

GABRIEL GONÇALVES ASSUNÇÃO

**AVALIAÇÃO DO PROGRAMA DE MESTRADO PROFISSIONAL
EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM REDE NACIONAL – PROFIAP-UFV
NA PERSPECTIVA DOS DISCENTES**

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Viçosa, como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Administração Pública em Rede Nacional (PROFIAP), para obtenção do título de *Magister Scientiae*.

VIÇOSA
MINAS GERAIS – BRASIL
2019

Ficha catalográfica preparada pela Biblioteca da Universidade Federal de Viçosa - Câmpus Rio Paranaíba

T

A851a
2019 Assunção, Gabriel Gonçalves, 1991-
Avaliação do programa de Mestrado Profissional em
Administração Pública em rede nacional – PROFIAP-UFV na
perspectiva dos discentes / Gabriel Gonçalves Assunção. –
Viçosa, MG, 2019.
viii, 118f : il. (algumas color.) ; 29 cm.

Inclui anexos.

Orientador: Débora Carneiro Zuin.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Viçosa.

Referências bibliográficas: 73-77.

1. Mestrado Profissionalizante. 2. Avaliação de Programa.
3. Perspectiva dos Discentes. I. Universidade Federal de Viçosa.
Instituto de Ciências Humanas e Sociais. Programa de
Pós-Graduação em Administração Pública em Rede
Nacional-PROFIAP/UFV. II. Título.

GABRIEL GONÇALVES ASSUNÇÃO

**AVALIAÇÃO DO PROGRAMA DE MESTRADO PROFISSIONAL EM
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM REDE NACIONAL – PROFIAP-UFV NA
PERSPECTIVA DOS DISCENTES**

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Viçosa, como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Administração Pública em Rede Nacional (PROFIAP), para obtenção do título de *Magister Scientiae*.

APROVADA: 26 de fevereiro de 2019.



Odemir Vieira Baêta
(Coorientador)



Affonso Henrique Lima Zuin



Débora Carneiro Zuin
(Orientador)

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos que estão de alguma maneira ligados a mim pois todas as suas ações estão direta ou indiretamente relacionadas com as decisões que eu tomo e que até hoje me fizeram caminhar na direção correta.

A professora Débora Carneiro Zuin pela orientação precisa e conselhos para produzir essa dissertação, mas muito além disso, pela boa vontade de me acolher como orientado todas as vezes que precisei.

Ao professor Odemir Vieira Baêta, pelas orientações nos primeiros passos do projeto, pela luta contínua em favor do curso PROFIAP e por todo o esforço despendido em não deixar nenhum estudante desamparado.

Ao professor Affonso Henrique Lima Zuin por aceitar participar da banca qualificação e de defesa de dissertação e pelas contribuições e conselhos para o desenvolvimento do trabalho.

Aos colegas do PROFIAP que em todos os momentos se ajudavam como uma família, se apoiavam nas situações difíceis e que colaboraram profundamente com o desenvolvimento dessa dissertação.

Aos funcionários do Programa que ajudaram nas horas que precisei.

A minha família, pelo apoio, à minha querida e amada mãe, à minha irmã Lara pelas ajudas e meus irmãos Bruno, Gabriela e Laís, que mesmo distantes torcem por mim.

A minha namorada Cíntia, por estar sempre comigo, fornecendo todo o carinho, apoio, companheirismo e amor que me motivam a estar sempre seguindo em frente.

Aos meus queridos amigos que me fornecem momentos de descontração e diversão, fundamentais para uma recarga de energia e ânimo.

A todos vocês os meus mais sinceros MUITO OBRIGADO!

SUMÁRIO

LISTA DE ILUSTRAÇÕES	v
LISTA DE TABELAS.....	vi
RESUMO	vii
ABSTRACT	viii
1 INTRODUÇÃO	1
1.1 Problema de Pesquisa	2
1.2 Objetivos	3
1.2.1 Geral	3
1.2.2 Específicos	3
1.2.3 Justificativa	4
2 REVISÃO DE LITERATURA	7
2.1 Contextualização	7
2.1.1 O curso de Administração Pública	9
2.2 Qualidade	11
2.2.1 Qualidade em Serviços	15
2.2.2 Qualidade nas instituições de ensino superior	18
2.3 Avaliação.....	20
2.3.1 Avaliação da Pós-Graduação Brasileira	21
2.3.2 O Mestrado Profissionalizante e o PROFIAP	26
2.3.3 Avaliação de Instituições de Ensino	28
3 METODOLOGIA	33
3.1 Tipo de pesquisa	33
3.2 Objeto de estudo e amostragem.....	34
3.3 Procedimentos e técnicas de coleta de dados	34
3.4 Análise e interpretação dos dados	38
4 ANÁLISE DE DADOS.....	40
4.1 Dados Sociodemográficos	40
4.1.1 Aceite TCLE	40
4.1.2 Campus	40
4.1.3 Idade	41

4.1.4	Sexo	41
4.1.5	Curso pelo qual se graduou	41
4.1.6	Instituição do curso de graduação.....	42
4.1.7	Fez curso de especialização	42
4.1.8	Município de residência.....	43
4.1.9	Estado Civil	43
4.2	Escala SERVQUAL	43
4.2.1	Tangíveis.....	44
4.2.2	Confiança	45
4.2.3	Presteza	47
4.2.4	Segurança.....	48
4.2.5	Empatia	50
4.2.6	Geral	51
4.3	Questões Fechadas	52
4.4	Questões discursivas	55
4.4.1	Questão 1.....	55
4.4.2	Questão 2.....	57
4.4.3	Questão 3.....	65
4.4.4	Questão 4.....	67
4.4.5	Questão 5.....	69
5	CONCLUSÃO	71
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73
	ANEXO I.....	78
	ANEXO II.....	91
	ANEXO III	95
	ANEXO IV.....	98
	ANEXO V.....	105
	ANEXO VI.....	108

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Idade.....	41
Figura 2 - Curso pelo qual se graduou.....	42
Figura 3 - Município de Residência.....	43
Figura 4 - Questão 3.....	66
Figura 5 - Questão 4.....	68

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Objetivos COPAD.....	8
Tabela 2 - Atribuições CONAES.....	23
Tabela 3 - Alfa de <i>Cronbach</i>	39
Tabela 4 - Tangibilidade.....	44
Tabela 5 - Confiabilidade.....	46
Tabela 6 - Presteza.....	47
Tabela 7 - Segurança.....	49
Tabela 8 - Empatia.....	50
Tabela 9 - Geral.....	52
Tabela 10 - Questões Fechadas.....	52
Tabela 11 - Questão 1.....	55
Tabela 12 - Questão 2: Pontos positivos.....	58
Tabela 13 - Questão 2: Pontos negativos.....	62
Tabela 14 – Respostas para a Questão 1: “Por quais motivos você optou por fazer o curso na modalidade profissionalizante?”.....	106
Tabela 15 – Respostas para a Questão 2: “Quais são os aspectos que você considera positivos e satisfatórios no curso? [...]”.....	109
Tabela 16 – Resposta para a Questão 2: “[...] Quais aspectos são negativos e insatisfatórios?”.....	113

RESUMO

ASSUNÇÃO, Gabriel Gonçalves, M.Sc., Universidade Federal de Viçosa, fevereiro de 2019. **Avaliação do Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional – PROFIAP-UFV na perspectiva dos discentes.** Orientadora: Débora Carneiro Zuin. Coorientadores: Odemir Vieira Baêta e Marilene de Souza Campos.

A qualidade no sistema de educação de um país é de fundamental importância para que esse obtenha o seu pleno desenvolvimento, seja socialmente, tecnologicamente ou economicamente. Para que essa importante área atinja resultados satisfatórios, é necessário que ocorra uma avaliação dos programas de ensino, de forma a obter um parecer acerca de sua capacidade de oferecer um bom serviço. Um curso pode ser avaliado de diversas maneiras, uma delas é através da análise daquele que possui uma visão mais aproximada do que acontece de fato dentro da sala de aula: o próprio estudante. O presente estudo buscou identificar a percepção dos discentes no que se refere à qualidade do curso de Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional (PROFIAP). Foram entrevistados discentes do curso de Mestrado Profissional em Administração Pública PROFIAP-UFV da turma de 2016 e coletados dados sócio-demográficos dos estudantes, expectativa e percepção dos mesmos em relação às dimensões de Tangibilidade, Confiabilidade, Presteza, Segurança e Empatia, avaliação de aspectos do curso, auto avaliação, avaliação da turma e questões discursivas. Os resultados representam que a coordenação do curso possui um grande desafio pela frente. Será necessário muito esforço para que os pontos insatisfatórios do curso sejam corrigidos. Apesar disso, o curso não obteve nenhuma avaliação abaixo da média, além de identificados diversos aspectos positivos, os quais devem ser mantidos e potencializados para atrair um corpo discente cada vez mais motivado e qualificado. Essa avaliação do programa de Mestrado Profissional em Administração Pública PROFIAP-UFV na perspectiva dos discentes forneceu informações que servem de embasamento para que os gestores do curso elaborem um planejamento de estratégias.

ABSTRACT

ASSUNÇÃO, Gabriel Gonçalves, M.Sc., Universidade Federal de Viçosa, February, 2019. **Evaluation of the Professional Master's Program in Public Administration in National Network - PROFIAP-UFV from the perspective of the students.** Adviser: Débora Carneiro Zuin. Co-advisers: Odemir Vieira Baêta and Marilene de Souza Campos.

The quality in a country's education system is of fundamental importance so that it achieves its full development, whether socially, technologically or economically. For this important area to achieve satisfactory results, it is necessary that an evaluation of the educational programs takes place, in order to obtain an opinion about its capacity to offer a good service. A course can be evaluated in several ways, one of them is through the analysis of the one that has a closer view of what actually happens within the classroom: the student himself. The present study sought to identify students' perceptions regarding the quality of the Professional Master Course in Public Administration in National Network (PROFIAP). Students of the PROFIAP-UFV Professional Master Course in Public Administration of the 2016 class were interviewed and their socio-demographic data were collected, their expectations and perceptions in relation to the dimensions of Tangibility, Reliability, Promptness, Security and Empathy, evaluation of the aspects of the course, self-assessment, class evaluation, and open-ended questions. The results represent that the coordination of the course has a great challenge ahead. It will be necessary a lot of effort to correct the unsatisfactory points of the course. In spite of this, the course did not obtain any evaluation below the average, in addition to identifying several positive aspects, which must be maintained and strengthened to attract an increasingly motivated and qualified student body. This evaluation of the PROFIAP-UFV Professional Master Course in Public Administration in National Network in the perspective of the students provided pieces of information that will provide a basis for the managers of the course to elaborate a strategy planning.

1 INTRODUÇÃO

A qualidade no sistema de educação de um país é de fundamental importância para obtenção do seu pleno desenvolvimento social, tecnológico ou econômico. Se faz necessário, portanto, que ocorra uma avaliação dos programas de ensino com o intuito de formular um parecer sobre sua capacidade de oferecer um bom serviço, e dessa forma garantir que essa qualidade educacional atinja resultados satisfatórios.

Agências de acreditação e avaliação em todo o mundo têm discutido e buscado o desenvolvimento da qualidade do ensino superior por meio de iniciativas que avaliam o desempenho de cursos e de alunos (PEREIRA et al, 2018). A avaliação institucional é uma prática utilizada no campo das políticas universitárias que possui como objetivos a melhoria da qualidade do processo de ensino-aprendizagem, a qualificação da gestão universitária e a prestação de contas à comunidade (CARVALHO et al, 2018). Um curso pode ser avaliado de diversas maneiras, uma delas é através da análise daquele que possui uma visão mais aproximada do que acontece de fato dentro da sala de aula: o próprio estudante.

O objeto de estudo desse caso é o PROFIAP, curso de mestrado profissional em Administração Pública ministrado em âmbito nacional. Ressalta-se a importância especial da presença da qualidade nesse mestrado tanto pela área de influência direta no desenvolvimento do país que requerer profissionais qualificados e capazes, quanto pelo fato de a turma ser composta, em grande parte, por servidores públicos, e que por isso estão diretamente ligados com a qualidade dos serviços oferecidos nas instituições públicas.

Nesse contexto, o presente trabalho busca obter informações sobre a qualidade do Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional (PROFIAP) da Universidade Federal de Viçosa (UFV) do ponto de vista dos discentes. Através dessa avaliação, será possível obter um feedback dos aspectos positivos e negativos do curso e sugerir possíveis melhorias de forma a aprimorar sua eficiência.

Como foco da pesquisa, será investigado se o serviço oferecido pela instituição ao longo do curso correspondeu à expectativa dos seus alunos. Como embasamento, serão abordados os temas de qualidade, qualidade nos serviços, qualidade nas instituições de ensino, avaliação, história da pós-graduação brasileira e avaliação de instituições de ensino e cursos, além de uma breve contextualização do ambiente no qual o objeto de estudo está inserido.

A presente dissertação se limita ao foco de visão dos alunos do PROFIAP do ano de 2016 da UFV. Uma visão mais holística, abrangendo docentes, sociedade, funcionários do curso, dentre outros traria mais dados para a avaliação. Devido à peculiaridade do curso, o mesmo não será comparado a outros cursos semelhantes ou concorrentes. Vale ressaltar ainda que o estudo não incluirá uma avaliação sobre a instituição como um todo, concentrando seu foco em aspectos relacionados ao PROFIAP-UFV pela visão dos discentes que ingressaram em 2016.

1.1 Problema de Pesquisa

Atualmente, a avaliação da pós-graduação no Brasil é realizada periodicamente pela CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior) através do julgamento de peritos que avaliam quantitativamente a proposta do programa, corpo docente, corpo discente, teses e dissertações, produção intelectual e inserção social para cada instituição (VOGEL; KOBASHI, 2015). Ainda assim, são comuns as críticas ao sistema de avaliação da educação superior no país (OLIVEIRA; PICONEZ, 2017). Esses critérios compõem temas de análise pela comunidade acadêmica e são alvos de diversas discussões e controvérsias (VOGEL; KOBASHI, 2015), principalmente quando se pondera sobre a questão da produção intelectual e seu elevado peso na avaliação.

A avaliação feita por um órgão responsável é de fato muito importante, mas não deve ser considerada suficiente. Outros meios de avaliação são dignos de atenção, principalmente quando os avaliadores são os principais usufruidores do serviço. Tal perspectiva é reforçada por Oliveira (2012), o qual

acredita que a incorporação deste público, quando se trata da qualidade, é de extrema importância, pois a formação de profissionais com competência e qualidade compõe um dos principais resultados que qualquer Instituição de Ensino Superior (IES) pode oferecer.

Dessa forma, este estudo busca analisar, do ponto de vista dos discentes, o grau de satisfação/insatisfação em relação à qualidade do curso e confirmar se esta avaliação serve como subsídio para a gestão administrativa do PROFIAP – UFV, auxiliando na tomada de decisão em prol de um melhor funcionamento do curso.

Com os resultados obtidos no final dessa pesquisa, foi possível fazer uma apreciação do *feedback* decorrente da opinião dos alunos sobre o curso. A partir disso, foram trabalhados os pontos julgados necessitados de aprimoramento, sugerindo possíveis melhorias a serem apresentadas à coordenação do PROFIAP-UFV.

1.2 Objetivos

1.2.1 Geral

Analisar a percepção dos discentes em relação ao PROFIAP com a finalidade obter informações e *feedbacks* capazes de contribuir para o aprimoramento do mesmo.

1.2.2 Específicos

- Traçar o perfil geral dos alunos do PROFIAP - UFV
- Verificar a percepção do aluno em relação a si próprio, aos demais alunos, aos professores e ao curso PROFIAP - UFV.
- Identificar qual a percepção do corpo discente quanto à satisfação e insatisfação com o curso PROFIAP - UFV.
- Apontar potencialidades e disfunções do PROFIAP - UFV.
- Sugerir melhorias ao PROFIAP - UFV.

1.2.3 Justificativa

Para uma instituição de ensino superior, a qualidade do serviço é de fundamental importância para a sobrevivência da mesma. A excelência no serviço prestado de um curso é importante para a retenção dos alunos matriculados, para a atração de novos ingressantes e para a qualidade de ensino obtido pelos egressos. Aquele aluno que estiver cursando determinado curso avaliará a sua continuação ou abandono no mesmo levando em consideração diversos fatores. Dentre eles, o atendimento às expectativas é de elevada importância. Já os estudantes que querem ingressar no curso, prezarão pela qualidade na escolha da melhor opção, enquanto os alunos já formados serão responsáveis tanto por prestar um *feedback* da vivência experimentada quanto pelo retorno que o mesmo dará à sociedade (COUTINHO, 2007).

Outro fator que reafirma a necessidade de avaliar a qualidade no objeto desse estudo, é o fato de o curso ser de Administração Pública, área de fundamental importância no país, além de grande parte do corpo discente do curso ser constituída por servidores públicos. Wilhelm (2013) corrobora com essa perspectiva, proferindo que a qualidade do serviço público e a obtenção de um desempenho estatal mais efetivo são focos da administração pública. Confirmado ainda pela inclusão na LEI No 11.091, DE 12 DE JANEIRO DE 2005 e no DECRETO Nº 5.707, DE 23 DE FEVEREIRO DE 2006 a obrigatoriedade do Estado capacitar seus servidores, objetivando a melhora na eficiência, na eficácia e na qualidade dos serviços públicos (WILHELM, 2013).

Como no Brasil estamos cercados de exemplos de má gestão de políticas públicas, a excelência no ensino do conhecimento de administração pública vira elemento indispensável, visto que os servidores públicos estão diretamente relacionados com a qualidade dos serviços das instituições públicas do país. Assim, o PROFIAP busca justamente formar profissionais com condições científicas e técnicas de promover melhorias na gestão pública, reforçando ainda mais a qualidade como um aspecto essencial a se ter presente nesse curso.

