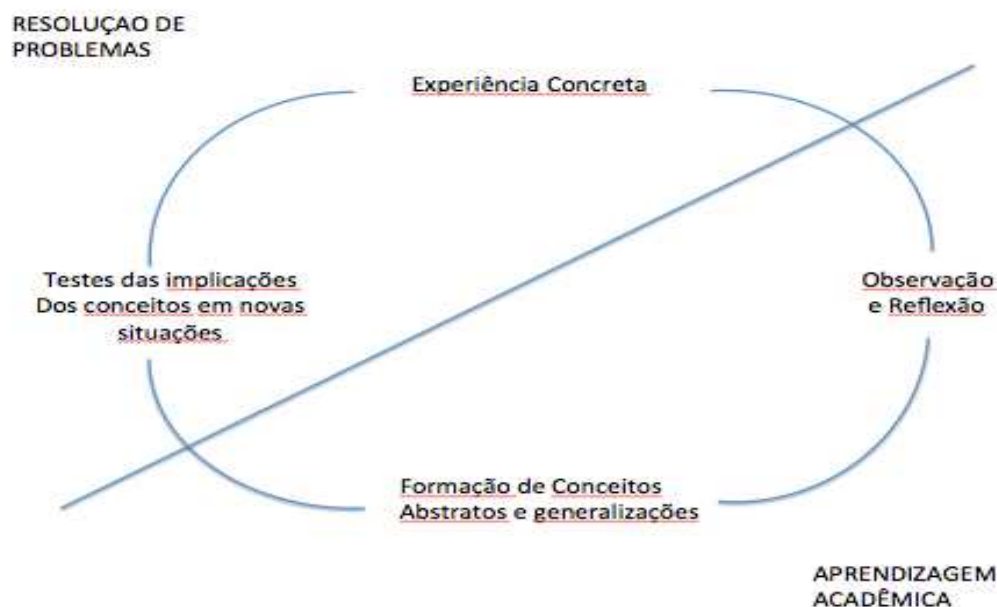


Figura 1 – Ciclo de Aprendizagem

Fonte: Kolb (1983)apud Roesch (2005)

Kolb (1983) destaca que o conhecimento é algo que se constrói no aluno, por meio de duas abordagens complementares. A primeira é a aprendizagem acadêmica que desenvolve a formação dos conceitos abstratos e as generalizações. Também é na aprendizagem acadêmica que o aluno observa e faz reflexões sobre o conteúdo acadêmico apresentado. A segunda abordagem, que complementa a aprendizagem acadêmica, é a resolução de problemas, o aprendizado cognitivista. É na busca por solucionar problemas que o estudante coloca à prova a aplicabilidade dos conceitos aprendidos por meio da experiência concreta. É o momento em que o estudante tem a oportunidade de “navegar” pelos métodos e viver a teoria com a prática. Nesse sentido um programa de estágio proporciona ao estudante a realização do ciclo da aprendizagem.

2.3 DESAFIOS PARA O ESTUDANTE E SUAS EXPECTATIVAS

Para Roesch (2005, p. 4) não é preciso justificar porque o processo de estágio é importante no curso de administração. A sua inserção no currículo assegura não somente a supervisão acadêmica como também um processo de aprendizagem e a oportunidade do aluno em testar o teórico com o mundo real e assim atender às demandas do mundo atual, utilizando as disciplinas cursadas no curso de graduação. O desafio do estudante está em entender como se inserir nesse processo. Roesch

(2005, p. 15) coloca que a procura de um local para estagiar tem sido deixada inteiramente nas mãos dos alunos na maior parte das IES, e que contam apenas com ajudas eventuais de professores para conseguir acesso às organizações.

