

PLANO DE ENSINO

1. IDENTIFICAÇÃO*					
ANO LETIVO:	2023				
CAMPUS:	Paranaguá				
CURSO:	Administração				
GRAU:	Graduação				
NOME DA DISCIPLINA:	Estágio Supervisionado em Administração – ESA IV				
SÉRIE/PERÍODO:	3º				
TURMA:	Matutino/Noturno	TURNO:	Matutino/Noturno		
CARGA HOR. TOTAL:	120	TEÓRICA:	16	PRÁTICA:	104
CARGA HOR. SEMANAL:	4	CURRICULARIZAÇÃO: 2019			
CARGA HOR. SEMIPRESENCIAL	104				
OFERTA DA DISCIPLINA					
DOCENTE	Sandro Deretti				
TITULAÇÃO/ÁREA:	Doutor/Administração				
2. EMENTA					
<p>Todos os alunos vinculados à disciplina de Estágio Supervisionado IV (área de marketing) deverão desenvolver estudo em relação ao tema "Qualidade no Serviço". A escolha deste tema se dá em razão de que a qualidade no serviço é objetivo dos mais importantes na área de marketing e deve ser gerenciada por qualquer organização, seja no setor público ou no setor privado. Portanto, cabe ao estudante de administração conhecer profundamente esta temática, tanto de forma teórica, quanto na perspectiva da prática gerencial.</p>					
3. OBJETIVOS					
<p>O objetivo principal visa consolidar e aprofundar os conhecimentos técnicos adquiridos durante o curso específico na área de Administração Mercadológica, desenvolvendo um aprofundamento teórico ou teórico e prático de uma ferramenta amplamente utilizada neste campo do conhecimento.</p>					
4. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO					
10.04.2023 (etapa 1)	1. Entrega do termo de estágio assinado (anexo I da normativa de estágio).				
10.05.2022 (etapa 2)	1. Descrição da empresa: histórico, missão, visão, valores; 2. Descrição do mercado de atuação da empresa (produtos e serviços oferecidos, situação concorrencial e características dos clientes); 3. Plano de coleta de dados junto aos clientes da empresa abordando os tópicos: amostra, formas de contato, distribuição do instrumento de coleta de dados, cronograma; 4. Entrega do referencial teórico abordando os tópicos: Percepção de valor e satisfação do consumidor; formas de avaliação da qualidade do serviço: ferramentas SERVQUAL e SERVPERF; relação entre qualidade do serviço e satisfação do consumidor.				

10.08.2023 (etapa 3)	1. Entrega do relatório final completo, incluindo partes 1 e 2, acrescidas das seguintes atividades: 1.1. Diagnóstico da percepção da qualidade do serviço: planilhas, gráficos e tabelas comentadas sobre os dados coletados com a aplicação do SERVQUAL/SERVPERF; 1.2. Recomendações para a empresa; 1.3. Conclusões e considerações finais: dificuldades e importância de operacionalização das ferramentas de avaliação da qualidade do serviço; 1.4. Entrega da declaração de conclusão do estágio na empresa (anexo II da normativa de estágio)
15.11.2022 (etapa 4)	1. Devolução do professor e avaliação final do relatório de estágio

5. METODOLOGIA DE ENSINO

O propósito do estágio é estimular os estudantes a aprofundarem conhecimentos em uma temática das mais úteis no âmbito da administração mercadológica. Neste sentido, o professor indica os caminhos a serem percorridos e o estudo é autodirigido e autônomo na produção dos resultados pretendidos no componente curricular relativo ao estágio seja qual for a modalidade escolhida pelo estudante.

6. RECURSOS DIDÁTICOS

Sala de aula física, Google Classroom, Instrumento SERVQUAL/SERVPERF.

7. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

A entrega de cada etapa dentro do prazo, bem como do relatório final, compreende a nota integral do componente curricular. A não observância dos conteúdos previstos nas atividades, bem como atrasos na entrega de cada etapa implicará na reprovação do estudante no componente curricular Estágio Supervisionado IV.

8. BIBLIOGRAFIA

Para desenvolver cada seção do referencial teórico os estudantes deverão utilizar as bibliografias recomendadas na disciplina de Administração Mercadológica. Para aprofundar especificamente os temas SERVQUAL e SERVPERF, os estudantes deverão utilizar a seguinte bibliografia:

SALOMI, Gilberto Gabriel Eid; MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; ABACKERLI, Alvaro José. SERVQUAL x SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. Gest. Prod., São Carlos, v. 12, n. 2, p. 279-293, Aug. 2005. (disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-530X2005000200011&script=sci_arttext&tlng=pt)

BRASIL, Rosângela Maria; GARCIA, Fernando; Antonialli, Luiz. Qualidade Percebida em Serviços: o Caso dos Clientes de Correspondentes Bancários da Caixa Econômica Federal. Anais do ENANPAD, Set. 2006 (disponível em: http://www.anpad.org.br/diversos/down_zips/10/enanpad2006-mktc-0739.pdf)

ARAÚJO, José Anísio; GURGEL, Judson; SILVA, Wesley V.; DERETTI, Sandro; DALAZEN, Luciano; VEIGA, Claudimar. Quality evaluation in post-graduate diploma courses from the students' perspective: An exploratory study in Brazil. The International Journal of Management Education, Volume 14, Issue 3, 2016, Pages 454-465, ISSN 1472-8117, <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2016.10.003>

9. APROVAÇÃO DO COLEGIADO

Aprovado em reunião do Colegiado de Curso em:

Dia: _____
Mês: _____
Ano: _____
Ata N°: _____

Sandro Deretti

Coordenação do curso