Uma ferramenta primordial na busca da qualidade é a avaliação. Através dela é possível mensurar qualitativamente e quantitativamente o nível no qual determinado produto ou serviço se encontra. Além disso, os processos avaliativos servem como subsídios ao planejamento institucional.

De acordo com Cerqueira-Adão et al (2011), as organizações estão cada vez mais conscientes da importância das avaliações como ferramenta administrativa, visto que é necessário proceder de maneira diferenciada para subsistir nas constantes alternâncias do mundo moderno. Até mesmo as consolidadas grandes instituições investigam os novos padrões de comportamento em busca de manter o padrão de qualidade para atender o seu público. No caso das instituições de ensino superior não deve ser diferente. Para atender aos almejos da sociedade moderna, as universidades precisam discernir os elementos que a tornam diferenciada. Ainda segundo o autor, é nesse contexto que a avaliação institucional se torna útil, pois ela é vista como uma ferramenta propícia para o levantamento de pontos fortes e fracos, qualidades e falhas, apresentando um parecer rápido e claro que auxilia o processo de mudança e melhoria contínua de sua qualidade.

Nesse contexto, o estudo se justifica visto que sua execução concederá um *feedback* acerca do desempenho percebido pelos discentes sobre o curso ofertado. Através da análise das entrevistas com os discentes, serão identificados os pontos nos quais poderiam ser feitas adaptações e melhorias no mestrado, no intuito de fornecer uma melhor capacitação profissional ao aluno. O trabalho poderá servir de modelo para aplicação do procedimento em outras instituições.

Limitou-se o tema a apenas um curso da Universidade de modo que seja possível fazer uma pesquisa de qualidade no tempo disponível. Até hoje o referido curso somente possuiu duas turmas: uma ingressante no ano de 2014, na qual os seus discentes já defenderam suas respectivas dissertações; e a outra ingressante em 2016, com alguns já egressos na data da entrevista. Foi optado por entrevistar somente a turma de 2016 devido a elevada diferença na vivência experimentada pelas duas turmas.

Diversos trabalhos do mesmo calibre já foram efetuados em outras instituições, como as análises de Oliveira e Ferreira (2008), Ferreira *et al.*

(2017) e Carvalho et al. (2018). Fator esse que comprova que tal pesquisa é importante e completamente possível.

Apesar de a Universidade Federal de Viçosa contar com uma Comissão Própria de Avaliação que efetua uma autoavaliação institucional trienal, este estudo ainda se apresenta válido pois, a avaliação feita pela CPA abrange toda a instituição de maneira genérica, desconsiderando as peculiaridades dos programas, além de apresentar uma amostra discente de participantes relativamente pequena, contando com maior colaboração por parte dos técnico-administrativos e docentes. Todavia o trabalho da CPA é fundamental e atua como base de dados para o planejamento institucional da UFV.

Por fim, outra consideração que soma às justificativas de realização desse trabalho, é o fato de o autor ser um dos discentes do curso e, por estar vivenciando todo decorrer do mesmo de perto, possui uma visão contígua do objeto de estudo, além desta proximidade facilitar a investigação. Por contrapartida o autor deverá abandonar suas crenças e conceitos estabelecidos sobre o curso de forma a não interferir na investigação.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Neste capítulo serão abordados temas considerados pertinentes para um melhor entendimento de toda a dissertação. Encontra-se organizado em três partes: a primeira contextualizando o ambiente no qual está inserido o objeto do estudo de caso; a segunda parte é referente ao tema qualidade, qualidade em serviços e qualidade nas instituições de ensino, ratificando o conceito desse termo; na terceira parte o foco será na avaliação, com ênfase na avaliação da pós-graduação e de instituições de ensino superior.

2.1 Contextualização

O PROFIAP é um curso de mestrado profissionalizante ofertado nacionalmente. O programa é coordenado pela Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (ANDIFES), associadas em rede nacional e ministrado nas instituições conveniadas. A Universidade Federal de Viçosa (UFV) é uma das instituições que possuem convênio com o PROFIAP.

Fundada primeiramente com o nome Escola Superior de Agricultura e Veterinária (ESAV) em 28 de agosto de 1926, a UFV tem consolidado, no cenário nacional, a imagem de instituição de referência em ensino, pesquisa e extensão, contribuindo de forma decisiva para o progresso do país (UFV, 2016).

A UFV totalizou, em 2017, 67 cursos de graduação sendo 10 no campus Florestal, 12 no campus Rio Paranaíba e 45 no campus Viçosa além de contar ainda com ensino médio e técnico, com alunos no COLUNI (Colégio Universitário), no campus-sede, e na CEDAF, Campus UFV-Florestal. A pós-graduação contava neste ano com 44 programas, sendo 25 em nível de mestrado e doutorado, 19 somente em nível mestrado além de 8 mestrados profissionalizantes.

De modo geral, a avaliação do ensino superior brasileiro das instituições e dos cursos de graduação são de responsabilidade do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) enquanto a pós-graduação - lato sensu ou stricto sensu - são de responsabilidade da CAPES.

(PEREIRA; ARAUJO; MACHADO, 2015) Entretanto, algumas instituições contam com um corpo próprio de avaliação para obter por conta própria informações que auxiliem na melhoria contínua e aprimoramento da qualidade dos cursos e dos processos da organização, como é o caso da UFV.

A Comissão Permanente de Avaliação de Disciplinas (COPAD) é um órgão vinculado à Pró-Reitoria de Ensino, criado com o objetivo de acompanhamento das disciplinas da graduação como forma de diagnosticar aspectos que devem ser mantidos ou reformulados, para fins de melhoria e busca pela excelência do ensino e aprendizagem na UFV (COPAD, 2019). Os objetivos da avaliação realizada pela COPAD são vários, como demonstrado na Tabela 1.

Tabela 1 - Objetivos COPAD.

-
- Informar o professor sobre o desenvolvimento da disciplina que leciona, quanto a sua adequação aos cursos a que se refere, aos objetivos e à metodologia utilizada.
 - Fornecer aos Departamentos subsídios para análise de problemas referentes ao desenvolvimento das disciplinas que oferece.
 - Propiciar à Administração Superior uma visão global do desenvolvimento das disciplinas dos diversos cursos.
 - Apresentar às Coordenações de Curso parâmetros para análise da adequação das disciplinas aos cursos.
 - Sensibilizar o professor a respeito da necessidade de avaliar continuamente o processo ensino-aprendizagem.
-

Fonte: www.copad.ufv.br/objetivos, acesso em 06/01/2019.

Entretanto a COPAD não atua nos níveis de mestrado e doutorado, além de que ela se limita à avaliação das disciplinas e dos docentes pelos discentes e autoavaliação dos próprios estudantes, deixando de lado aspectos importantes como infraestrutura, psicológicos, motivacionais, entre outros. A Comissão Própria de Avaliação (CPA) é a responsável pela coordenação dos processos internos de avaliação da instituição, de sistematização e de prestação das informações solicitadas pelo INEP.

A missão da UFV é definida como:

Exercer ação integrada das atividades de ensino, pesquisa e extensão, visando à universalização da educação superior pública de qualidade, à inovação, à promoção do desenvolvimento institucional e das ciências, letras e artes, e à formação de cidadãos com visão técnica, científica e humanística, capazes de enfrentar desafios e atender às demandas da sociedade. (UFV, 2016)

A universidade mostra que está ciente da importância da avaliação de seus componentes como aporte de seu desenvolvimento institucional.

De acordo com o MEC, 34.366 cursos de graduação foram ofertados em 2016, em 2.407 instituições de educação superior no Brasil, sendo que 87,7% dessas instituições são privadas. Segundo dados do INEP (2018), as 197 universidades existentes no Brasil equivalem a 8,2% do total de IES. Por outro lado, 53,7% das matrículas em cursos de graduação estão concentradas nas universidades; 83,3% das IES brasileiras são faculdades, nas quais estão matriculados apenas 26,7% dos estudantes. A condensação de discentes em instituições públicas enfatiza a relevância das avaliações dessas, de forma a garantir a qualidade nos serviços de educação.

Em 2011 existiam 3.128 programas de pós-graduação stricto sensu, totalizando 4.691 cursos. Em 2016 esse número passou para 4.193 programas de pós-graduação stricto sensu, totalizando 6.281 cursos. Ao todo foram titulados 324.952 estudantes de pós-graduação no período entre 2011 e 2015, sendo: 27.519 de Mestrado Profissional; 219.942 de Mestrado Acadêmico; e 77.491 de Doutorado (CAPES, 2015).

A exagerada expansão do ensino superior leva a uma deterioração da qualidade (JACOB, 2003). Visto que no Brasil a maior concentração de estudantes está nas universidades e que o número de programas de pós-graduação está crescendo vertiginosamente, é crucial que se tenha a preocupação de investigar o nível de qualidade dos programas de educação, principalmente quando o mesmo é financiado pelo dinheiro público.

2.1.1 O curso de Administração Pública

A administração pública possui como finalidade a preparação de servidores públicos para a gestão pública moderna.

A disciplina foi criada há mais de um século nos Estados Unidos, como uma diferenciação entre administração e política, com propósito de superação das práticas de apadrinhamento e patrimonialismo que marcavam a gestão do Estado. (OLIVEIRA, CASTRO, & SENA, 2015, p. 340)

No Brasil, a criação dos cursos superiores em Administração Pública aconteceu na década de 50. A Fundação Getúlio Vargas (FGV) foi a pioneira no ramo, influenciados pelos teóricos dos EUA. Em 2015, havia um total de 278 cursos compondo o que é chamado de “campo de públicas” no Brasil (somando graduação, tecnológico, sequencial, cursos presenciais e à distância) (OLIVEIRA et al. 2015)

De acordo com Farah (2011), a administração pública era vista como uma ciência “livre de valores”, que objetivava fazer com que a administração governamental atuasse de maneira eficiente e econômica. Uma década depois da sua criação, foram integrados à disciplina as políticas públicas como objeto de análise, devido ao fato de os administradores públicos participarem da formulação e execução das mesmas. O autor ressalta que fica clara a influência americana no desenvolvimento do campo no Brasil, entretanto os desafios brasileiros e o contexto em que se deu a formação em administração pública aqui, trouxe divergências com o produto final se comparado com o modelo americano. No Brasil, a referência a problemas públicos relevantes tinha como diretriz principal o desenvolvimento do país, além de que no ensino o foco era a prevalência de uma administração centralizada e baseada na ação de uma burocracia tecnocrática (FARAH, 2011). Outra característica era devido ao fato de enfatizar a ciência administrativa ao invés da identidade específica de administração pública. Por último, Farah destaca que no Brasil não houve apoio efetivo para que ocorresse a consolidação e a expansão da pesquisa e do ensino em administração pública, e do ensino e pesquisa em políticas públicas além daquele ocorrido durante o período de sua criação. Ainda segundo o autor, nas últimas décadas, o “público” da administração pública sofreu mudanças ao atingir áreas que saem dos limites do Estado, incluindo agora em seu portfólio organizações não governamentais, entidades do setor privado e da comunidade e instituições voltadas à inclusão dos cidadãos no processo de formulação, implementação e controle de políticas públicas, fazendo com que a sua grade disciplinar também experimentasse mudanças.

Num ambiente como o Brasil onde estamos cercados de exemplos de má gestão de políticas públicas, o aprofundamento do conhecimento na área

de administração pública pode trazer inúmeras vantagens em um futuro próximo visto que os servidores públicos estão diretamente relacionados com a qualidade dos serviços das instituições públicas do país. Wilhelm (2013) considera que os usuários do serviço público estão cada vez mais conscientes de seus direitos, e como consequência disso estão cada vez mais exigentes quando o assunto é atender às suas necessidades. Por isso, o resultado do setor público, relacionado com a melhoria de seu aparato administrativo, necessita contínuo investimento na capacitação de seus colaboradores, focando na preparação de novos servidores e na requalificação dos servidores do quadro atual (WILHELM, 2013).

Ressaltada a importância da presença da qualidade na administração pública, é necessário um melhor entendimento do que significa o termo qualidade e como o mesmo é definido nos serviços e nas instituições de ensino.

2.2 Qualidade

O termo qualidade se refere à uma característica superior ou atributo distintivo positivo que faz alguém ou algo sobressair em relação a outro. Com uma sociedade cada vez mais exigente, a atenção com a qualidade deixou de ser uma exclusividade das indústrias e passou a ser alvo de atenção do setor terciário da economia.

Segundo Jacob (2003) com a introdução de mudanças no ambiente de negócios, o conceito de qualidade evoluiu para Gestão da Qualidade Total. Tal prática, com seu pioneirismo no setor privado, passou a ser adotada no serviço público, partindo da iniciativa e da imposição governamental. É um processo que auxilia o aperfeiçoamento contínuo da organização e que aponta a necessidade de realizar constantes avaliações do que está sendo executado (CAMARGO, 2011).

A teoria da qualidade total, teve seu reconhecimento consolidado na década de 50 e seus estudos foram aprofundados por pensadores como Deming, Juran e Feigenbaum. Essa teoria tem como premissa que a sobrevivência e êxito de uma organização ou instituição está diretamente

relacionado ao nível de qualidade que a mesma consegue fornecer ao cliente, ou seja, a satisfação que a empresa consegue proporcionar ao consumidor final através de seus produtos ou serviços.

Existem várias divergências no que se confere à designação do termo qualidade. Cada um dos principais autores apresentam um enfoque e uma amplitude na abordagem diferente quando se referem à qualidade. Apesar disso, todos reconhecem a importância da sua presença nas atividades organizacionais.

Segundo Feigenbaum (1956), a qualidade nada mais é do que a soma dos esforços de toda a organização para satisfazer o cliente, nas suas próprias palavras, “a qualidade é o que o usuário, o cliente, diz que é”. Levando em conta a importância da opinião do freguês, o conceito de controle da qualidade total foi definido pelo autor como um sistema eficiente e eficaz para a integração do desenvolvimento, manutenção e melhoramento da qualidade dos diversos grupos de uma organização, diminuindo os custos de produtos e serviços mantendo o foco na satisfação total do consumidor.

Para esse mesmo pensador há nove fatores que afetam a qualidade - os chamados 9M - que são: Dinheiro (*money*), gerência (*management*), pessoas (*man*), mercados (*markets*), motivação (*motivation*), materiais (*materials*), máquinas (*machines*), métodos (*methods*) e montagens do produto - requisitos (*mounting product requirements*). Além disso, o autor acredita que a qualidade é uma filosofia de gestão e um compromisso com a excelência e deve ser o único objetivo da organização; determinada pelos clientes; trabalhada em grupo; enaltecida pela alta direção; estimuladora de empoderamento aumentando a capacidade de decisão dos trabalhadores e redução dos níveis hierárquicos.

Outro pensador do tema, W. Edwards Deming (1990), utiliza uma abordagem para a qualidade voltada para o uso da estatística em processos, focalizando os problemas da variabilidade e suas causas. O autor adaptou um método de abordagem, idealizado por Shewhart, para a resolução de problemas, conhecido como PDCA (*Plan, Do, Check, Action* – planejar, fazer, conferir, agir). O ciclo se inicia no planejamento, em seguida as ações são executadas, posteriormente ocorre a conferência se o que foi feito está de

acordo com o que foi planejado, e toma-se uma ação para mitigar defeitos no produto ou na execução. A efetiva e cíclica aplicação do PDCA é uma importante ferramenta que auxilia a organização a alcançar a qualidade. O autor acredita, assim como Feigenbaum, que a qualidade de um produto ou serviço pode ser definida apenas pelo cliente. Ainda ressalta que a qualidade é um termo relativo que vai mudando de significado à medida que as necessidades dos clientes evoluem.

Em 1989, Deming enunciou 14 princípios que a gestão deve obedecer para melhorar a qualidade na organização, dentre eles podemos destacar a adoção de uma nova filosofia, melhoria contínua nos processos, gerenciar por objetivos e estruturar a gestão.

Para Juran (1988), a gestão da qualidade possui três pontos fundamentais: Planejamento, Melhoria e Controle. No planejamento da qualidade é feita a identificação dos clientes e determinada as suas necessidades. Após isso, configura-se a criação dos produtos e serviços baseados no padrão do cliente, cria-se os processos capazes de satisfazer essas necessidades e por fim se transfere a liderança desses processos para o nível operacional. Na melhoria da qualidade identifica-se as necessidades de aprimorar determinado produto ou serviço, integra a prática da melhoria na cultura organizacional da empresa, promove a formação da qualidade e inclui os objetivos de melhoria nos planos de negócio da empresa. Por último, o controle da qualidade avalia o nível de desempenho atual da qualidade e compara com os objetivos fixados anteriormente. Em seguida são adotadas estratégias para reduzir a diferença entre o desempenho atual e o previsto.

Além da trilogia PMC, Juran ainda contribuiu com outras ferramentas de gestão de qualidade como a “Análise de Pareto” e o conceito dos “poucos vitais e muitos triviais” - o qual acredita que em uma organização 80% dos problemas são geralmente causados por 20% dos fatores.

Crosby (1994) se junta àqueles que acreditam que qualidade significa conformidade com os requisitos pré-estabelecidos. O autor defende que a qualidade deve ser mensurada e definida em termos quantitativos de forma a auxiliar a organização a agir com base em metas tangíveis. Crosby possui uma abordagem altamente baseada em fatores motivacionais, com um

sistema de liderança e comunicação da alta administração (NÓBREGA, 1997). Um exemplo disso é o fato de considerar que a política de qualidade deve ser o estado de espírito dos funcionários de uma organização sobre a forma como devem fazer o trabalho.