A autora ainda afirma que é possível encontrar alunos que estejam finalizando o curso de graduação sem ter tido sequer uma experiência de trabalho. Preferem se dedicar para a vida acadêmica e deixar essa fase para o final, comportamento que, talvez, traga desvantagens ao estudante que conclui a graduação sem ter desenvolvido seu aprendizado prático durante o período acadêmico, como extensão da sala de aula, dificultando o processo de ingresso no mercado de trabalho, por não possuir nenhuma experiência.

Roesch (2005) p. 10 afirma que muitos estudantes se interessam pela oportunidade de estágio porém, relutam pois afirmam que as experiências são, na maioria das vezes, insatisfatórias. Um grande desafio é driblar o conceito de que estagiários são inseridos no mercado para executarem atividades repetitivas sem a oportunidade de aplicar seu conhecimento teórico na prática. Roesch (2005) ainda traz essa queixa como uma forma de exploração de mão de obra no Brasil e afirma que essa realidade não é peculiar ao Brasil. Na Inglaterra também se observa a dificuldade de encontrar oportunidades de estágio que realmente levem ao aprendizado do estudante.

Lourenço, Lemos e Pécora (2012) afirmam que o estágio passa por uma linha onde a figura do “estudante que trabalha” parece estar dando lugar ao “trabalhador que estuda”. A opção do estudante de Administração pela experiência prática de trabalho, objeto de desejo de muitos graduandos, tem se tornado não mais opção, mas obrigação com vistas à sua manutenção no espaço acadêmico.

Oliveira e Piccinini (2010) dizem que o aprendizado prático tem maior reconhecimento, e, a cobrança do estudante normalmente é a mesma de um trabalhador. As cobranças de horário e disponibilidade, bem como as suas responsabilidades podem assumir uma dimensão em que esta prática se torna mais importante do que o curso universitário, deixado em segundo plano.

Um outro desafio voltado não só para o estudante mas também para a IES é estruturar uma relação Universidade-Empresa. Roesch (2005) destaca quatro passos para esse processo. O primeiro consiste na formação de um banco de dados para facilitar o contato das empresas com os alunos. O segundo consiste em trabalhar a imagem da universidade no meio empresarial. O terceiro envolve estabelecer um programa de consultoria para empresas, utilizando os próprios graduandos com orientação de professores experientes. Finalmente, o quarto passo está em estabelecer convênios com empresas.

E além desses passos, Roesch (2005) complementa que é necessário que haja também uma predisposição por parte das empresas em acreditar no potencial do estudante universitário, oferecendo-lhe oportunidades de desenvolvimento profissional durante o período de estágio.

É preciso que os dirigentes da empresa acreditem no aluno universitário, para que ele possa realizar o seu trabalho profissional para empresa durante o período de estágio.

3 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

3.1 PERCEPÇÃO DO ALUNO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO EM RELAÇÃO AO PROCESSO DE ESTÁGIO

Existem diferentes perspectivas quando o assunto é estágio supervisionado. A IES acredita ser um meio importante para a formação acadêmica do estudante; o estudante busca uma oportunidade de testar os conhecimentos ou ingressar no tão sonhado primeiro emprego; a organização, a qual se torna mais difícil entender qual a expectativa devido à necessidade específica de cada uma, mas procuram nos estagiários uma mão de obra barata, talvez um futuro empregado fixo ou apenas alguém à quem passar conhecimentos.

Independente de todas estas perspectivas, legalmente um graduando em administração obrigatoriamente deve passar pelo processo de estágio. Cabe ao aluno, à IES e à organização definirem como, onde e quais as expectativas para realização destas etapas.

Nem sempre está claro o que o aluno espera da IES, as opiniões navegam por diversos caminhos, principalmente separados pelo conhecimento que o estudante tem a medida em que avança no currículo do curso, ou seja, o aluno que cursa o primeiro ano tem uma ótica sobre “o novo” e todas as expectativas que o primeiro ano de graduação traz juntamente com todas as mudanças acadêmicas para o aluno:

Pelo que eu estou vendo, a IES auxilia muito neste processo, já ouvi a secretaria do curso vir anunciar vagas na [Empresa X] e em várias outras empresas. Por isso acho que a IES dá essa oportunidade, mas eu acho assim, as pessoas querem tudo de mão beijada... eu vou ter que correr atrás quando chegar a minha hora também! (Entrevistado12 – 1º ano).