Os tópicos principais da abordagem CROSBY são: baseada na prevenção de falhas, os aspectos de constituição de equipes para melhoria da qualidade, o acompanhamento dos projetos através de um forte esquema de comunicação via cálculo do custo da falta de qualidade, e o conceito do zero defeito. (NÓBREGA, 1997, p. 39)

Segundo Ishikawa (1984), qualidade nada mais é que desenvolver um produto mais econômico, mais útil e mais satisfatório para o consumidor. O autor salienta que é ainda uma revolução da própria filosofia administrativa, exigindo uma mudança de comportamento e mentalidade de todos os integrantes da organização, principalmente da alta cúpula e ressalta a importância da assistência técnica pós entrega do produto ou serviço. Conclui que a melhoria de qualidade é um processo contínuo, e pode sempre ser aperfeiçoada.

Davok (2007) não se prende a uma definição da palavra, visto que termo qualidade não apresenta uma delimitação semântica precisa. Em economia e administração, por exemplo, o termo qualidade tanto pode significar “a relação entre as características e os procedimentos aplicados na fabricação ou desenvolvimento de um bem ou um serviço”, quanto pode se referir ao grau de satisfação de um cliente em relação ao produto ou serviço adquirido em comparação à sua expectativa inicial.

Oliveira (2012) acredita que gerenciar a qualidade significa administrar, conduzir algo ou alguém para a excelência, ou seja, oferecer ou executar algo da melhor forma possível.

Assumindo-se esse entendimento, o conceito de qualidade no campo da educação superior brasileira pode ser considerado como amorfo e não necessariamente polissêmico, uma vez que, em virtude da dimensão técnica do conceito, não são todos os seus possíveis significados que são esperados como válidos, simultaneamente, em um dado contexto, mas apenas um deles (SOUZA, 2017, p 337).

As definições de qualidade e as ferramentas criadas por pensadores clássicos da qualidade (Crosby, Deming, Ishikawa, Feigenbaum e Juran) são utilizadas tanto para produtos quanto para serviços.

Souza (2017) define, em termos estruturantes, a qualidade como conceito amorfo, o qual parece se estabelecer a partir da interação de três dimensões: social - definindo-se diretrizes gerais de qualidade a partir das necessidades e expectativas coletivas; técnica - especificando características objetivas de terminado objeto ou realidade por meio de indicadores e parâmetros de desempenho; política - legitimando e promovendo a adesão em torno do que é considerado bom e adequado técnica e socialmente. As percepções positivas sobre a qualidade de serviço podem traduzir-se em sentimento de satisfação pelo cliente (KOTLER; ARMSTRONG, 2007) mas se esse resultado entre o esperado e o recebido for negativo, o valor da entrega se traduz em sentimento de insatisfação.

A qualidade pode ser nominada como uma variável que sofre influência à medida que as pessoas modificam suas expectativas em relação ao serviço prestado (FERREIRA, 2017), ou seja, é um conceito que sofre mutações de acordo com diversas variáveis endógenas e exógenas que interferem na concepção do que o indivíduo considera ideal em um determinado serviço. Representa oferecer aos clientes produtos e serviços cobertos de aspectos e atributos que atendam e que muitas vezes até surpreendam os clientes no atendimento de suas necessidades e desejos (CAMARGO, 2011).

A definição da qualidade varia de acordo com o alvo ao qual a mesma está se referindo. A definição de qualidade para um determinado assunto nem sempre é a mesma do que aquela definição para outro tema. Nesse contexto, orienta-se a definição deste termo para definir o que é a qualidade no âmbito no qual o objeto de estudo desta dissertação está inserido.

2.2.1 Qualidade em Serviços

O conceito de serviços varia na definição de diferentes autores, mas não possuem discrepância significativa em seu significado. Juran (1988) define serviço como o trabalho que é realizado para alguém. O conceito de

qualidade em serviços é abordado pelo autor, segundo Nóbrega (1997) como a capacidade que um serviço possui de corresponder satisfatoriamente às necessidades do cliente quando o serviço é prestado. Ainda, as características principais da qualidade em serviços podem ser classificadas em psicológicas, baseadas no tempo, éticas, contratuais/garantia e tecnológicas, sendo as três primeiras consideradas mais importantes.

Deming (1990) acredita que a avaliação da qualidade de serviços não deve ser interpretada como profundamente diferente da manufatura, citando ainda muitos pontos em comum entre bens e serviços, como ambos serem objeto de consumo e fornecido pelo mercado.

O setor de serviços, chamado também de setor terciário da economia, é a área de atuação das atividades humanas pautada no oferecimento de serviços e na prática do comércio, oferecendo os chamados bens intangíveis, assim como os serviços de educação, advocacia, bancos, seguros, vendas, turismo, restaurantes, hospitais, administração, entre outros. Proporcionalmente é o maior setor da economia, representando, segundo o IBGE (2018), 70% do Produto Interno Brasileiro (PIB). Um dos fatores que explicam esse fenômeno é o fato de que os produtos gerados pelos setores primários e secundários, acabam eventualmente na mão de prestadores de serviços em alguma etapa do seu ciclo, seja em algum processo da sua produção, no seu transporte ou na sua entrega.

Parasuraman, Zeithaml e Berry, (1988) definem serviço como sendo uma ação que alguém (pessoa física ou jurídica) pode oferecer a um terceiro e a qualidade do serviço é uma construção abstrata e esquiva devido a três fatores característicos: É intangível, pois seu resultado é impalpável, incorpóreo, conseqüentemente oferece uma maior dificuldade na mensuração de sua qualidade. A inseparabilidade se deve ao fato de que ao mesmo tempo que o serviço está sendo entregue, ele está sendo consumido. É variável ou heterogêneo, pois são raras as vezes que um serviço é entregue com a mesma precisão e padronização. Diversos autores, como Crosby, Juran e Deming, defendem ainda que a definição de qualidade de um serviço seja feita pela ótica do cliente, visto que de nada adianta um produto ser bom tecnicamente se o consumidor não tiver a mesma opinião.

Kotler e Armstrong (2007) ainda adicionam um quarto fator aos serviços: a perecibilidade. Pelas características um serviço não pode ser estocado pois ao mesmo tempo que ele está sendo produzido, está sendo entregue ao cliente, com isso a questão da demanda deve ser bem estudada em função da flutuação das necessidades de serviço no mercado.

Parasuraman et al. (1988) destaca que devido à ausência de medidas objetivas, uma abordagem adequada para avaliar a qualidade do serviço de uma organização, é medir a percepção de qualidade no ponto de vista dos consumidores, que no caso do presente estudo se trata dos estudantes do curso. Entretanto a satisfação do cliente não pode ser considerada o único método de mensuração de qualidade de algum serviço pois a mesma pode sofrer interferências de fatores e variáveis externas à prestação do serviço em si. Uma análise feita por um consumidor está carregada de fatores intrínsecos e extrínsecos que influenciam na percepção de qualidade por parte do mesmo. Experiências vividas, estado de humor, crenças pessoais, valores e influências de opiniões são motores que podem perturbar uma análise de um trabalho.

Outro fator que comprova que, apesar de essencial, a avaliação do cliente não deve ser exclusiva, se deve à expectativa criada pelo consumidor antes de receber o serviço. Um usufruidor que almeje um serviço, porém não espera que o mesmo seja efetivado com maestria, possui maior probabilidade de considerar que o trabalho foi feito com qualidade do que aquele consumidor que possui uma expectativa elevada sobre o mesmo.

No serviço público, a presença na qualidade do serviço prestado é fundamental, pois o cidadão está pagando o serviço através dos impostos coletados pelo governo. Por isso é fundamental que o servidor público esteja ciente da importância de atender bem ao cidadão e busque capacitação de forma a aprimorar sua eficiência e eficácia.

Embora muito ampla, a definição de qualidade para serviços é generalizada, fazendo assim necessário uma maior especificação do significado do termo para melhor definir o que seria qualidade para o objeto de estudo desse trabalho.

2.2.2 Qualidade nas instituições de ensino superior

De acordo com Júnior (2009), a denominação de qualidade para instituições de ensino superior é relativa pois a sua definição não é compartilhada nos âmbitos da academia, do governo e da sociedade. No mundo acadêmico, os critérios adotados para mensurar a qualidade de uma instituição envolvem indicadores quantitativos como número de professores doutores, de publicações em revistas indexadas, de produções originais das instituições, entre outros. Já para a sociedade esse termo está atrelado ao desempenho do egresso no mercado de trabalho, ou seja, na sua empregabilidade e no seu sucesso profissional, além da estrutura física para ensino, reputação do quadro docente e inovação tecnológica de laboratórios. Para o governo, segundo Jacob (2003), a qualidade deve estar de acordo com padrões internacionais, ter custos reduzidos e o maior número possível de alunos concluindo o curso no tempo médio previsto.

A qualidade, no caso de instituições de ensino, pode ser associada a uma estrutura oca e flexível, que se adapta aos diversos entendimentos sobre o que se espera de cursos e instituições, mas que sozinha não é capaz de refletir um significado consistente do que de fato representa. Já os critérios representam aquilo que preenchem o conceito de qualidade com forma e significado, ao respeitar cada momento histórico (SOUZA, 2017).

Davok (2007) ressalta que a expressão “qualidade em educação”, no âmbito dos sistemas educacionais, gera uma gama de interpretações dependendo da concepção que se tenha sobre o que esses sistemas devem proporcionar à sociedade.

Uma educação de qualidade pode significar tanto aquela que possibilita o domínio eficaz dos conteúdos previstos nos planos curriculares; como aquela que possibilita a aquisição de uma cultura científica ou literária; ou aquela que desenvolve a máxima capacidade técnica para servir ao sistema produtivo; ou, ainda, aquela que promove o espírito crítico e fortalece o compromisso para transformar a realidade social, por exemplo (DAVOK, 2007, p 506)

A qualidade é requisito básico para a educação superior cumprir o seu compromisso com o desenvolvimento social e econômico do país. (SCREMIN E AIMI, 2008) É mais do que uma ânsia da sociedade brasileira, é uma

necessidade face aos desafios que a modernidade impõe. (FRIZZO, 2003). “Assim, a qualidade dos serviços oferecidos pelas IES se tornam relevantes para sua permanência no mercado e ainda, muitas vezes se torna fator instigante à busca pela liderança” (WOJAHN; RAMOS; CARVALHO, 2018, p.3).

Pereira, Araujo e Machado (2015) corroboram com o mesmo pensamento ao dizer que na busca pela excelência, a qualidade representa uma característica primordial para o destaque e sobrevivência das IES no mercado. Os autores ainda reiteram que são necessários inúmeros fatores para a conquista da excelência e destaque público, desde os padrões estabelecidos pelos órgãos governamentais de controle, como a obtenção de nota mínima no conceito CAPES, até diferenciais como gestão do curso, infraestrutura e produção do corpo docente.

Nos Estados Unidos, o padrão utilizado para o controle de qualidade no ensino superior é baseado no termo denominado acreditação. O mesmo se refere ao resultado da avaliação pública que determina se as instituições de ensino estão alcançando os padrões de qualidade estipulados. Esses padrões são estabelecidos em diversos níveis (graduação, pós-graduação, colegial, entre outros) por uma entidade governamental ou agência de acreditação credenciada pelo *Council for Higher Education Accreditation* (CHEA). A instituição é comparada com o modelo definido por uma agência externa de maneira cíclica, ou seja, está correntemente passando por reavaliações de forma a garantir que as exigências mínimas de qualidade estejam sendo atendidas pela IES, sendo seu resultado exposto publicamente para conferência da sociedade (PEREIRA, ARAUJO E MACHADO, 2015).

Segundo o mesmo autor, na Europa, o método utilizado para classificar a qualidade das instituições de ensino superior é identificado como avaliação. Esse método incide sobre a qualidade das atividades educativas específicas utilizando alguns parâmetros de acreditação, combinando indicadores de desempenho, autoavaliação e revisão pelos pares (método que possui o foco na máxima eficiência e eficácia dos processos individualmente). Na avaliação, primeiro se analisa um curso para depois ampliar para a instituição como um todo, observando separadamente o ensino e a pesquisa. O processo de

avaliação pode ser organizado pelo governo do país, por um consórcio institucional, ou pelas próprias IES, fator esse que é alvo de críticas em algumas partes da Europa.

Países de todo o mundo vêm debatendo a possibilidade de promover alterações em seus sistemas de ensino educação superior (ES) e de pesquisa, no sentido de estimular e desenvolver novas formas de aprendizagem e de produção, gestão e aplicação do conhecimento. (UNESCO, 2012)

Foi lançada em maio de 2018 a ISO 21001 (*International Organization for Standardization*), a qual descreve um sistema de gestão para orientar as organizações educacionais de todos os tipos. Essa ISO inclui princípios de qualidade específicos para a implementação adequada, como a transparência, o respeito pela aprendizagem e o aluno. Assim como organizações que adotam padrões ISO em sua cultura, instituições que aderirem a essas práticas estarão um passo à frente em busca da qualidade e, por conseguinte, melhorarão seu sistema educacional, a reputação da sua instituição educacional, promoverão a igualdade de oportunidades para todos os alunos, independentemente da origem religiosa, origem étnica ou cultural, gênero, capacidade / deficiência, irão estimular a excelência e inovação e tornarão a educação mais acessível.

Davok (2007) diz que “se um objeto educacional não tiver relevância e efetividade, ele não exibe valor; se não tiver eficácia e eficiência, ele não exibe mérito; por conseguinte, se um objeto educacional não tiver relevância, efetividade, eficácia e eficiência, ele não exibe qualidade.” Portanto para que uma instituição seja de qualidade ela deve ser eficiente, eficaz e relevante.

Para conferir se a qualidade está presente nas instituições de ensino, é necessário que aconteça uma avaliação dos programas de educação.

2.3 Avaliação

A avaliação é uma função inerente a qualquer sistema de organização social que estabeleça objetivos e metas a atingir. Pela avaliação importa aferir se as normas reguladoras da organização são observadas, se a operação

planejada está a decorrer como previsto e se os objetivos e metas da organização são de fato os pretendidos ou fixados.

A importância de uma avaliação é elucidada por diversos autores em diversos campos da administração. Para o setor de serviços não é diferente.

Com a avaliação é possível perceber se determinada atividade tem alcançado êxito, se ela deve ser reestruturada completamente ou se apenas necessita de pequenos ajustes (OLIVEIRA et al., 2015). Ainda segundo o autor, o processo de avaliação pode ser definido como “o julgamento deliberado sobre o sucesso e/ ou fracasso de uma determinada proposta ou atividade”. Esse processo pode se referir aos meios que são adotados ou aos objetivos que são atendidos, podendo ser realizado antes, durante ou depois da finalização do projeto ou atividade.

Entende-se a avaliação como um procedimento que oferece reconhecimento após observar determinada situação durante um período de tempo. Esse olhar, mais do que mera observação de ações e dados, converte-se em uma sistematização de processos, que são evidenciados de modo a registrar boas práticas e problemas a serem evitados, sempre com o propósito de buscar aperfeiçoamento (VOGEL, 2015).

Cientes da importância da avaliação, os órgãos governamentais criaram programas de regulamentação para averiguar o nível de qualidade que está sendo ofertado pelas instituições. Para melhor entender como deve ser feita uma avaliação da educação, é necessário conhecer aqueles que são responsáveis por ela a nível nacional.

2.3.1 Avaliação da Pós-Graduação Brasileira

A avaliação universitária tem estado presente na pauta das políticas públicas governamentais desde os anos 1960 no Brasil. A partir de então, os Governos buscaram desenvolver métodos e instrumentos diferenciados para buscar responder se o investimento público tem conseguido se reverter em uma melhor educação para a população (OLIVEIRA et al., 2015)

Ainda segundo Oliveira, atualmente, o SINAES é o responsável por assegurar o processo nacional de avaliação das IES e o desempenho

acadêmico dos estudantes no que se refere aos cursos de graduação. Os processos avaliativos do SINAES são coordenados e supervisionados pela Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES) e a sua operacionalização é de responsabilidade do INEP. Já os cursos de pós-graduação são de incumbência da CAPES.

Dentre os órgãos integrantes do sistema de educação do país, vale destacar:

MEC - o Ministério da Educação é o órgão do governo federal que trata da política nacional de educação em geral, compreendendo: ensino fundamental, médio e superior; educação de jovens e adultos, seja profissional, especial ou à distância; informação e pesquisa educacional; pesquisa e extensão universitária; e magistério (BRASIL, 2011).

INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira é uma autarquia federal vinculada ao MEC. Sua missão é subsidiar a formulação de políticas educacionais dos diferentes níveis de governo com intuito de contribuir para o desenvolvimento econômico e social do país (INEP, 2015).

SINAES - Criado pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) é formado por três componentes principais: a avaliação das instituições, dos cursos e do desempenho dos estudantes. Avalia todos os aspectos que giram em torno desses três eixos, principalmente o ensino, a pesquisa, a extensão, a responsabilidade social, o desempenho dos alunos, a gestão da instituição, o corpo docente e as instalações (INEP, 2015). A Autoavaliação Institucional, juntamente com a avaliação dos cursos de graduação por Comissões Externas de Avaliação de Cursos e a avaliação de desempenho dos estudantes, via aplicação do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE), integram o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (UFV, 2016).

CONAES - a Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior é o órgão colegiado de coordenação e supervisão do SINAES, instituído pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004. As principais atribuições do CONAES estão apresentadas na Tabela 2.

Tabela 2 - Atribuições CONAES.

-
- Proposição e avaliação da avaliação institucional, de cursos e de desempenho dos estudantes;
 - Estabelecer diretrizes;
 - Designar comissões de avaliação;
 - Formular propostas para o desenvolvimento das instituições de educação superior;
 - Articular-se com os sistemas estaduais de ensino;
 - Organizar o ENADE;
 - Elaborar o seu regimento;
 - Realizar reuniões ordinárias mensais e extraordinárias.
-

Fonte: conaes.org.br

CAPES - é reconhecida como a Agência Executiva do Ministério da Educação e Cultura junto ao sistema nacional de Ciência e Tecnologia, cabendo-lhe elaborar, avaliar, acompanhar e coordenar as atividades relativas ao ensino superior (CAPES, 2014a). Por se tratar da agência responsável pela avaliação de cursos de pós-graduação, terá um aprofundamento diferenciado nesse trabalho.

2.3.1.1 CAPES

Impossível falar de avaliação da pós-graduação no Brasil sem enunciar a Coordenação Nacional de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. A agência foi criada em 11 de julho de 1951 pelo presidente Getúlio Vargas primeiramente com o intuito de:

Art. 2º [...]

a) assegurar a existência de pessoal especializado em quantidade e qualidade suficientes para atender às necessidades dos empreendimentos públicos e privados que visam o desenvolvimento econômico e social do país.

b) oferecer os indivíduos mais capazes, sem recursos próprios, acesso a todas as oportunidades de aperfeiçoamentos. (Decreto Nº 29.741, de 11 de julho de 1951)

Dois anos após a sua criação, foi implantado o Programa Universitário, o qual criou parcerias com as universidades e instituições de ensino superior estimulando atividades de intercâmbio e cooperação. Em 1965, foi convocado o conselho de Ensino Superior, pelo Ministro da Educação do governo Castelo Branco, com o objetivo de regulamentar os cursos de pós-graduação nas universidades brasileiras. No ano seguinte começaram a aparecer os planos

de desenvolvimento como o Programa Estratégico de Governo e o 1º Plano Nacional de Desenvolvimento além do plano educacional, o qual dava início à reforma universitária, a reforma do ensino fundamental e a consolidação do regulamento da pós-graduação.

Em janeiro de 1974 foi instituído o Conselho Nacional de Pós-Graduação (CNPQ), responsável por elaborar o Plano Nacional de Pós-Graduação (PNPG) e propor as medidas necessárias à execução e constantes atualização da Política Nacional de Pós-Graduação. Em julho desse mesmo ano, a estrutura da CAPES é alterada pelo Decreto 74.299 e seu estatuto passa a ser "órgão central superior, gozando de autonomia administrativa e financeira".

Segundo Silveira e Rocha-Neto (2016), nessa altura era considerada que a expansão da pós-graduação no Brasil deveria se tornar objeto de planejamento estatal, considerando a pós-graduação como subsistema do sistema de educação. O PNPG estabelecia a centralidade da pós-graduação na formação docente. Nesse momento a CAPES decidiu fomentar a criação de Pró-Reitorias nas IES como forma de ter um órgão credenciado dentro das instituições para tratar dos seus interesses, receber recursos e estabelecer importantes conexões. Ainda segundo o autor, dois anos após a criação do CNPQ, aconteceu um dos pontos marcantes da história da pós-graduação no Brasil. Trata-se do surgimento do processo de acompanhamento e avaliação da qualidade dos programas de pós-graduação, consolidando a missão da CAPES e a distinguindo das outras agências de fomento à educação, ciência e tecnologia do país. O primeiro critério de avaliação se baseava em uma escala de 5 conceitos de A a E, sendo A a nota máxima e E a pior nota, a qual descredenciava um curso. Os cursos de mestrado e doutorado eram avaliados separadamente uma vez por ano e o resultado seria restrito ao âmbito das agências federais.

Em 1981, através do decreto nº 86.791, o CNPQ foi extinto, transferindo as suas competências à CAPES. No ano de 1990, durante o governo Collor, por meio de uma medida provisória, extinguiu-se a CAPES, entretanto, através de uma mobilização das pró-reitorias de pesquisa e pós-graduação das universidades com apoio da comunidade acadêmica e do Ministério da

Educação, a medida foi revertida e a agência foi recriada através da lei nº 8028. Em 09 janeiro de 1992, a Lei nº 8.405, autorizou o poder público a instituir a CAPES como Fundação Pública, agregando novo vigor à instituição (CAPES, 2015).

No ano de 1995 houve um outro ponto marcante na história da CAPES, quando foi implantada uma estratégia de reformulação do processo de avaliação do SNPG.

A partir desse momento, os cursos passaram a ser avaliados de forma mais criteriosa, escalonados de 1 a 7. Nessa nova escala, programas propostos que recebem notas 1 e 2 não são autorizados a funcionar e os programas já implantados que receberem essas notas, serão descredenciados. Assim, a nota mínima para implantação e funcionamento de um programa é 3. A nota 5 é atribuída aos cursos de excelência, enquanto as notas 6 e 7 são atribuídas aos cursos consolidados que têm inserção internacional. (VOGEL e KOBASHI, 2015)

Segundo Souza (2017), apesar de o instrumento avaliativo da pós-graduação guardar uma estrutura semelhante em termos dos quesitos/dimensões avaliados, ele não é único. Essa ferramenta de avaliação consegue hierarquizar programas de pós-graduação de determinada natureza e área de conhecimento. As fichas de avaliação seguem itens específicos considerando as características de cada programa, de acordo com: natureza – acadêmica ou profissional; áreas de conhecimento; pertencimento, ou não, ao Sistema Nacional de Pós-Graduação (SNPG) – proposta de abertura de novo programa ou programa em funcionamento; e tempo de permanência no SNPG – curso novo ou curso consolidado (Souza, 2017).

Não há como negar que é de fundamental importância a avaliação das instituições de ensino superior por parte de um órgão responsável, entretanto seus métodos de avaliação são, diversas vezes, alvos de críticas. Os padrões de qualidade estabelecidos pela CAPES costumam ser discutidos no decurso e no final do processo avaliativo, transformando-se em elemento de disputa entre grupos acadêmicos e por isso está em permanente processo de transformação, de forma a se tornar mais adaptado (SOUZA, 2017). A

avaliação da CAPES, como um todo, apesar ser bastante criticada, é reconhecida como necessária pela comunidade acadêmica (VOGEL, 2015).

Atualmente, o único método de avaliação que foca o estudante é o ENADE. Entretanto, o foco do mesmo é uma mensuração do conhecimento adquirido, além de se limitar ao nível de graduação.

2.3.2 O Mestrado Profissionalizante e o PROFIAP

É constante a necessidade das instituições públicas desenvolverem programas de capacitação com conteúdo e competências próprias para suprir as deficiências de capacitação de seus servidores (WILHELM, 2013). O Mestrado Profissional (MP) foi criado como meio de solucionar esse problema. Trata-se uma modalidade de Pós-Graduação *stricto sensu* orientada para a capacitação de profissionais, em áreas específicas de conhecimento, através do estudo de técnicas, processos, e temáticas do setor que atendam às necessidades do mercado de trabalho (CAPES, 2014b).

Seu objetivo é contribuir com o setor produtivo nacional no sentido de agregar um nível maior de competitividade e produtividade a empresas e organizações, sejam elas públicas ou privadas. Conseqüentemente, as propostas de cursos novos na modalidade Mestrado Profissional devem apresentar uma estrutura curricular que enfatize a articulação entre conhecimento atualizado, domínio da metodologia pertinente e aplicação orientada para o campo de atuação profissional específico (CAPES, 2014b).

A importância do mestrado profissional está na sua obra, ou seja, na formação técnica do profissional, não havendo a necessidade de seu afastamento do ambiente de trabalho, permitindo-lhe uma visão mais ampla sobre a área na qual desempenha suas funções e possibilitando a implementação, a curto prazo, do conhecimento adquirido no curso, nas atividades cotidianas de seu emprego (TIMOTEO, 2011).

Em resumo, o mestrado profissional busca a geração de recursos humanos para atuação em setores não acadêmicos, treinando profissionais para melhor atender demandas específicas e arranjos produtivos para o desenvolvimento nacional, regional e local. Além disso, essa categoria de mestrado contribui para o aumento da competitividade e produtividade de

empresas, organizações públicas e particulares, através da melhora do seu corpo de trabalho, e conseqüentemente, sua capacidade de fornecer um serviço de qualidade.

O PROFIAP é um curso de mestrado profissional em Administração Pública ofertado nacionalmente e coordenado pela ANDIFES. O método de seleção do programa é feito através da nota classificatória do teste elaborado pela Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (ANPAD).

O curso visa formar profissionais com nítido entendimento do papel do Estado no Brasil, do exercício da cidadania e ciente da importância das questões éticas, sociais e ambientais que subsidiarão as políticas públicas que impactam a sociedade (MEC, 2019). Dessa forma, este profissional portará as condições científicas e técnicas necessárias para promover melhorias na gestão pública.

Os objetivos do PROFIAP são:

- Capacitar profissionais para o exercício da prática administrativa avançada nas organizações públicas;
- Contribuir para aumentar a produtividade e a efetividade das organizações públicas;
- Disponibilizar instrumentos, modelos e metodologias que sirvam de referência para a melhoria da gestão pública.

O programa exige que o trabalho de conclusão de curso discorra sobre um projeto organizacional (diagnóstico e/ou proposta de intervenção). Sugere-se as organizações de origem do mestrando como espaços multiplicadores para a realização de pesquisas empíricas para os TCF.

O mestrado profissionalizante em administração pública faz parte dos esforços da Universidade Federal de Viçosa para apoiar seus servidores técnico-administrativos em atividades de capacitação no nível pós-graduação *stricto-sensu* e é fruto de investimento federal, como se o governo fosse uma empresa e estivesse capacitando seus funcionários. Uma elevada parcela das vagas disponibilizadas para a turma de 2016 foi reservada para servidores públicos (70%), enquanto as restantes foram oferecidas para demanda social.

Segundo a CAPES, essas especificidades do Mestrado Profissional demandam um acompanhamento e avaliação baseados em critérios diferenciados, construídos especificamente para as suas respectivas áreas de avaliação, e realizados por subcomissão específica, mesmo se realizados concomitantemente aos programas acadêmicos.

Durante o percurso do programa no ano de 2018 o curso chegou a receber nota 2 no conceito da CAPES, acontecimento esse que descredenciaria o PROFIAP de atuar. Entretanto com esforço da coordenação do programa, foi possível reverter esse quadro através de recursos enviados ao MEC.

2.3.3 Avaliação de Instituições de Ensino

A avaliação institucional é um dos pilares da gestão universitária. Para Júnior (2009), a ênfase atribuída a esse método de análise se deve em razão de três tendências. As mutações nas demandas que a sociedade e a economia projetam sobre os sistemas educativos, conseqüentemente levam a organização à busca pela competitividade no mercado. A situação econômica em que se encontra o ambiente no qual a instituição está inserida, seja em nível regional, estadual, nacional ou internacional, e que têm afetado a capacidade de atendimento das necessidades de ordem social. E o efeito que essas crises econômicas acarretam sobre a opinião pública no quesito prestação de contas e capacidade de gestão do estado.

Um sistema de avaliação de serviços eficiente fornece informações importantes para melhorar e aprimorar a sua performance e o nível de satisfação dos seus alunos (COUTINHO, 2007). Nunes, Duarte e Pereira (2017) corroboram com essa perspectiva. Para esses autores, a avaliação institucional, quando articulada junto ao planejamento, funciona como uma ferramenta valiosa na constante busca por melhorias e por soluções às fragilidades apontadas pela própria avaliação da instituição, subsidiando a gestão na tarefa de implementar ações sustentáveis. O Ensino Superior no Brasil apresenta inúmeros instrumentos de avaliação de cursos, porém os

mesmos não levam em consideração a satisfação/insatisfação do aluno ao longo do curso (PASQUINI et al., 2012).

Avaliações em instituições de ensino podem servir para diversos motivos, dentre eles verificar a transparência da gestão, a produtividade científica, medir a qualidade do curso, entre outros. Para Frizzo (2003) a qualidade de ensino representa não só uma ânsia da sociedade brasileira, e sim uma necessidade urgente, e devido a isso, é desejável que o processo de avaliação institucional continue a ser utilizado, aprimorado e amplificado de maneira sustentável, fortalecendo os procedimentos através da análise crítica dos acertos e limitações. A avaliação não deve ser de aplicação trivial, pois remete em direção à melhoria contínua da qualidade da gestão universitária e visa ao seu crescimento. Carvalho et al. (2018) destaca a necessidade de constantes reflexões e revisões sobre os processos avaliativos, de modo que esses consigam revelar a dimensão das demandas e os ajustes necessários ao pleno desenvolvimento da educação superior.

Um programa de Avaliação Institucional deve apresentar caráter pedagógico e passar a fazer parte das estruturas permanentes da instituição e de suas atividades e processos cotidianas, tendo como agentes nucleares os sujeitos envolvidos no próprio processo educativo: os alunos, os docentes, os servidores técnicos e administrativos e os gestores (FRIZZO, 2003). Oliveira et al. (2015) corrobora com essa perspectiva ditando que a avaliação é uma ferramenta estratégica necessária em todas as atividades acadêmicas onde se procura avaliar o seu *status quo* e aprimorá-las para obter melhoria da gestão educacional.

É também de senso comum de que dela devem participar todos os atores envolvidos na ação educacional: docentes, discentes, coordenadores de curso, diretores de departamentos e centros de ensino, e o pessoal de apoio acadêmico e administrativo. Só assim é possível rever e readequar o planejamento dos cursos, gerenciar seus problemas e conflitos, redefinir estratégias, objetivos e metas e superar desafios. (OLIVEIRA et al., 2015, p.358)

A avaliação permite revisar ações administrativas, técnicas e pedagógicas de maneira crítica e participativa, possibilitando que se analise as possibilidades e limitações quanto à sua forma de atuação e apontando os caminhos para tomada de decisões em relação ao pensar e fazer institucional,

em busca da melhoria da qualidade acadêmica e da gestão universitária (FRIZZO, 2003).

Pasquini *et al.* (2012) colabora com essa linha de pensamento. Para o autor, essa investigação é importante para que o professor possa analisar o feedback fornecido pelos estudantes, de maneira fidedigna e válida, elucidando para si mesmo as dimensões da qualidade do ensino que são merecedoras de maior atenção além de serem úteis para que os gestores de universidade desenvolvam projetos educacionais destinados ao aperfeiçoamento em dimensões nas quais os alunos manifestaram baixo índice de satisfação.

As instituições de ensino superior como entidades organizacionais também necessitam de avaliação de desempenho. “A avaliação permite por um lado revelar prestações positivas e inovadoras por parte da IES, e por outro chamar a atenção para situações que necessitam de melhorias” (SANTOS, 2010).

Ainda segundo Santos (2010), os principais beneficiados com o sistema de avaliação do desempenho são: as IES, pois ao estabelecer mecanismos que garantem a qualidade no ensino, promovem a sua melhoria; os docentes, pois com a utilização de um método de avaliação garantem igualdade na avaliação e a inclusão de fatores que vão além da docência e que normalmente não são tidos em consideração; e os alunos, que acabam por ser os principais beneficiados recebendo como vantagem a melhoria do ensino, reforço da qualidade e docentes mais preparados e motivados.

A avaliação, inserida na órbita das Políticas Públicas de Educação, se transforma em uma importante ferramenta estratégica da administração pública no processo de fiscalização e de promoção da Educação Superior no Brasil (OLIVEIRA, CASTRO E SENA, 2015). Desta forma, sua realização e a divulgação dos seus resultados são primordiais para que gestores, diretores e coordenadores de cursos e instituições possam readequar seus planejamentos e metas.

De acordo com a CAPES, a avaliação é atividade essencial para assegurar e manter a qualidade dos cursos de Mestrado e Doutorado no país. O Sistema de Avaliação é dividido em dois processos distintos que se referem

ao credenciamento ou credenciamento dos cursos de mestrado profissional (MP), mestrado acadêmico (ME) e doutorado (DO) no SNPG:

Na atual avaliação da CAPES (2014a), os fatores que são considerados para análise e avaliação são: a proposta, o corpo docente, o corpo discente, as teses e dissertações, a produção intelectual e a inserção social de cada programa. Os programas recebem conceitos numa escala de 1 a 7. Para ser recomendado - apresentar padrão mínimo de qualidade-, um programa deve obter conceito 3. Para os programas que só oferecem mestrado, a pontuação máxima é 5. Os conceitos acima de 5 garantidos apenas para programas que incluem cursos de mestrado e doutorado com relevância internacional.

A Avaliação do Sistema Nacional de Pós-Graduação é realizada com a participação da comunidade acadêmico-científica por meio de consultores *ad hoc*. A Lei 10.861/2004 estabelece o sistema nacional de avaliação e dentre uma das criações está a comissão própria de avaliação (CPA) que as instituições de Ensino Superior devem ter como mecanismo de apoio (CAPES, 2014a).

Os principais objetivos da avaliação são melhorar o mérito e o valor das instituições, áreas, cursos e programas, nas dimensões de ensino, pesquisa, extensão, gestão e formação; melhorar a qualidade da educação superior e orientar a expansão da oferta, além de promover a responsabilidade social das IES, respeitando a identidade institucional e a autonomia de cada organização (INEP, 2015).

Uma das dificuldades que pode ser encontrada na avaliação das universidades segundo Oliveira et al. (2015), é o fato de não se saber ao certo quais são os insumos (quantidade de bibliotecas, professores doutores, infraestrutura) que interferem diretamente no processo pedagógico e quais estão realmente sob o controle das universidades, além da dificuldade em mensurar a sua relevância.