Enquanto alunos do segundo ano já estão iniciando um senso mais crítico: “A IES é boa, tem coisas no mural... claro tem que melhorar mas eu acho que vai me atender quando eu precisar!” (Entrevistado8 – 2º ano).

Os estudantes do terceiro e quarto anos já apresentam opiniões formadas sobre o assunto principalmente por estarem vivendo a real necessidade de um estágio. Apesar do Entrevistado 11 cursar o primeiro ano, o aluno já está na faixa etária de 40 anos o que o coloca com um senso crítico mais “maduro” para o processo como um todo:

Eu acho que tá faltando um feedback maior da IES, não que a gente não tenha, mas precisa dar uma aprimorada nesse feedback, esse retorno da universidade nos informar mais, as opções que temos. (Entrevistado11 – 1º ano).

Ou afirmações como, “Olha, até agora eu tenho ido meio sozinho e independente nesse negócio de estágio”(Entrevistado4 – 3º ano).

As perspectivas em relação ao processo e acompanhamento do programa de estágio apresentaram lacunas significativas para os alunos em fase final do curso. Por exemplo, o Entrevistado 15 afirma “A IES não auxilia a gente para o programa de busca de estágio e não oferece possibilidades reais.”

Essa é a realidade das opiniões de alunos que já estão encerrando a fase de estágio e na reta final da graduação.

Por exemplo, eu não tive nenhuma indicação de onde estagiar, sabe, eu acho que o curso poderia dar mais esse suporte ao aluno porque para os outros cursos a gente vê isso, o aluno de pedagogia, licenciatura por exemplo. Nosso curso não é assim, não tem esse direcionamento, é cada um por si e Deus por todos. (Entrevistado1 – 4º ano).

Pelo que eu saiba, a IES tem um programa de auxiliar essa busca e tal, mas eu acho meio fraco sabe? Acho que poderia ser um pouco mais divulgado, um pouco melhor assessorado. Os alunos iriam aprender muito mais. (Entrevistado10 – 4º ano).

Mesmo que com alguns exageros, sabe-se que, de acordo com o decreto nº 87.497, de 1982 a universidade não necessita conduzir essas atividades diretamente, segundo o decreto as IES podem recorrer aos serviços de agentes de integração para a intermediação dos estágios.

Roesch (2005 p. 15) afirma que a prática do aluno procurar um local para estagiar nem sempre é tão eficaz, porque o projeto do estágio só se torna concreto quando o aluno tiver definido o alvo do estágio, desta forma a organização ser conhecida pela IES anteriormente facilitaria um tanto quanto este processo.

Abaixo, o quadro resume as perspectivas dos estudantes divididas pelos semestres vigentes no segundo semestre de 2014.

Percepção	1º e 2º anos	3º e 4º anos
Programa de estágio existente	Satisfatório	Necessita melhorias
Auxílio da IES para ingresso no programa	Satisfatório	Necessita melhorias
Suporte durante o estágio	Satisfatório	Quase Inexistente

Quadro 3: Perspectivas dos estudantes divididas pelos semestres vigentes no segundo semestre de 2014.

3.2 FRUSTRAÇÕES E PONTOS POSITIVOS DO PROGRAMA DE ESTÁGIO

De acordo com Roesch (2005 p. 3) é muito comum ouvir dos alunos que a IES é muito teórica e não retrata a realidade do mercado, nesse sentido, foram observadas algumas afirmações sobre essa disparidade, por exemplo:

“O estágio não é aplicação da teoria, a teoria é voltada para a estratégia já o estágio é a execução das atividades” (Entrevistado13 – 4º ano);

“A prática tem muita diferença, cheguei lá e não conhecia o software, os sistemas para administrar as coisas. A gente fica no degrau de baixo vendo a teoria ser aplicada pelos nossos superiores” (Entrevistado14 – 4ª ano).

A segunda afirmação declara o que a mesma autora coloca. Roesch (2005, p. 3) afirma que a principal queixa do estudante é que muitas empresas colocam o aluno universitário para exercer unicamente trabalhos repetitivos, sem chances de aprender um trabalho diretamente ligado à sua formação, isso sem dúvida se torna frustrante para o estudante porém, a afirmação:

“A gente fica no degrau de baixo vendo a teoria ser aplicada pelos nossos superiores” (Entrevistado 14 – 8ª Semestre),

Nos leva a assumir que, conforme Roesch (2005p. 03) afirma, o modelo pode até expressar a realidade mas o aluno não está tendo a oportunidade de testar o valor da teoria e da conceituação nos problemas organizacionais.

Outra observação interessante, colocada pelo estudante foi:

É, assim, eu to gostando muito lá porque tipo assim, o setor que eu to trabalhando lá é um setor que você consegue ter uma visão geral do sistema, certo, mas não está exatamente ligado a minha área de atuação, que eu quero atuar, então é meio que, você sente um pouquinho essa frustração, tipo, pensei que eu ia fazer isso e to fazendo isso, mas é eu estando já inserido lá dentro eu consigo ver várias coisas que eu to aprendendo em sala de aula, consigo enxergar, mesmo não estando participando eu consigo enxergar. Entendeu? (Entrevistado 9 – 6º semestre)

A afirmação acima vai ao encontro do que vimos nas teorias publicadas no que diz respeito ao processo de aplicabilidade da teoria nas situações organizacionais citadas por Roesch (2005).

3.3 EXPECTATIVAS

Os alunos do curso entrevistados trouxeram expectativas bastante díspares. Por exemplo, os Entrevistado 1 e 11 estão realmente buscando uma oportunidade de aprendizado e foi possível perceber conforme relatos: “Procuro aprender por que o estágio pra mim é o complemento da sua faculdade então você tá lá pra aprender mesmo” (Entrevistado 1 – 8º semestre); “Porque o que eu tenho desenvolvido cada vez mais habilidade pelo aprendizado, a possibilidade de alcançar os meus objetivos são maiores que os financeiros, tá relacionado com a minha satisfação pessoal” (Entrevistado11 – 2º Semestre).

Em contrapartida, a expectativa de outros alunos são mais voltadas para suprir o fator financeiro, para que assim eles possam continuar o ensino acadêmico o Entrevistado 3 retrata bem o que foi possível perceber em outras entrevistas:

“Eu preciso pagar as contas, preciso de remuneração” (Entrevistado3 - 6º semestre).

Muito embora os Entrevistados 1 e 11 estejam alinhados com a expectativa da IES, o Entrevistado 3 apresenta uma necessidade real do estudante Brasileiro hoje, a remuneração deveria, na opinião de Sancovschi, Fernandes e Siqueira (2009), representar simplesmente uma ajuda de custo; porém, alguns estudantes contam com esse auxílio para se manterem durante o curso. Assim, na expectativa de maiores ganhos, os estudantes se sentem incentivados a assumir responsabilidades incompatíveis com seus cursos e seus programas de estudo.

Roesch(2005 p. 4) afirma que não é preciso justificar por que o estágio é importante em cursos de administração, é com certeza uma condição necessária para a aprendizagem das disciplinas desenvolvidas no curso, sustentando também as expectativas dos Entrevistados 1 e 11, que apesar de estarem em semestres diferentes, desejam a aplicabilidade do conhecimento.