Os resultados das avaliações dos alunos, como um indicador do ensino eficaz, é uma base de dados útil, tanto para avaliação formativa como somativa. Para Pasquini et al (2012) entende-se por avaliação formativa aquela planejada para fornecer informações úteis à autoanálise com vistas ao

melhoramento da qualidade do ensino em todos os níveis no decorrer do processo de aprendizado. A avaliação somativa possui o objetivo de fornecer informações fidedignas que auxiliam nas tomadas de decisões para uma melhoria no futuro. (PASQUINI et al., 2012)

No Brasil, na avaliação dos programas de pós-graduação, o quesito que considerava um curso de qualidade sofreu mudanças ao longo do tempo, de uma perspectiva inicialmente voltada à titulação docente e ao tempo médio de titulação dos alunos, passando por uma visão centrada na produção acadêmica dos cursos, até pautar-se, mais recentemente, na inserção internacional da produção e ações dos cursos de mestrado e doutorado (SOUZA, 2017).

Os métodos de ensino e aprendizagem e as tecnologias de auxílio à educação estão em constante evolução, portanto os métodos de avaliação devem seguir o mesmo caminho e precisam estar sempre sendo monitorados e adaptados para se adequar ao mundo contemporâneo e às novas demandas de forma a conseguir cumprir a sua função de averiguar a qualidade nos programas de ensino.

3 METODOLOGIA

3.1 Tipo de pesquisa

A metodologia de pesquisa utilizada foi o estudo de caso: é um método qualitativo que consiste, geralmente, em uma forma de aprofundar o conhecimento sobre determinado foco.

Quanto ao objetivo da pesquisa, foi de característica exploratória-descritiva. Exploratória, pois permite uma maior familiaridade entre o pesquisador e o objeto de estudo, de forma a aprofundar o conhecimento sobre um tema ainda desconhecido. Tal gênero de pesquisa requer que seja feito um levantamento bibliográfico e entrevistas com pessoas próximas ao problema de estudo. Descritivo, pois visa descrever uma determinada situação a ser explorada. São exemplos de pesquisa descritiva: estudos de caso, análise documental, pesquisa ex-post-facto.

Quanto a abordagem essa será de cunho Quali-quantitativo, pois ao mesmo tempo que essa pesquisa leva em conta opiniões subjetivas dos discentes, ela busca medir o grau de satisfação dos mesmos. Tal método de pesquisa permite ao pesquisador uma maior compreensão dos fenômenos experimentados, ao mesmo tempo em que provê atributos quantificáveis dos resultados. (OLIVEIRA, CASTRO E SENA, 2015)

A pesquisa aplicada busca produzir conhecimentos para a aplicação prática, destinados à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais. (GERHARDT E SILVEIRA, 2009)

O presente estudo apresenta características de pesquisa bibliográfica, pesquisa documental, pesquisa de campo e estudo de caso. Pesquisa bibliográfica, pois foram feitos levantamentos de material teórico já analisados e publicados. Pesquisa documental, pois foram investigados documentos sem tratamento analítico, produzidos pela própria instituição. Pesquisa de campo, caracterizada pela coleta de dados junto dos discentes do curso. E estudo de caso, por se tratar de uma averiguação de uma pesquisa sobre um determinado objeto de estudo buscando compreender como esse é visto do ponto de vista dos participantes.

3.2 Objeto de estudo e amostragem

A pesquisa foi dirigida ao corpo discente do curso de mestrado PROFIAP ofertado pela UFV. O objeto de estudo foi a opinião da turma de 2016 do programa, totalizando 41 pessoas. A turma possui 42 estudantes porém o pesquisador não participou da pesquisa.

Em estudos desse gênero, o objeto de pesquisa é a mensuração da satisfação/insatisfação com o curso efetuada pelo discente. Indiretamente também são avaliados os docentes, as instalações, a grade curricular, o conteúdo das disciplinas, pois todos esses são fatores que influenciam na satisfação/insatisfação (PASQUINI et al., 2012).

3.3 Procedimentos e técnicas de coleta de dados

A coleta de dados ocorreu via Google Docs, enviado por e-mail a todos os discentes da turma de 2016 do PROFIAP-UFV, dos campus Viçosa, Rio-Paranaíba e Florestal. Os formulários criados nesse sistema oferecem a comodidade ao entrevistado de responder o questionário quando e na hora que quiser e as respostas coletadas por ele são apresentadas tabuladas em uma planilha eletrônica, facilitando o processo de organização pós-coleta de dados. O questionário aplicado, juntamente com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, encontra-se em sua totalidade no ANEXO I.

A estrutura do questionário aplicado nesse estudo de caso possui questões objetivas baseadas na escala SERVQUAL (ANEXO II) de qualidade feita por Parasuraman et al. (1988) e adaptado para instituições de ensino superior por Oliveira e Ferreira, (2008) (ANEXO III) além de questões elaboradas levando em consideração peculiaridades do curso em estudo. A escala SERVQUAL é atemporal, pois ela mede a importância que o entrevistado impõe a determinado fator, identificando quais são os fatores que merecem destaque e quais não são mais merecedores de atenção.

Nas questões não discursivas 1 a 19, referentes à escala de Parasuraman, foram avaliados alguns aspectos do curso, do discente e da turma. O entrevistado julgou essas variáveis através de uma escala Likert enumerada de 1 a 5, sendo 1 – discordo completamente, 2 – discordo pouco,

3 – indiferente, 4 – concordo pouco e 5 – concordo completamente. Na primeira coluna, vêm o grau de importância que o entrevistado atribui a determinado fator enquanto na segunda vêm a percepção do discente naquele mesmo fator. Os resultados das duas seções foram comparados para se chegar a um parâmetro para cada uma das questões, gerados a partir da mensuração da diferença entre a coluna de expectativa e da coluna de percepção além de uma média geral para cada uma das cinco dimensões.

As questões 1, 2, 3 e 4 se referem ao conceito de tangibilidade do serviço. Esse quesito abrange a aparência das instalações físicas, equipamentos, colaboradores e materiais de comunicação (OLIVEIRA, 2012). A Confiabilidade foi representada pelas questões 5, 6 e 7, focando na indagação se a prestação do serviço prometido é efetuada com confiança e exatidão. As perguntas 8, 9, 10 e 11 abordaram o tema presteza, tratando da disposição para auxiliar os clientes e fornecer o serviço prontamente. Segurança ou Garantia, é identificado como cortesia, conhecimento dos funcionários e sua capacidade de transmitir confiança; esses aspectos estão direcionados para as questões 12 13 14 e 15. As questões 16, 17, 18 e 19 expuseram a última dimensão, a empatia, averiguando se a organização se importa com o usuário e o auxilia de forma individualizada, referindo-se à capacidade de demonstrar interesse e atenção pessoal. Esses elementos - tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia - são identificados como os mais importantes no ponto de vista do cliente, na pesquisa feita por Parasuraman na elaboração da escala SERVQUAL e apresentam alto fator subjetivo ligado à pessoa que percebe o serviço (OLIVEIRA; FERREIRA, 2008).

Com o objetivo de alcançar uma avaliação que atinja as particularidades de um serviço de ensino superior, adicionou-se perguntas sobre: o curso 20, 21, 22, 23 24, 25, 26, 27 e 28; Auto Avaliação 29, 30, 31 e 32; e Avaliação da Classe 33, 34 35 e 36.

Assim como uma organização, uma instituição não funciona em sua plenitude se o seu clima organizacional não for adequado. Nesse clima está incluído o relacionamento entre os integrantes da universidade seja seus docentes, seja discente. Nessa conjuntura, a questão 20 aborda a qualidade

desse relacionamento: 20 – “O relacionamento entre discentes e docentes é bom?”.

A organização deve estabelecer um processo para a admissão de alunos e que adote critérios de admissão que atendam a: requisitos regulatórios e organizacionais; requisitos do campo profissional; e requisitos devido ao conteúdo do programa (ISO 21001, 2018). Para desvendar essa informação foi adicionada a questão 21 – “O método de seleção do curso foi adequado ao perfil do curso?”.

Uma instituição de Ensino Superior com uma boa gestão, deve ajustar o currículo ou modificar o programa educacional para corresponder ao perfil específico do aluno, acima ou abaixo do padrão de idade apropriado ou expectativas de nível para um assunto ou curso específico (ISO 21001, 2018), para conferir esse quesito, implantou-se as questões 22, 23, 24 e 25 – “22. O conteúdo abordado pelas disciplinas foi adequado?”; “23. Os conteúdos das disciplinas não são repetitivos?”; “24. A grade de disciplinas do curso foi adequada?”; “25. O curso apresentou temas referentes à sua área de atuação?”.

Organizações de sucesso são inclusivas, flexíveis, transparentes e responsáveis, a fim de abordar necessidades individuais e especiais, interesses, capacidades e origens dos alunos, criando um ambiente onde as atividades de aprendizagem são organizadas de uma forma que encoraje os alunos a construir o conhecimento individualmente ou em grupos de uma forma ativa (ISO 21001, 2018). Tais aspectos são abordados nas afirmativas 27 e 28 – “27. Houve atividades que incentivavam o trabalho coletivo?”; “28. Houve atividades que estimulavam a prática do conhecimento adquirido?”.

A maioria dos estudos sobre os impactos de MBA's na carreira dos egressos usa medidas de autoavaliação dos próprios graduados, realizadas por meio da própria percepção do seu desempenho (PAIXÃO e HASTENREITER FILHO, 2014). Esse tipo de reflexão é importante para distinguir se a qualidade do curso foi afetada pelo mal desempenho ou falta de interesse dos discentes, fator avaliado nas perguntas 29 a 36.

Foram definidas 5 questões discursivas com a finalidade de trazer uma consideração imanente do entrevistado acerca dos diversos elementos que tangem o objeto de estudo. Para cada uma segue a respectiva justificativa.

O mestrado profissional (MP) se distingue do acadêmico porque enquanto o mestrado acadêmico prepara o estudante para ser um pesquisador, que deverá continuar sua carreira com o doutorado, no MP o que se pretende é imergir um pós-graduando na pesquisa, fazendo com que ele a conheça bem, sem necessariamente ele continuar nesse caminho posteriormente (CAPES, 2014b). A pergunta 1 visa descobrir o que motivou a escolha do discente entre essas duas opções: “Por quais motivos você optou por fazer o curso na modalidade profissionalizante?”.

Segundo a CAPES (2014b), o Mestrado Profissional deve apresentar uma estrutura curricular que enfatize a articulação entre conhecimento atualizado, domínio da metodologia pertinente e aplicação orientada para o campo de atuação profissional específico. Para verificar se essa harmonização foi executada, investigou-se na questão 3: “Como o curso colaborou com a melhora das suas atividades no seu ambiente de trabalho?”.

No Mestrado Profissionalizante, o trabalho final do curso deve ser vinculado a problemas reais da área de atuação do profissional-aluno e de acordo com a natureza da área e a finalidade do curso, podendo ser apresentado em diversos formatos (CAPES, 2014b). Como maneira de conferir se esse atributo está sendo cumprido indagou-se na questão discursiva 4: “Como o tema de seu trabalho de conclusão de curso contribui para a melhoria da gestão pública?”.

A organização deve monitorar a satisfação dos alunos, outros beneficiários e funcionários, bem como suas percepções sobre o grau em que suas necessidades e expectativas foram atendidas (ISO 21001, 2018). A questão discursiva 2 avalia esse critério: “Quais são os aspectos que você considera positivos e satisfatórios no curso? e Quais aspectos são negativos e insatisfatórios?”. Por fim é disponibilizado um espaço para comentário livre na questão 5.

Esse tipo de pesquisa realizada com discentes de um curso podem oferecer algumas dificuldades. Segundo Oliveira et al. (2015) pode ocorrer

falta de interesse em participar da pesquisa por parte dos entrevistados principalmente em casos que os formulários estejam mal formulados e imprecisos. O autor acredita também que, por se tratarem de indivíduos diferentes com visões de mundo específicas, cada qual pode realizar um julgamento diferenciado de uma mesma pergunta. Além disso, aspectos extrínsecos à universidade (habilidade do indivíduo, fatores históricos da formação educacional) influenciam no olhar crítico e nas expectativas dos estudantes em relação ao curso, tornando-os mais severos ou condescendentes em sua avaliação.

3.4 Análise e interpretação dos dados

Para a análise de dados foi utilizado o software livre IRAMUTEQ. Esse software permite diferentes formas de análises estatísticas sobre corpus textuais e sobre tabelas de indivíduos por palavras. Além disso, o IRAMUTEQ possibilita os seguintes tipos de análises: estatísticas textuais clássicas; pesquisa de especificidades de grupos; classificação hierárquica descendente; análises de similitude e nuvem de palavras. O programa oferece um excelente rigor estatístico, diferentes possibilidades de análise, interface simples e compreensível, e acesso gratuito, fatores esses que contribuíram na escolha do mesmo para a análise de dados desse trabalho (CAMARGO E JUSTO, 2013).

Nas questões discursivas foi efetuada uma análise textual, a qual consiste num tipo distinto de análise de dados. Ela trata especialmente da análise de material verbal transcrito, ou seja, de textos produzidos em condições como: originalmente escritos, entrevistas, documentos, redações, entre outros (CAMARGO E JUSTO, 2013).

Este programa informático permite que sejam feitos diferentes tipos de análises de dados textuais, como a lexicografia básica (cálculo de frequência de palavras) e análises multivariadas (classificação hierárquica descendente, análises de similitude). Ele organiza a distribuição do vocabulário de uma maneira simples e de fácil interpretação com um visual claro e didático como na análise de similitude e nuvem de palavras (CAMARGO E JUSTO, 2013).

Os dados obtidos nas questões quantitativas, foram analisados através de estatística descritiva. A estatística descritiva aplica várias técnicas para descrever e sumarizar um conjunto de dados.

A confiabilidade do questionário foi conferida através do teste alfa de *Cronbach* em cada uma das dimensões do estudo. Para calcular o coeficiente de *Cronbach* foi utilizado o software *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versão 21 para windows. Esse coeficiente indica o quão estável e consistente é o instrumento de pesquisa (FONSECA et al., 2018) e determina o quanto os itens da escala estão inter-relacionados. Malhotra (2012) sugere a classificação da confiabilidade a partir do cálculo do coeficiente Alfa de *Cronbach* de acordo com os limites apresentados na Tabela 3.

Tabela 3 - Alfa de *Cronbach*.

Confiabilidade	Valor de α
Muito Baixa	$\alpha < 0,30$
Baixa	$0,30 \leq \alpha < 0,60$
Moderada	$0,60 \leq \alpha < 0,75$
Alta	$0,75 \leq \alpha < 0,90$
Muito alta	$0,90 \leq \alpha$

Fonte: Malhotra (2012).

4 ANÁLISE DE DADOS

O trabalho obteve um resultado satisfatório no número de entrevistados que aceitaram participar da pesquisa. Dos 41 estudantes do curso (excluiu-se da contagem o autor da pesquisa, o qual não respondeu ao questionário), 39 responderam o questionário que foi enviado ao e-mail dos participantes, representando 95,12% da população estudada. Essa amostra de 39 estudantes em uma população total de 41 apresenta uma confiabilidade de 99% com margem de erro de 5%

4.1 Dados Sociodemográficos

As informações referentes à descrição e perfil dos discentes proporcionam a compreensão do grupo pesquisado, fornecendo uma base para circunstanciar e ponderar as respostas atribuídas à pesquisa e à percepção sobre a qualidade nos cursos (OLIVEIRA, 2012). Além disso, em uma instituição de ensino os estudantes são os clientes e o produto do serviço ao mesmo tempo. Sendo assim, é fundamental identificar o perfil daqueles que estão buscando o serviço para que o mesmo seja aprimorado levando em consideração as peculiaridades almejadas por esse público-alvo. Como orienta Juran (1988) para um planejamento da qualidade é necessário identificar os clientes e determinar as suas necessidades.

4.1.1 Aceite TCLE

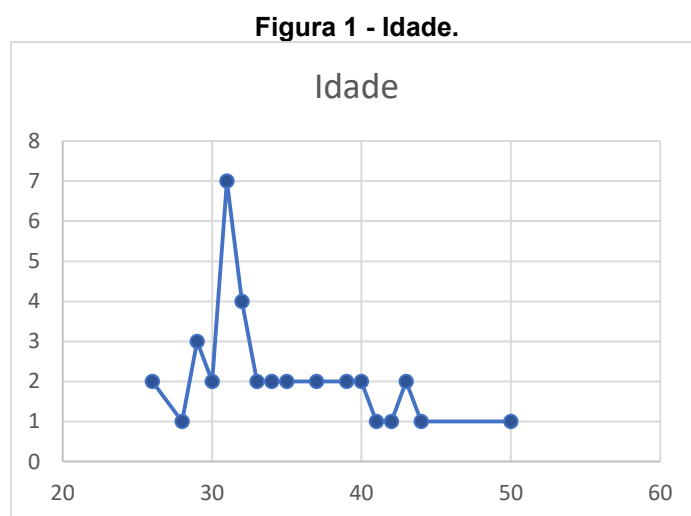
Todos os 39 entrevistados aceitaram o termo TCLE proposto e concordaram em responder ao questionário online via Google Docs.

4.1.2 Campus

O curso PROFIAP é oferecido pela unidade credenciada Universidade Federal de Viçosa e é ofertado nos três Campus da Universidade. Dos 41 discentes, responderam: todos de Viçosa, 8 dos 9 de Rio Paranaíba e 7 dos 8 do Campus Florestal.

4.1.3 Idade

Um fato interessante a retratar é a variedade etária dos discentes da turma de 2016 do PROFIAP-UFV, como pode ser observado na Figura 1. O estudante mais novo possui 26 anos enquanto o mais velho tem 50 anos, trazendo uma amplitude de diferença de 24 anos de idade entre o mais jovem e o mais experiente. A maior concentração encontra-se entre os 30 e 35 anos, sendo que 19 dos estudantes entrevistados encontram-se entre essas idades.