E nesse contexto o estudo demonstra que os alunos esperam do estágio a continuação da aprendizagem teórica. Porém, devido a fatores sociais/financeiros, essa expectativa fica em segundo plano, devido às necessidades de “sobrevivência acadêmica” do estudante em suportar financeiramente o curso de graduação.

Outro aspecto observado em relação às expectativas do estudante diz respeito ao direcionamento dos alunos para o ingresso e participação no processo de estágio das empresas. O entrevistado 15 que cursa atualmente o 3º ano demonstrou desconhecimento dos caminhos existentes para participar dos processos de estágio:

A IES não nos auxilia aos caminhos para se cadastrar em processos de estágio, conheci por outros meios sites como o CIEE, Cia de talentos e Catho e só temos acesso às vagas que são colocadas no mural (Entrevistado15 – 6º semestre).

Ou a colocação do entrevistado 9 que atualmente está estagiando em uma multinacional.

Eu acho que os professores poderiam nos ajudar mais sim! Aqui a gente tá perto de Campinas, Cosmópolis, Limeira que tá cheio de empresas gigantes. Aqui é uma faculdade com muito potencial, com alunos capacitados precisando de um empurrãozinho então, uma parceria e visitar essas empresas e falar “Olha, nossos alunos estão a disposição”. Eu acho que falta um pouco isso. (Entrevistado9 – 6º semestre).

Muito embora a fala do Entrevistado 9 seja parcialmente verdadeira, também é parcialmente exagerada na medida em que coloca sobre a IES um peso no processo de busca que pode estar além do que é possível realizar, por melhor que seja um programa de estágio. Neste sentido, os passos sugeridos por Roesch (2005) para o desenvolvimento de um melhor relacionamento universidade-empresa podem ser cabíveis. A mesma autora ainda afirma que a procura de um local para estagiar tem sido deixada inteiramente nas mãos dos alunos na maior parte das escolas, que contam apenas com a ajuda eventual dos professores para conseguir o acesso às organizações.

E, por ultimo, um outro aspecto em relação às expectativas identificado nas entrevistas foi em relação à localização da IES, principalmente entre alunos que residem no campus ou nas proximidades.

A minha dificuldade aqui é a de acesso que é complicado aqui, não acesso exatamente mas o sistema de transporte público. Talvez a IES

poderia nos ajudar com transportes, uma estrutura de vans em horários chaves, a Mercedes por exemplo disponibiliza ônibus para os estagiários e funcionários, talvez eles oferecem também pelo menos pra quem é interno e precisa estagiar fora” (Entrevistado8 – 4º semestre)

Os horários disponíveis para o transporte público não facilitam ao estudante a possibilidade de estagiar nas cidades vizinhas. Ou o estudante possui seu próprio veículo ou dificilmente conseguirá conciliar a vida acadêmica com o estágio. Embora um pouco fora dos serviços normalmente prestados por IES é preciso avaliar que normalmente IES que possuem infraestrutura de moradia para os estudantes devem se adequar também às expectativas profissionais e crescimento dos alunos

Nesses casos o aluno opta por concluir o ensino acadêmico e depois partir para a realização do estágio. O Entrevistado 14 é um exemplo disso: “Quero terminar primeiro e depois ver onde vou estagiar, morando aqui é impossível sair sem ter carro!” (Entrevistado14 – 8º semestre).

Essa afirmação faz parte da realidade dos estudantes residentes no campus, porém, segundo Roesch (2005), é possível encontrar alunos que desejam terminar toda a grade acadêmica e posteriormente se dedicar ao estágio. Este comportamento trás algumas desvantagens: primeiro, porque dificulta a aprendizagem dos conceitos da administração, e segundo, porque será mais difícil para o egresso conseguir um emprego como profissional sem ter uma experiência prévia. A autora ainda afirma que o ideal é começar o estágio no mais tardar no quinto semestre do curso.