Fonte: Dados Primários

4.1.4 Sexo

A turma apresenta equilíbrio entre o número de homens e mulheres. Dos entrevistados, 53,8% são mulheres e 46,2% são homens.

4.1.5 Curso pelo qual se graduou

Outro aspecto interessante obtido no levantamento, a se observar na Figura 2, é a variedade de formação dos discentes. Apesar da concentração dos estudantes na área de Humanas - como Administração (12), Ciências Contábeis (7) Direito (3) e Secretariado Executivo Trilíngue (3) - havia também estudantes das áreas de biológicas formados em odontologia, ciências biológicas, enfermagem, e até mesmo em ciências exatas como Engenharia de Produção. Ao todo são 16 cursos diferentes de formação. A tônica do

ensino voltado para a administração pública não impede que variadas áreas consigam se ajustar à linha de pesquisa do curso.

Figura 2 - Curso pelo qual se graduou.



Fonte: Dados Primários.

4.1.6 Instituição do curso de graduação

São estudantes formados na própria UFV, 25 dos 39 entrevistados, totalizando 64,1% da amostra. Outros dois estudantes são da Universidade Federal de Ouro Preto. Os 12 demais são de diferentes instituições, totalizando 27 estudantes de instituições de natureza pública contra 12 de natureza privada.

4.1.7 Fez curso de especialização

Antes do mestrado, grande parte dos estudantes já buscavam uma melhor capacitação profissional através dos cursos de pós-graduação lato sensu. 30 discentes declararam que já haviam feito curso antes de começar o mestrado enquanto 9 ainda não o tinham feito.

4.1.8 Município de residência

Apesar do curso de Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional - PROFIAP ter sido ministrado nas cidades onde se situam os Campus da UFV, isso não impediu que discentes de outras cidades fizessem um esforço para usufruir das aulas do curso. Ao todo existiam estudantes que moravam em 14 cidades diferentes como mostra a Figura 3. A grande maioria concentrada na cidade de Viçosa-MG.

Figura 3 - Município de Residência.



Fonte: Dados Primários.

4.1.9 Estado Civil

A turma é composta somente por casados (28) e solteiros (11).

4.2 Escala SERVQUAL

Para avaliar a confiabilidade das medidas e a consistência interna dos dados obtidos através das questões baseadas na escala SERVQUAL, foi utilizado o coeficiente Alfa de Cronbach (AC). O teste foi feito através do software SPSS e os resultados detalhados estão expostos no ANEXO IV. Um nível aceitável de confiabilidade indica que os entrevistados estão respondendo às perguntas de maneira coerente, assim, uma pesquisa de

qualidade tem como exigência uma confiabilidade aceitável (COUTINHO, 2007). Os 38 itens foram analisados com um coeficiente de *Cronbach* de 0,926. Segundo Malhotra (2012), esse índice considera que a confiabilidade do questionário foi muito alta.

4.2.1 Tangíveis

Os 8 itens presentes nessa parte do questionário - 4 questões de expectativa e 4 de percepção - como apresentado na Tabela 4, obtiveram AC equivalente a 0,700, apresentando assim uma confiabilidade moderada.

Tabela 4 - Tangibilidade.

	Expectativa						Percepção						(P-E)
	1	2	3	4	5	Média	1	2	3	4	5	Média	
Q1	0	0	0	6	33	4,85	1	5	3	21	9	3,82	-1,03
Q2	0	0	2	1	36	4,87	1	2	4	12	20	4,23	-0,64
Q3	1	2	1	9	26	4,46	1	0	1	8	29	4,64	0,18
Q4	0	0	1	9	29	4,72	1	2	3	16	17	4,18	-0,54
						4,72						4,22	-0,51

Fonte: Dados Primários.

As questões 1, 2, 3 e 4 referem-se à tangibilidade. Essa dimensão abrange a aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação (FERREIRA, 2017). Nessa primeira dimensão do questionário, enquanto a média das expectativas foi 4,72, a média da percepção dos discentes aos relativos atributos foi 4,22, apresentando uma diferença negativa de 0,51 entre a percepção e a expectativa. Cabe ressaltar que a média dos aspectos tangíveis foi a mais bem avaliada na percepção dos estudantes em comparação com as outras dimensões.

As questões 1 e 2 dizem respeito à qualidade dos equipamentos e conservação da infraestrutura da instituição. Os estudantes deram muita importância a esses quesitos, atingindo médias de expectativa de 4,85 e 4,87. Já a percepção dos discentes para esses atributos foi de 3,82 e 4,23, bem abaixo do que se é esperado de excelentes instituições de ensino. Com 1,03 de diferença no quesito equipamentos modernos encontramos o primeiro ponto que merece atenção. Essa discrepância na avaliação leva ao

entendimento que o programa necessita uma melhoria na infraestrutura dos equipamentos, ademais, esse aspecto recebeu somente votos 4 e 5, reafirmando a sua importância. Já na conservação da infraestrutura da instituição, terceiro fator mais bem avaliado, a diferença foi de 0,64 negativos, mostrando que há espaço para melhora.

A questão 3 foi a única do questionário aonde a percepção superou a expectativa. A mesma refere-se à apresentação adequada dos funcionários e obteve 4,46 de média de expectativa contra 4,64 de média de percepção, formando assim 0,18 de diferença positiva. Apesar da vantagem, tal quesito foi considerado o 3º menos importante, atrás apenas de “atenção individual” e “entender as necessidades específicas dos estudantes”.

A última questão dessa dimensão tratou da aparência e instalações da instituição e se as mesmas condizem com o tipo de serviço prestado. Ao obter expectativa de 4,72 e percepção de 4,18, forma-se uma diferença de 0,54 negativos.

O quesito Tangibilidade foi o que obteve a segunda menor média de expectativa e a maior média de percepção, a única acima de 4,0 inclusive. Com esse resultado, pode-se concluir que outros fatores exigem uma maior prioridade de atenção dos gestores.

Dado que “a função da avaliação está vinculada ao suporte a decisões, e não diretamente a sua execução” (SOUZA, 2017, p.341), cabe à gestão do programa decidir as partes dessa estrutura que devem ter prioridade e quais possuem viabilidade de investimentos, visto que a melhoria nesse aspecto necessita recursos financeiros.

4.2.2 Confiança

No quesito Confiança, os 6 itens avaliados (Tabela 5) - 3 de expectativa e 3 de percepção - obtiveram AC igual a 0,698. O único abaixo de 0,7 no estudo. Ainda assim essa marca é considerada de confiabilidade moderada segundo Malhotra (2012).

Tabela 5 - Confiabilidade.

	Expectativa					Média	Percepção					Média	(P-E)
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		
Q5	0	0	2	9	27	4,66	4	5	9	15	6	3,36	-1,30
Q6	0	0	1	9	29	4,72	3	8	5	13	10	3,49	-1,23
Q7	0	1	0	1	37	4,90	2	10	2	16	9	3,51	-1,38
						4,76						3,45	-1,30

Fonte: Dados Primários.

Na segunda dimensão da escala SERVQUAL a confiança foi avaliada por meio das questões de 5, 6 a 7 demonstradas na Tabela 5. Segundo Parasuraman et al. (1988), significa a capacidade de realizar o serviço prometido de forma confiável e precisa, entregando ao consumidor aquilo que lhe foi prometido.

A promessa de cumprir os prazos estabelecidos por parte da instituição é analisada na afirmativa 5. Foi o segundo aspecto pior avaliado pelos discentes, com 3,36 pontos, obtendo também a terceira pior diferença de médias de percepção e expectativa (gap) com 1,30 negativos, fator esse que elucida a necessidade dos gestores em investir na correção desse problema, seja através de treinamento de seus funcionários, seja disponibilizando melhores recursos e condições para que os processos possam ser cumpridos no prazo.

A segunda questão dessa dimensão avalia o interesse da instituição na resolução dos problemas dos discentes. A importância atribuída a esse atributo foi 4,72 enquanto a sua percepção ficou bem inferior, com 3,49, apontando mais uma deficiência a ser corrigida ao totalizar 1,23 pontos abaixo do que se esperava ser.

Em seguida, a questão 7 aparece avaliada com a segunda nota mais alta, com 4,90, e se refere à prestação do serviço de maneira correta. Essa afirmativa obteve uma média de percepção equivalente a 3,51, pouco abaixo da média geral de percepção, 3,78, e com a pior diferença de médias, atingindo 1,38 negativos. Portanto o alerta deve ser ligado quando o assunto é prestação de serviços, solicitações, declarações e aulas.

No geral, essa dimensão obteve uma média de expectativa de 4,76, a terceira maior da escala, e uma média geral de percepção de 3,45, a pior de

toda a avaliação, gerando uma diferença de média (P-E) de 1,30 negativos, novamente a pior do índice todo. Apesar de não ter sido considerado o fator mais importante, a confiança do consumidor é algo que não deve ser desconsiderado. Um cliente que usufruiu de um serviço e perde a confiança no prestador, dificilmente voltará. No caso específico de uma instituição de ensino isso pode não parecer grave, visto que são poucos aqueles que cursam uma graduação ou um mestrado mais de uma vez. Entretanto, a experiência vivida pelo indivíduo será repassada a pessoas próximas a ele, perdendo assim potenciais futuros discentes.

4.2.3 Presteza

Foi obtido um AC equivalente a 0,794 quando avaliado os 8 itens, presentes na Tabela 6, dessa terceira dimensão. Esse valor é considerado de confiabilidade alta de acordo com a escala de Malhotra (2012).

Tabela 6 - Presteza.

	Expectativa						Percepção						(P-E)
	1	2	3	4	5	Média	1	2	3	4	5	Média	
Q8	0	0	1	4	34	4,85	2	5	3	17	12	3,82	-1,03
Q9	0	0	2	4	33	4,79	4	7	1	13	14	3,67	-1,13
Q10	0	0	1	11	27	4,67	0	8	1	16	14	3,92	-0,74
Q11	0	1	0	6	32	4,77	2	4	1	19	13	3,95	-0,82
						4,77						3,84	-0,93

Fonte: Dados Primários

As questões 8, 9, 10 e 11 do questionário abordam os aspectos que abrangem a presteza, dimensão com a terceira maior média de expectativa, 4,77, e terceira maior média de percepção, 3,84, por parte dos discentes, trazendo uma diferença de 0.93 negativos entre as mesmas.

A afirmativa 8 se apresentou como a mais importante da categoria na expectativa dos discentes, enquanto sua percepção ficou mais de um ponto abaixo. Essa questão diz respeito ao cumprimento de prazos por parte dos professores e funcionários.

A segunda questão dessa dimensão, número 9, trata da disponibilidade dos funcionários e professores para atendimento. Esse fator foi considerado

importante, com nota 4,79, e com média de percepção de 3,67. Com discrepância entre a expectativa e a percepção maior do que um ponto, percebe-se que há um grande caminho a percorrer até chegar ao que se é esperado de uma excelente instituição.

As afirmativas 10 e 11 apresentaram resultados semelhantes tanto na importância quanto na avaliação dos discentes. Elas abordam se os funcionários possuem boa vontade ao ajudar e da disposição para esclarecer dúvidas dos estudantes. Na avaliação dos discentes, enquanto a expectativa ficou em 4,67 e 4,77, a média da percepção desses aspectos foi 3,92 e 3,95, respectivamente. Estes valores podem ser considerados bons apesar de ainda possuírem uma boa margem para melhoramento.

Os aspectos relacionados à presteza incluem disposição para auxiliar os clientes e fornecer o serviço prontamente (OLIVEIRA, 2012). Estão diretamente relacionados com a filosofia de gestão adotada na empresa e na motivação que os integrantes da organização possuem para executar as suas funções.

Feigenbaum (1956) acredita que a qualidade é uma filosofia de gestão e um compromisso com a excelência. Deming (1990) também cita a adoção de uma nova filosofia como um dos princípios que uma gestão deve obedecer para melhorar a qualidade na organização. As adversidades presentes quando se trata da presteza do programa podem ser solucionadas através da conscientização e da capacitação dos integrantes (OLIVEIRA E FERREIRA, 2008), com treinamentos e políticas de mudança de cultura organizacional, introduzindo modificações na filosofia de gestão da organização.

4.2.4 Segurança

Foi apresentada uma confiabilidade alta, através de um AC de 0,782 numa avaliação com 8 itens, obtido no teste de Cronbach das questões do quesito segurança. A dimensão segurança foi avaliada através das questões 12, 13, 14 e 15, apresentadas na Tabela 7. Como visto anteriormente, Juran (1988) diz que as garantias são uma das principais características da qualidade em serviços.

Tabela 7 - Segurança.

	Expectativa						Percepção						(P-E)
	1	2	3	4	5	Média	1	2	3	4	5	Média	
Q12	0	0	0	4	35	4,90	1	9	5	12	12	3,64	-1,26
Q13	0	0	0	4	35	4,90	2	8	2	13	14	3,74	-1,15
Q14	0	0	2	5	32	4,77	0	4	2	7	26	4,41	-0,36
Q15	0	0	0	2	37	4,95	0	7	4	11	17	3,97	-0,97
						4,88						3,94	-0,94

Fonte: Dados Primários.

As afirmativas 12 e 13 alcançaram a nota 4,90 na expectativa do discente, enaltecendo a importância que os estudantes atribuem a: confiança que o comportamento dos funcionários e professores inspiram e segurança nas relações com a instituição. Já a percepção nesses aspectos apresentou-se mais de um ponto abaixo, mostrando que existe a necessidade de melhorar muito nesses tópicos.

A questão 14 obteve a segunda maior nota na percepção dos alunos e diz respeito à cortesia dos funcionários e professores do programa. Apesar da boa avaliação (4,41), esse quesito ainda se apresentou abaixo da importância que os discentes dão a tal fator (4,77).

No topo da média de expectativa está a afirmativa 15, que diz respeito ao conhecimento que os funcionários e professores precisam ter para responder às questões dos estudantes. 37 discentes deram nota máxima a esse quesito enquanto 2 outros atribuíram nota 4, formando uma média de 4,95. O que foi percebido pelos alunos ao longo do curso atingiu uma média de 3,97.

Essa dimensão foi julgada como a mais importante entre todas as avaliadas para os discentes da turma de 2016 do PROFIAP-UFV. Com classificação média da expectativa atingindo 4,88 enquanto a média da percepção atingiu 3,94, a segunda maior nota geral, atrás somente do quesito tangibilidade. Apesar de bem avaliada, é necessária uma maior concentração dos esforços para melhorar esse aspecto, visto que o mesmo foi considerado de extrema importância no ponto de vista dos discentes.

4.2.5 Empatia

A última dimensão, Empatia, foi abordada nas questões 16, 17, 18 e 19, com seus resultados apresentados na Tabela 8. O AC encontrado foi de 0,758 com 8 itens, apresentando uma confiabilidade considerada alta segundo a escala de Malhotra (2012).

Tabela 8 - Empatia.

	Expectativa						Percepção						(P-E)
	1	2	3	4	5	Média	1	2	3	4	5	Média	
Q16	0	0	2	7	30	4,72	1	5	6	16	11	3,79	-0,92
Q17	0	1	3	17	18	4,33	3	5	7	19	5	3,46	-0,87
Q18	0	0	0	4	35	4,90	1	9	5	17	7	3,51	-1,38
Q19	0	1	2	17	19	4,38	4	11	6	12	6	3,13	-1,26
						4,58						3,47	-1,11

Fonte: Dados Primários.

A primeira dessas questões aborda a conveniência dos horários de funcionamento do programa, quesito que obteve média de expectativa de 4,72 e média de percepção 3,79. Tal fator inclui não só os horários das aulas como também o funcionamento da secretaria do curso. O fato de muitos morarem em outras cidades e a grande maioria conciliar trabalho com estudos pode ser um fator que tenha causado a insatisfação nessa questão.

A segunda questão dessa dimensão, número 17, diz respeito ao atendimento individual. Os discentes atribuíram a menor nota para esse quesito, 4,33, o que significa que esse é um fator que não deve ser priorizado na gestão do programa, entretanto não quer dizer que o mesmo deve ser ignorado, visto que recebeu a quarta menor nota de média de percepção

Empatada com outras três afirmativas na segunda média de expectativa mais alta (4,90), a questão 18 indaga se as excelentes instituições de ensino precisam estar focadas no melhor serviço aos estudantes. 35 estudantes concordam plenamente com essa alegação enquanto 4 outros concordam pouco. A percepção desse aspecto esteve 1,38 pontos abaixo da expectativa, atingindo a maior diferença de médias, assim como a questão de número 7. Essa estatística mostra que essa condição está longe de atingir aquilo que o estudante almeja de uma instituição.

Por fim, a última questão da escala SERVQUAL de Parasuraman investiga se as instituições precisam entender as necessidades dos seus estudantes. A expectativa dos entrevistados acerca desse aspecto obteve a segunda menor nota geral, enquanto a percepção dos discentes apresentou a pior nota de todas com 4 notas mínimas e 11 notas 2.

Nesta dimensão a maior preocupação está em entender e atender as necessidades dos clientes (OLIVEIRA E FERREIRA, 2008). A média geral da expectativa dessa unidade atingiu a menor nota (4,58), enquanto a média geral da percepção dos discentes veio como a segunda menor nota (3,47), apenas dois décimos acima da pior média geral por dimensão. Na melhoria da qualidade se identificam as necessidades de melhoria de determinado produto ou serviço, integra a prática da melhoria na cultura organizacional da empresa, promove a formação da qualidade e inclui os objetivos de melhoria nos planos de negócio da empresa (JURAN, 1988). Para melhorar nesse aspecto, é necessário identificar o que causa insatisfação nos estudantes no que diz respeito ao horário de funcionamento das secretarias, horário de aulas, necessidades não atendidas e foco no serviço prestado para posteriormente implementar as mudanças de acordo com o que os discentes buscam.

4.2.6 Geral

A média geral das expectativas das cinco dimensões foi de 4,74, enquanto a média geral das percepções das cinco dimensões foi de 3,79, como apresentado na Tabela 9, fazendo com que o resultado da diferença entre o que foi percebido pelos discentes e a importância atribuída pelos mesmos atinja 0,96 negativos. A média da percepção representa que os discentes estão, em geral, satisfeitos com o que está sendo oferecido pelo programa PROFIAP, aproximando-se mais da nota 4 do que da média 3. Apesar disso, o curso ainda precisa percorrer um longo progresso para atingir padrões de uma excelente instituição de ensino superior. A dimensão pior avaliada foi a Confiança, seguida da Empatia, e Presteza enquanto Tangíveis e Segurança obtiveram a primeira e segunda melhores notas.

Tabela 9 - Geral.

	Média Expectativa	Média Percepção	P-E
Tangíveis	4,72	4,22	-0,51
Confiança	4,76	3,45	-1,30
Presteza	4,77	3,84	-0,93
Segurança	4,88	3,94	-0,94
Empatia	4,58	3,47	-1,11
	4,74	3,79	-0,96

Fonte: Dados Primários.

Os discentes atribuíram muita importância ao quesito segurança, seguido por presteza, confiança, tangíveis e, por último, empatia. A utilização da escala SERVQUAL permite identificar quais são os aspectos que os estudantes consideram mais importantes em uma instituição ao mesmo tempo que avalia se esse aspecto está sendo oferecido de maneira eficiente. Identificadas as adversidades e potencialidades, cabe a organização estabelecer medidas de mitigação dos defeitos e aprimoramento e manutenção das qualidades. Visto que a confiança e a empatia foram os quesitos com a pior avaliação, é necessária a conscientização e treinamento dos colaboradores em relação às questões comportamentais, para que os serviços oferecidos e processos executados pelo programa sejam aperfeiçoados.

4.3 Questões Fechadas

O teste de *Cronbach* das questões fechadas apresentou um Alfa de 0,837, analisando as respostas de um total de 17 itens. As questões objetivas de 20 a 36 abordam temas que não estão incluídos na escala SERVQUAL e que são pertinentes de análise na avaliação de uma instituição de ensino superior. Seus resultados são apresentados na Tabela 10 a seguir.

Tabela 10 - Questões Fechadas.

	1	2	3	4	5	Média
Q20	0	3	1	10	25	4,46
Q21	4	6	4	13	12	3,59
Q22	0	7	3	20	9	3,79
Q23	2	9	1	13	14	3,72
Q24	0	8	3	15	13	3,85

	1	2	3	4	5	Média
Q25	1	5	2	15	16	4,03
Q26	1	7	3	13	15	3,87
Q27	0	4	1	11	23	4,36
Q28	0	5	7	15	12	3,87
Q29	0	2	0	7	30	4,67
Q30	0	1	0	7	31	4,74
Q31	0	2	1	15	21	4,41
Q32	0	1	0	10	28	4,67
Q33	0	3	1	19	16	4,23
Q34	0	3	1	18	17	4,26
Q35	0	1	1	13	24	4,54
Q36	0	1	0	7	31	4,74

Fonte: Dados Primários.

Até mesmo a melhor instituição de ensino necessita de uma boa relação entre os seus colaboradores e seus clientes para que o seu serviço seja oferecido em sua plenitude. Laços de amizade formado entre os estudantes são capazes de influenciar na vida social e acadêmica de forma significativa (KIM; KIM, 2013). A questão número 20 avaliou o relacionamento entre discentes e docentes com uma nota média de 4,46 em um total de 5, o que significa que o ambiente de ensino foi propício para o aprendizado.

O método de seleção utilizado pelo programa obteve uma nota média de 3,59. Foi a pior avaliação dentre as questões objetivas. Nesse contexto o programa deverá reavaliar o seu método de seleção. Aconselha-se que siga as recomendações da ISO 21001 (2018) para reformular os critérios de seleção, abarcando requisitos regulatórios e organizacionais; requisitos do campo profissional; e requisitos devido ao conteúdo do programa.

O Conteúdo das disciplinas, a recorrência do mesmo conteúdo e a grade curricular foram avaliados nas questões 22, 23 e 24, apresentando médias entre 3,72 e 3,85. A ISO 21001 (2018) recomenda ajustar o currículo ou modificar o programa educacional para corresponder ao perfil específico do aluno. A reformulação da grade de disciplinas e o programa analítico das mesmas devem ser revistos no mínimo anualmente, tanto para se adequar ao perfil do estudante quanto para se adequar às atualidades referentes ao tema.

O objetivo do Mestrado Profissionalizante, segundo a CAPES, é voltado para a capacitação de profissionais nas diversas áreas do conhecimento, mediante o estudo de técnicas, processos, ou temáticas que atendam a alguma demanda do mercado de trabalho. Na afirmativa 25, 16 estudantes concordam completamente que o curso trouxe temas referentes à sua área de atuação, outros 15 concordam pouco com essa afirmação, que obteve média de 4,03. O fornecimento de instrumentos na busca de literatura especializada atingiu média de 3,87.

Excelentes instituições de ensino devem possuir um ambiente onde as atividades de aprendizagem são organizadas de uma forma que encoraje os alunos a construir o conhecimento individualmente ou em grupos de uma forma ativa (ISO 21001, 2018). Afirmativas sobre atividades que incentivavam o trabalho coletivo e a prática do conhecimento adquirido foram avaliadas nas questões 27 e 28. Enquanto as atividades coletivas foram priorizadas, atingindo média de 4,36, a aplicação do conhecimento deixou a desejar, obtendo média de 3,87.

Para compreender se a qualidade do curso foi afetada pelo mal desempenho ou falta de interesse dos discentes foram indagadas as questões de auto avaliação, 29, 30, 31 e 32, e avaliação da turma, 33, 34, 35 e 36. Todos esses aspectos foram bem avaliados, com nota mínima de 4,23 e nota máxima de 4,74. Nesse cenário podemos inferir que o ensino não foi prejudicado pela apatia ou incapacidade dos discentes.

Assim como afirma Juran (1988), a sobrevivência e êxito de uma organização ou instituição está diretamente relacionado ao nível de qualidade que a mesma consegue fornecer ao cliente, ou seja, a satisfação que a empresa consegue proporcionar ao consumidor através de seus produtos ou serviços.

4.4 Questões discursivas

Com o objetivo de obter avaliações mais subjetivas sobre determinados aspectos do curso, foram feitas cinco perguntas discursivas, concedendo liberdade para que o entrevistado manifeste suas opiniões sem o aprisionamento de um questionário objetivo.

Os entrevistados foram codificados em ordem randomizada com um número de C1 a C39 para preservar a sua identidade. As respostas são apresentadas a seguir:

4.4.1 Questão 1

A primeira questão discursiva aborda quais foram os motivos que fizeram com que o discente optasse pela modalidade Mestrado Profissionalizante. As respostas foram categorizadas em quatro grupos como mostra a Tabela 11: aspectos de Acessibilidade, Crescimento Profissional, Curso e outros. As respostas que possuíam características de mais de uma categoria foram subdivididas em duas ou mais respostas, como demonstrado nos ANEXO V.

Tabela 11 - Questão 1.

Acessibilidade
C3, C23, C38 - Conciliar trabalho com estudo
C6, C15 - Compatibilidade de horário
C7, C10, C29 - Oportunidade
C8 - Oportunidade de acesso
C9 - Indisponibilidade para o acadêmico
C11, C28 - Disponibilidade
C12 - Acessibilidade
C19 - Falta de tempo
C19 - Praticidade
C23, C24, C38 - Aulas à noite
C23, C24 - Duas aulas na semana
C28 - Mais próximo da cidade
C29 - Aprovação
C31 - Ser na minha cidade
Profissional
C1, C35, C39 - Adquirir conhecimento
C5 - Progressão na carreira

C17 - Carreira profissional
C25 - Aperfeiçoamento profissional
C26 - Compatibilidade com carreira
C30 - Crescimento profissional
C35 - Capacitação

Curso

C6, C20, C21, C32, C36 - Voltado à prática
C8, C24, C33 - Perfil do curso
C8, C14, C37 - Voltado ao mercado
C13, C33 - Desinteresse no acadêmico
C14 - Menos voltado à academia
C16 - Relacionado com trabalho
C16 - Perfil técnico do curso
C17 - Mais promissor que o acadêmico
C18 - Conhecimento prático
C22 - Curso ser interessante para o trabalho
C24 - Voltado à qualificação
C25, C34, C36 - Aplicar conhecimento no trabalho
C26, C31 - Relação com formação
C27 - Voltado à atividade profissional

Outros

C1, C2 - Aumentar salário
C4 - Seleção antes do acadêmico
C4 - Começar logo
C5 - Dificuldade de liberação

Fonte: Dados Primários.

Na categoria Acessibilidade, destaca-se o fato de as aulas serem noturnas e duas vezes na semana, o que possibilitou a muitos conciliar os estudos com o trabalho. Essas respostas obtidas no questionário ressaltam os dizeres de Timoteo (2011), quando o mesmo afirma que a importância do mestrado profissional está na sua obra; ou seja, na formação técnica do profissional sem a necessidade de seu afastamento do ambiente de trabalho. Outro aspecto muito citado foi a disponibilidade e oportunidade, por ser o mestrado disponível, seja no momento, seja na cidade, o discente optou por fazer o mestrado profissionalizante.

No âmbito profissional o fator mais citado foi adquirir conhecimentos, com destaque também para fatores associados com crescimento profissional, capacitação e desenvolvimento da carreira. Outros fatores também

apareceram no estudo, como aumento salarial, pressa para começar os estudos e dificuldade de liberação da chefia para outros tipos de mestrado.

Entretanto os aspectos que mais foram citados são os que se referem ao curso em si. O perfil do curso e o fato de o mesmo ser voltado mais à prática do conhecimento e ao mercado de trabalho e menos à academia interessou grande parte dos estudantes. A oportunidade de obter um conhecimento que possa ser aplicado na prática, característica do MP, foi o grande atrativo que motivou à escolha dessa modalidade *stricto sensu*. Nesse quesito podemos observar que os objetivos citados no próprio regulamento do programa, como capacitar profissionais para o exercício da prática administrativa avançada nas organizações públicas (MEC, 2019), além de funcionalmente importantes, são um aspecto que os estudantes consideram importante e por isso deve estar presente no escopo do serviço como recomendam diversos autores (DEMING, 1990; FEIGENBAUM, 1956; JURAN, 1988).

A análise dos fatores que influencia na escolha do discente pelo mestrado profissionalizante nos permite muitas vezes identificar o que o estudante espera do curso. Alguns fatores são permissivos, como os citados em acessibilidade, aonde há uma conciliação de fatores que possibilitam que o estudante consiga estudar, como horário e local. Outros fatores são baseados na visão que o estudante possui sobre o curso e o que ele acredita que irá conseguir ao completar o mestrado. Todos estes aspectos devem ser levados em consideração pela gestão do curso para que a mesma consiga atingir ou até mesmo superar as expectativas dos clientes.

4.4.2 Questão 2

Subjetivamente, a questão dois buscou extrair, na perspectiva dos entrevistados, aquilo que a instituição possui como aspectos positivos e negativos. Novamente as respostas (ANEXO VI) foram subdivididas e categorizadas, dessa vez em sete grupos diferentes: Profissional, Funcionários, Disciplinas, Curso, Acessibilidade, Instituição e Outros.

4.4.2.1 Pontos Positivos

Os entrevistados apontaram diversos pontos positivos no curso (Tabela 12). No aspecto profissional, os elogios se concentraram na possibilidade de melhorar a prestação do serviço público, prática e gestão pública, através da aplicação do conhecimento adquirido no curso no ambiente de trabalho, além da ampliação da visão das políticas públicas, capacitação e crescimento profissional. Ao interpretar as respostas dessa questão, podemos concluir que o estudante que entrou no curso motivado em aplicar o conhecimento adquirido em aula no ambiente de trabalho e pelo perfil do curso ser voltado à prática, correspondeu a sua expectativa.

Tabela 12 - Questão 2: Pontos positivos.

Profissional
C5 - Aplicação do Conhecimento no Trabalho
C12 - Possibilidade de oferecer melhoria no trabalho
C12 - Possibilidade de oferecer maior eficiência do serviço público
C13 - Possibilidade de melhoria dos serviços públicos
C18 - Visão mais ampla das políticas públicas
C19 - Possibilidade de melhoria no ambiente de trabalho
C19 - Oportunidade de melhoria na vida profissional
C22 - Ampliação da visão acadêmica sobre pesquisa
C23 - Oportunidade de Capacitação
C30 - Crescimento profissional
C30 - Aperfeiçoamento na prática administrativa
C30 - Aperfeiçoamento na Gestão Pública
Curso
C4 - Envolvimento com Pesquisa
C13, C25 - Perfil Profissionalizante do Curso
C17 - Formato do Curso
C29 - Não exigir publicações
C31 - Gostei bastante do curso
C34 - Proposta do curso
C34 - Objetivos do Curso
Acessibilidade
C1, C3, C6, C27, C34 - Horário das aulas
C1 - Local conveniente
C1 - Gratuidade
C8, C24, C33, C39 - Aulas Noturnas
C8 - Aulas Presenciais em Viçosa
C15 - Conciliar trabalho e estudo

C24 - Dois dias de Aula
C25 - Logística de Deslocamento
C26 - Disponibilidade na Cidade
C36 - Flexibilidade de horários

Instituição

C7 - Instituição Renomada
C10 - Boas Instalações
C20 - Estrutura da Universidade
C25 - Excelência da Instituição
C33 - Estrutura oferecida em Viçosa

Disciplinas

C2 - Conteúdo Rico
C4 - Atualização
C11 - Disciplinas bem exploradas
C11 - Modelo de avaliação adequado
C13 - TCC aplicado na instituição
C16 - Formato das aulas
C16 - Conteúdo das disciplinas
C21 - Disciplinas Coerentes com Proposta do Curso
C34 - Lista de Disciplinas
C37 - Temas pertinentes nas disciplinas

Funcionários

C2 - Excelentes Profissionais
C7 - Professores com Conhecimento
C7 - Bom atendimento
C9 - Professores Excelentes
C11, C20 - Corpo Docente Qualificado
C14 - Professores Capacitados
C16 - Formação dos Professores
C19 - Boa relação com professores
C21 - Currículo dos Professores
C24 - Qualidade do Corpo Docente
C26 - Relação com professores
C32 - Boa vontade dos docentes
C33, C36, C39 - Dedicção dos Professores

Outros

C10 - Turma dedicada
C10 - Oportunidade Para os Técnicos
C13 - Reserva de vaga a servidores da UFV
C14 - Relacionamento da Turma
C15 - Turma composta por servidores, compartilhando experiências
C17 - Oportunidade para quem está há tempos sem estudar
C17 - Forma de Seleção
C19 - Oportunidade de Pós Stricto Sensu
C26 - Sistema de avaliação de seleção Impessoal

C26 - Legitimidade na Seleção
C34 - Turma
C34 - Diversidade de experiência da turma
C35 - Facilidade de comunicação

Fonte: Dados Primários.

Com destaque já observado na escala SERVQUAL, os professores também foram declarados como aspectos positivos do curso na Questão 2, recebendo elogios quanto a sua qualificação, boa vontade, dedicação, currículo, formação e capacitação. Declarações como “excelentes profissionais” e “bom atendimento” também foram documentadas, não especificando se eram dirigidas aos professores ou funcionários em geral do programa.

Os elogios direcionados ao quesito disciplina abarcaram o seu conteúdo, considerando-o rico, bem explorado, com temas pertinentes e coerentes com a proposta do curso. Vale citar o modelo de avaliação, que foi considerado adequado por um dos participantes e o encômio ao fato de o trabalho de conclusão de curso ser aplicado na instituição. Esse aspecto vai de encontro a um dos objetivos do programa, que visa disponibilizar instrumentos, modelos e metodologias que sirvam de referência para a melhoria da gestão pública (MEC, 2019).

Dos pontos positivos relativos ao curso, o perfil profissionalizante, o formato, a proposta e os objetivos foram lembrados pelos estudantes, fatores também muito citados nos motivos de escolha da modalidade profissionalizante na Questão 1. Outros argumentos foram: “possuir envolvimento com pesquisa” e “não exigir publicações”, característica notável do mestrado profissionalizante, o qual o foco é a capacitação do profissional para atuação no mercado de trabalho.

Novamente fatores apresentados na questão número um, motivos pelos quais o estudante optou pelo curso, apareceram nos aspectos positivos do curso na categoria acessibilidade. O horário das aulas foi enaltecido por cinco estudantes enquanto outros quatro elogiaram o fato de as aulas serem noturnas, possibilitando que o discente trabalhe durante o dia e estude no período da noite, além de ser somente duas aulas semanais. Local

conveniente, gratuidade e aulas presenciais no Campus Viçosa também foram alvo de elogios por parte dos discentes.

No quesito Instituição, foram ressaltadas o renome, as instalações, a estrutura e a excelência da UFV, aspectos esses avaliados anteriormente na escala SERVQUAL na dimensão “Tangibilidade” com a melhor nota e novamente enaltecido. Os outros quesitos positivos identificados pelos estudantes estão relacionados principalmente com a dedicação, relacionamento e variedade da turma, fator que permitiu o compartilhamento de experiências; a forma de seleção, dando oportunidade, com reserva de vagas, para os servidores públicos da UFV e feita com legitimidade através da prova ANPAD; e pela oportunidade de pós stricto sensu para pessoas que estavam há muito tempo sem estudar.