As expectativas acima citadas retratam uma amostragem das necessidades, o que o estudante espera do processo de estágio, como ele poderá contribuir para o egresso e a oportunidade de ingressar no mercado de trabalho, tendo a segurança de um estágio supervisionado para acompanhá-lo.

Em ordem de prioridades o quadro abaixo resume as principais expectativas dos estudantes em relação ao programa de estágio.

Principais Expectativas durante a realização do estágio

- **Aprendizado**
- **Oportunidade de inserção no mercado**
- **Auxílio financeiro para pagar os estudos**

Quadro 4: principais expectativas dos estudantes em relação ao programa de estágio.

3.4 PERCEPÇÃO DOS ESTUDANTES - EXPECTATIVAS E REALIDADE

As expectativas obtidas dos estudantes durante a pesquisa, de forma geral, revelaram que o programa de estágio existente atende às exigências legais, conforme afirmado pelo coordenador de estágios do curso de administração da IES:

Atualmente, o processo de estágio da IES atende às necessidades exigidas pela legislação, não temos um processo de auxílio ou feedback aos alunos para acompanhamento do desenvolvimento do estágio, apenas o burocrático” (COORDENADOR DE ESTÁGIO DA IES).

Mas também demonstra alguns passos a frente do esperado pela legislação conforme demonstrado pelo aluno:

Então, na verdade surgiu uma vaga ali no mural, tinha ali o email pra você enviar o seu currículo, eu mandei o currículo, depois de alguns meses me ligaram aí eu fui até a empresa e a empresa, depois de várias entrevistas né, o processo e tal, aí eu fui até o CIEE, eles me enviaram até o CIEE, até então eu nem sabia disso, e aí daí eu comecei a estagiar, fiz um contrato lá e tal... (Entrevistado9 – 6º semestre).

A comunicação feita via mural e anúncios em sala são vistas positivamente pelos alunos, o que se percebe é a ausência de acompanhamento desse processo: “Pelo que eu saiba a IES tem um trabalho de ajudar nos estágios, mas o trabalho é fraco, acho que poderia ser um pouco mais divulgado, melhor assessorado quando o estudante está estagiando” (Entrevistado10 – 8º semestre).

Conforme afirmado por Roesch (2005) o desafio não está voltado só para o estudante mas também para a IES. Estruturar uma relação Universidade-Empresa é um dos passos mais importantes para o desenvolvimento e fortalecimento de um programa de estágios. Em especial, neste processo, está a formação de um banco de dados para facilitar o contato com as empresas, alunos e acompanhamento do corpo acadêmico para direcionar o estudante.

Uma dificuldade presente na IES é o acesso, apesar de estar localizada na região metropolitana de Campinas, o acesso é difícil restringindo a possibilidade de melhores oportunidades para estagiar.

Conforme Lourenço, Lemos e Pécora (2012) afirmam, uma das contradições reside no fato que todos - estudantes, professores, empregadores - concordam que os estágios complementam e enriquecem o conteúdo dos cursos, submetendo o que está sendo aprendido ao teste da realidade. Nenhum destes atores, porém, deseja que tal experiência comprometa as atividades acadêmicas, o que gera desafios a todos os atores envolvidos, e assim os alunos residentes se deparam com a falta de opção para deslocamento.

Principais Expectativas do aluno para realização do estágio	O que o aluno espera Da IES
Aprendizado (teoria x prática)	Teoria alinhada com as necessidades do mercado;
Oportunidade de inserção no mercado (Efetivação)	Auxílio da IES para o ingresso do estudante no mercado; Acompanhamento na IES no programa individual de estágio;
Auxílio financeiro para pagar os estudos	Auxilio de transporte para alunos residentes;

Quadro 5: Expectativas do aluno em relação ao programa de estágio

O quadro acima separa quais são as Principais Expectativas dos alunos em relação a realização do estágio e traz também as Expectativas dos alunos em relação ao que a IES oferece atualmente.

Aprendizado (Teoria x Prática) - Os alunos buscam no estágio vivenciar o que está em sala de aula e aplicar o que é visto na prática e essas expectativas se destacam também no que diz respeito às expectativas do aluno em relação ao que a IES oferece, os alunos buscam o alinhamento da teoria com a realidade no mercado.

Oportunidade de Inserção no mercado (Efetivação) – Existe o entendimento de que o programa de estágio é uma importante etapa para conduzir os alunos ao mercado, a IES poderia auxiliar melhor o processo de inserção do estudante e, a IES também poderia implementar um melhor acompanhamento aos alunos durante a realização do programa.

Os alunos esperam que o estágio possa ser um auxílio financeiro para pagar os estudos e que seria muito positivo se a IES pudesse proporcionar transporte aos alunos residentes.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É visto que os cursos de graduação devem oferecer o estágio supervisionado curricular no campo de atuação profissional. Porém, muito mais do que a obrigação

legal do programa de estágio, o desafio está em promover um programa efetivo, que seja um laboratório para o estudante, onde ele possa desenvolver suas habilidades e competências em acordo com o que foi visto no ambiente acadêmico.

As expectativas dos estudantes navegam desde a necessidade de caminhos para que consigam chegar às oportunidades de estágio, até o feedback daquilo que está sendo vivido pelo estudante já inserido no programa. Há frustrações colocadas em relação à teoria e a prática e foram indicados pontos positivos de aprendizagem e desenvolvimento, bem como pontos de melhora em relação às lacunas existentes no processo do programa.. Fica evidente que o programa existente atende às exigências legais e as lacunas identificadas promovem a necessidade de buscar melhorias.

Nesse sentido, se colocam algumas sugestões que se entende são interessantes para a IES, a fim de promover a satisfação dos estudantes e buscar a excelência e reconhecimento das empresas atuantes na região da IES.

A aplicação dos passos sugeridos e apresentados por Roesch (2005) envolvendo a criação de um banco de dados para facilitar o contato das empresas com os alunos, o trabalho da imagem da universidade no meio empresarial, o estabelecimento de um programa de consultoria para empresas, utilizando os próprios graduandos com orientação de professores experientes e o estabelecimento de convênios com empresas, são passos importantes para a melhoria do processo existente e atende as necessidades colocadas pelos estudantes.

A IES, para melhoria do programa de estágio poderá utilizar os resultados obtidos e implementar uma nova sistemática prevendo:

Abertura de convênios com empresas da circunvizinhança: Pesquisar quais são as necessidades das empresas em relação ao profissional de administração, focar a grade curricular para atender às demandas do mercado.

Propor parcerias com estas empresas, as quais poderiam inclusive sanar o problema de deslocamento existente aos alunos residentes ou moradores em torno da IES.

Acompanhamento do estudante por seu orientador: Promover a capacitação do estudante utilizando por exemplo, a Maestria Pessoal citada por Rodriguez Y Rodriguez (2007) e trazer a experiência do estudante no mercado de trabalho para que a IES consiga melhorar cada vez mais seu conteúdo programático bem como o programa de estágio.

Como limitação deste estudo, aponta-se que a pesquisa foi realizada somente com estudantes e com o coordenador do programa de estágios, não foram entrevistados os orientadores, assim como as organizações.

Recomenda-se que os estudos futuros possam buscar às organizações que concedem estágio, na intenção de ampliar as discussões sobre o processo de estágio supervisionado e busque também organizações para entender as expectativas do Mercado regional, a aplicação de uma pesquisa-ação, que é a pesquisa empírica concebida e realizada em associação e aplicação promovendo um resultado real ao processo onde as ações são tomadas e a IES poderá acompanhar todo o processo de melhoria proposto numa pesquisa-ação.

5 REFERÊNCIAS

- ABRES. **Associação Brasileira de Estágios**. 2014. Disponível em: <<http://www.abres.org.br/v01>>. Acesso em: 20 de ago. de 2014.
- ACEVEDO, R. Claudia; NOHARA, J. Jouliana. **Monografia do Curso de Administração**. Editora: Atlas, 2004.
- ALMEIDA, D. R.; LAGEMANN, L.; SOUZA, S. V. A. **A importância do estágio supervisionado para a formação do administrador**. In: Encontro da Associação Nacional de pós- graduação e pesquisa em administração, 30 ed. Salvador: AnPAD, 2006.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.
- BASTOS, J. A. S. L.; BUENO, N. L.; VOLPATO, M. **Capacitação Tecnológica e Competitividade: O Desafio para a Empresa Brasileira**. Sistema FIEP, IEL, OMINT, 2003.
- BAUER, M. W.; GASKELL, G. **Pesquisas Qualitativas com Textos, Imagem e Sons**. Petrópolis: Editora Vozes, 2002.
- BRASIL. Lei Federal no 6.494 de 07 de dezembro de 1977. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Poder Executivo, Brasília, DF, 9 de dezembro de 1977.
- 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 nº 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**. Poder Executivo, Brasília, DF, 26 de setembro de 2008. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111788.htm>. Acesso em: 07 de ago. 2014.
- CHIZZOTTI A. **Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais**. 4 ed. São Paulo: Editora Cortez, 1991.
- DENCKER, M. F. A.; CHUCID, da V. S. **Pesquisa Empírica em Ciências Humanas**. Editora Futura, 2001.
- GRUBITS S.; NORIEGA J. A. V. **Método Qualitativo Epistemologia, complementaridade e campos de aplicação**. Vetor Editora, 2004.
- LOURENÇO M. L.; SCANDELARI L.; PÉCORA J. e J. **Administração: ensino e pesquisa**. V. 13. Nº 3. Rio de Janeiro, 2012.
- MAXIMINIANO, A. C. A. **Teoria Geral da Administração**, São Paulo: Atlas, 2012.
- MESQUITA, S. M.; FRANÇA, S. L. B. **A importância do estágio supervisionado na inserção de alunos de graduação no mercado de trabalho**. In: Congresso Nacional de excelência em gestão, 7ª ed. Rio de Janeiro: Anais, 2011.

NUBE. **Núcleo Brasileiro de Estágios**. 2014. Disponível em: <<https://www.nube.com.br/>>. Acesso em: 05 de setembro de 2014.

ROERCH, S. M. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2005.

RUFINO, da S. W.; VERAS, M. M. A. **Motivos que Levam os Alunos a Cursar Graduação em Administração**: Um Estudo nas Instituições Públicas e Privadas do Estado da Paraíba. Enampad XXX Encontro, Salvador, 2005.

SANCOVSCHI, M.; FERNANDES, L. J. D.; SIQUEIRA, J. R. M. **Custos Pessoais do Empenho Imoderado de Alunos de Cursos de Graduação em Administração nos Estágios**: A Relação Entre Empenho dos Alunos, Sobrecarga de Trabalho, Estresse no Trabalho, e Aspectos Significativos da Vida Acadêmica. In: Encontro da Associação Nacional de pós-graduação e pesquisa em administração, 33 ed. São Paulo: AnPAD, 2009.

SANTOS, Alini Giseli dos. **Primeiro ano da nova lei de estágio**. Disponível em: <<http://siaibib01.univali.br/pdf/Alini%20Giseli%20dos%20Santos.pdf>>. Acesso em: 04 de novembro de 2014.

VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 11ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

WARNING, P.; CHU, S. K. W.; KWAN, A. C. M. **Information Seeking And Stopping Among Undergraduate Interns**. Proceedings of the 2009 International Conference on Knowledge Management [CD-ROM]. Hong Kong, Dec 3-4, 2009.

YOUNG, P. V. **Scientific Social Surveys and Research Methods**. Columbus GaridPublishing, 1979.