As percepções positivas sobre a qualidade de serviço podem traduzir-se em sentimento de satisfação pelo cliente (KOTLER; ARMSTRONG, 2007). Identificados os aspectos positivos do curso, a coordenação deve assegurar a qualidade nesses quesitos e potencializar os benefícios que esses trazem aos seus estudantes e ao próprio programa.

4.4.2.2 Pontos Negativos

Outrora citado como fator positivo, os aspectos negativos relacionados aos funcionários foram alvos de grande parte das críticas dos estudantes (Tabela 13). Dez estudantes apontaram que a falta de professores foi um aspecto prejudicial ao programa e, conseqüentemente, a falta de orientadores também foi lembrada oito vezes. Esse elevado número de ocorrências alerta para a urgência na eliminação desse problema por parte da coordenação do programa. Deve-se identificar a causa do mesmo e buscar solucioná-lo celeremente. As críticas aos professores em si consistem na desmotivação, sobrecarga, indisponibilidade, falta de interesse, pouco envolvimento, falta de especialização, relaxamento e até mesmo não aceitação de pensamento diverso. Tais adversidades, embora não enquadrada a todos os professores, devem ser levadas em consideração e os gestores do programa terão que

conscientizar os docentes do atual quadro, e também os que ingressarem, sobre a importância de não ignorar os aspectos criticados nessa categoria.

Tabela 13 - Questão 2: Pontos negativos.

Funcionários
C1 - Orientadores em outros Campus
C3, C4, C5, C14, C25, C26, C33, C34 - Falta de orientadores
C3, C5, C10, C13, C14, C18, C26, C33, C34, C37 - Falta de professores
C5 - Indisponibilidade de tempo para orientação
C7 - Alguns Professores Relaxados
C7 - Alguns Professores não aceitavam pensamento diverso ao dele
C16 - Falta de experiência dos professores na área profissional
C21 - Falta de professores do departamento de Administração e Contabilidade
C23 - Baixa adesão de professores do Campus Viçosa
C24 - Somente dois professores no campus florestal
C26 - Falta de auxílio dos docentes para publicar artigos
C26 - Sobrecarga dos orientadores
C29 - Corpo docente desmotivado
C30 - Pouco envolvimento dos docentes
C32 - Estrutura pessoal
C34 - Sobrecarga dos docentes
C34 - Falta de professores especializados para algumas disciplinas
C36 - Alguns professores tratam o MP igual o MS
C37 - Falta de interesse de alguns professores
Estrutura
C2 - Seleção
C3, C33 - Falta de secretarias no Campus
C5 - Falta de estrutura
C5 - Dificuldade em obter informações
C7, C34 - Dificuldade de comunicação com o programa
C7 - Incerteza sobre informações do programa
C8 - Algumas disciplinas com salas sem estrutura
C11 - Dificuldades com equipamentos em aulas por videoconferência
C14 - Ausência de local para atendimento
C15 - Problemas na Infraestrutura de TI no campus Florestal
C21 - Troca de instalações no decorrer do curso
C21 - Comunicação com a secretaria pouco eficiente
C24 - Qualidade da transmissão das aulas EAD
C24 - Secretaria no Campus Rio Paranaíba trouxe dificuldades
C32 - Estrutura física
C37 - Aulas à distância
Disciplinas
C9 - Falta de embasamento teórico na área de administração
C9 - Falta de disciplina prática de metodologia qualitativa

C18 - Conteúdos Sobrepostos
C21 - Aulas mais teóricas do que práticas
C22 - Mais teórico do que empírico
C33 - Excesso de atividades teóricas (resenhas)
C35 - Alta carga horária de disciplinas
C39 - Excesso de disciplinas
C39 - Carga horária pesada

Instituição

C2, C5, C6, C10, C26, C34 - Falta de apoio da UFV
C2 - Falta de liberação
C5 - Insegurança jurídica
C12, C13 - Falta de apoio por parte do departamento de administração
C13, C17 - Falta de benefício de incentivo à participação para professores
C17 - Despreparo da Instituição para o formato do curso
C19, C25 - Falta de envolvimento da UFV com o programa
C25 - Falta de conscientização da importância da profissionalização
C25 - Ambiente profissional competitivo

Outros

C13 - Edital do processo seletivo
C17 - Falta de padronização de informações
C19 - Falta de organização
C27 - Forma de seleção
C37 - Falta de livros

Curso

C4 - Preconceito em comparação com o acadêmico
C15 - Problemas nos tramites - Modelos diferentes dos exigidos pela PPG
C16 - Viés acadêmico do curso
C27 - Baixa cobrança por publicações
C31 - Pressão por publicações

Fonte: Dados Primários.

Os pontos negativos categorizados na Estrutura se concentram nos seguintes pontos: seleção; ausência de secretarias; dificuldade de obter informações e comunicação com o programa; e estrutura de tecnologia de informação precária, prejudicando as aulas que necessitavam de equipamentos de videoconferência. Apesar da boa avaliação dos aspectos tangíveis na escala SERVQUAL, houve críticas sobre a estrutura fornecida pelo programa, principalmente pelos alunos do Campus Florestal.

Os problemas identificados no quesito Disciplina apresentados pelos entrevistados se resumem principalmente em: carga horária pesada, com excesso de disciplinas; aulas mais teóricas do que empíricas, havendo

demasiadas atividades baseadas na teoria. Apesar de cada disciplina ser ministrada uma vez na semana, o conteúdo das mesmas foi condensado, totalizando 32 créditos enquanto um mestrado comum apresenta 24, elemento que fundamenta as críticas dirigidas a essa categoria. Outros pontos negativos apontados foram a falta de embasamento teórico na área de administração, ausência de disciplina prática de metodologia qualitativa e conteúdos sobrepostos.

A instituição foi um componente que deixou muito a desejar na opinião dos discentes da turma de 2016 do PROFIAP-UFV, principalmente por causa da falta de apoio institucional, reclamação descrita por seis dos entrevistados. Os estudantes acusaram além da ausência de suporte, a falta de envolvimento da entidade com o programa, a falta de benefício de incentivo à participação para professores, despreparo e inflexibilidade para liberação dos funcionários para capacitação, demonstrando falta de conscientização da importância da profissionalização. Nesse contexto, é necessário que a alta gestão do curso dialogue com a autoridade competente da UFV com o objetivo de firmar um acordo para que a fundação forneça um maior amparo ao programa. A insegurança jurídica e o ambiente profissional competitivo também foram fatores manifestados nesse fragmento da avaliação.

As disfunções identificadas em relação ao Curso foram: preconceito em comparação com o acadêmico, problemas nos trâmites, vies acadêmico do curso e uma divergência de extremos, na qual um entrevistado criticou a baixa cobrança por publicações enquanto outro considerou como aspecto negativo a pressão por publicações. Os outros distúrbios apresentados se referem a seleção do programa e o seu respectivo edital, falta de organização e de padronização das informações e falta de livros.

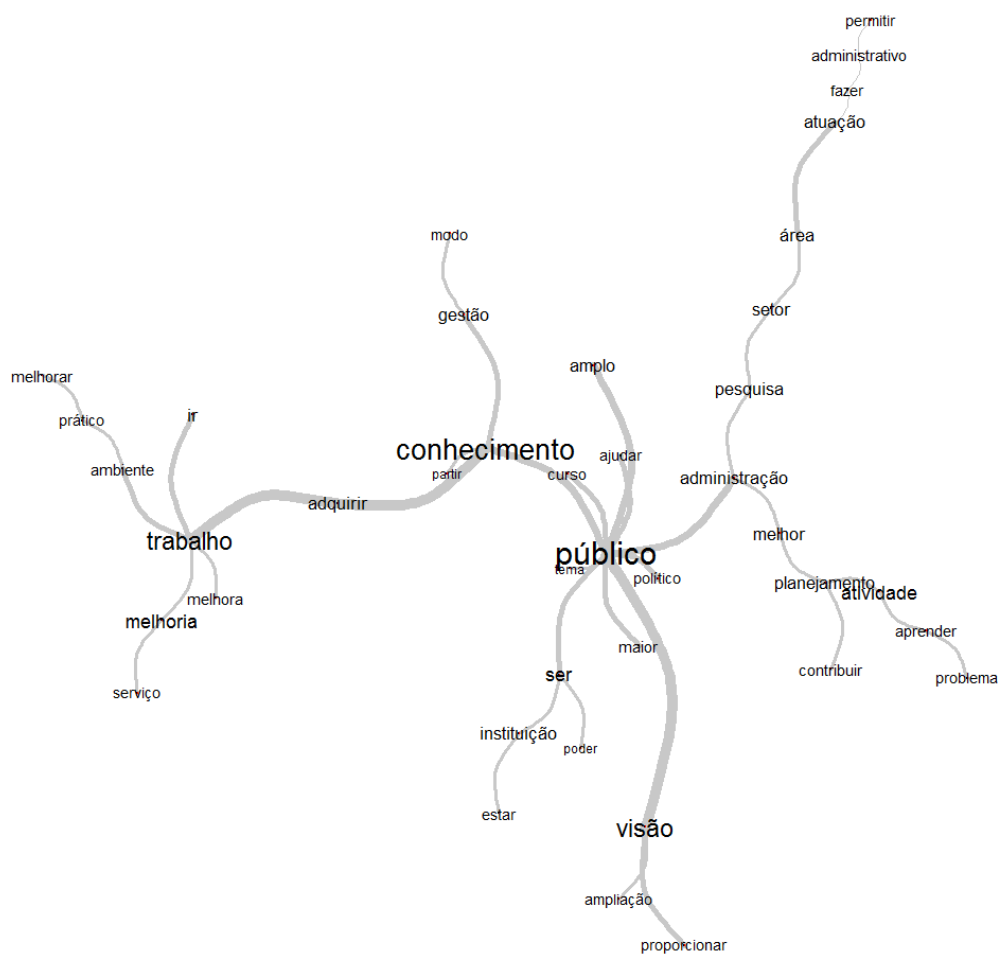
Kotler e Armstrong (2007) afirmam que caso o resultado entre o esperado e o recebido for negativo, o valor da entrega se traduz em sentimento de insatisfação. Expostos os pontos fracos do curso, a elaboração das medidas a serem tomadas para aprimorar o funcionamento do curso recebe um valioso subsídio. Conhecendo as patologias do programa, as estratégias a serem adotadas pelos gestores serão melhor elaboradas e direcionadas para a mitigação das disfunções identificadas.

4.4.3 Questão 3

As respostas da pergunta discursiva número três foram submetidas à análise do software IRAMUTEQ, utilizando como ferramenta de processamento a análise de similitude. Essa análise se baseia na teoria dos grafos e possibilita identificar as coocorrências entre as palavras e seu resultado traz indicações da conexidade entre as palavras (MARCHAND; RATINAUD, 2012). A teoria dos grafos estuda as relações entre os objetos de um determinado conjunto, no caso do IRAMUTEQ, os objetos são as palavras presentes no corpo textual.

A pergunta dessa questão foi: “Como o curso colaborou com a melhora das suas atividades no seu ambiente de trabalho?”. A árvore (Figura 4) é apresentada na interface dos resultados da análise de similitude do software, identificando as coocorrências entre as palavras e indicações da conexidade entre as expressões conhecimento, trabalho, público e visão. Essas palavras centrais possuem ramificações que as ligam a sub palavras, como raízes de uma árvore. Esses vínculos trazem um resumo daquilo que os entrevistados alegaram com mais frequência em suas respostas.

Figura 4 - Questão 3.



Fonte: Dados Primários.

No quesito visão, o gráfico informa que as principais correlações foram “ampliação” e “proporcionar”, atributos identificados como melhoria da perspectiva das atividades no ambiente de trabalho através de respostas como: “ampliação da visão da instituição como um todo” (C5), “ampliação da visão administrativa e gerencial” (C7), “proporcionou melhora na visão sistêmica das funções exercidas” (C14), “ampliação na visão e dimensão da administração pública” (C16), “visão mais ampla das políticas públicas” (C18), “visão mais ampla das finalidades do serviço público” (C20), “nova visão do ambiente de trabalho” (C35) e “proporcionou uma visão mais ampla da atuação como funcionário” (C39). O mestrado Profissional permite uma visão mais ampla da área na qual o indivíduo desempenha suas funções

(TIMOTEO, 2011) e as respostas dos discentes nessa questão corroboram com essa afirmação.

O termo trabalho foi correlacionado às suas ramificações da seguinte maneira: “melhorias no setor em que trabalha” (C2) e “conhecimento adquirido incorporados na rotina do trabalho” (C3, C5, C33). Ao verificar as respostas dessa questão podemos auferir que o objetivo do programa descrito no artigo 1º do regulamento “Contribuir para aumentar a produtividade e a efetividade das organizações públicas” (PROFIAP, 2016, p1) está sendo plenamente cumprido.

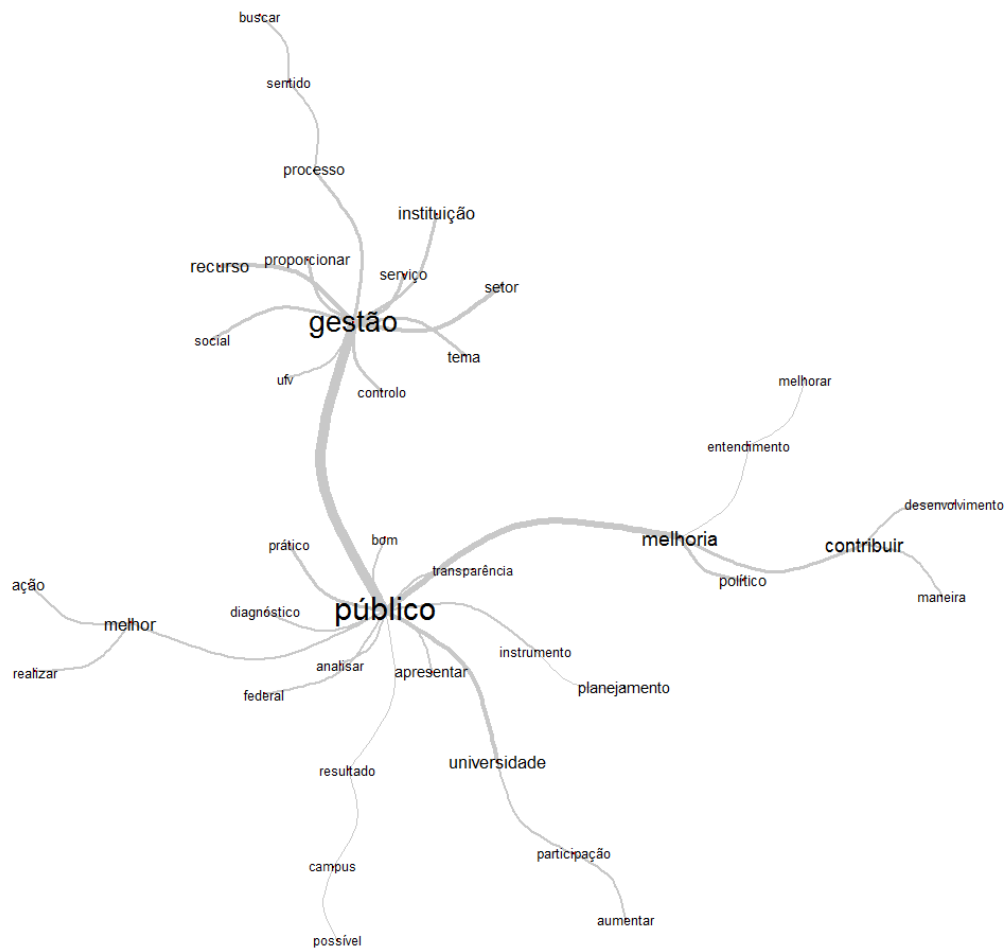
O termo “público” obteve grande enfoque de acordo com a árvore de similitude projetada pelo IRAMUTEQ, entretanto ressalta-se que o programa considera para esse valor, as suas variações em gênero, número e grau. Esse quesito aparece correlacionado às suas ligações nas respostas da seguinte maneira: “maior conhecimento da gestão pública” (C1), “melhora do pensamento crítico em relação às políticas públicas” (C9), “ampliação da visão da administração pública” (C16) “através das disciplinas que abordaram esse tema” (C15), “entendimento sobre o tema instituições públicas” (C26), além de outras que contém elo com o tema visão e conhecimento.

O grupo do “conhecimento” atuou principalmente como ligação entre o termo “público” e o “trabalho”, transmitindo como o conhecimento adquirido no curso de mestrado em administração pública contribuiu para a melhoria nas atividades do ambiente de trabalho. Outras ramificações presentes no gráfico se referem principalmente à área ou setor de atuação na qual foi possível implementar a pesquisa do discente (C23, C29) e à atenção ao planejamento para evitar futuros problemas (C25) e melhorar a execução das atividades administrativas (C30).

4.4.4 Questão 4

Essa questão abordou como o tema do trabalho de conclusão de curso dos discentes contribui para a melhoria da gestão pública. Os termos Público e gestão foram os que mais angariaram coligações (Figura 5).

Figura 5 - Questão 4.



Fonte: Dados Primários.

As correlações da palavra “público” nos fornece informações sobre respostas frequentemente relatadas pelos discentes. Analisando o gráfico podemos identificar que os trabalhos de conclusão de curso dos estudantes contribuem para uma melhor gestão pública de diversas formas, dentre elas: aumentar a participação na universidade, seja na atividade extensionista (C23), no compartilhamento de informações dos componentes (C26) ou no compartilhamento de boas práticas entre as universidades públicas (C33); implementar instrumentos de planejamento das estratégias (C5), da gestão financeira (C3) e de políticas públicas transparentes (C39); realizar a melhoria de ações (cabe ressaltar que o programa identifica como ação todos os sufixos de verbos terminados com esse termo: implementação, consolidação, prestação, elaboração) como melhoria na comunicação e relações dos

indivíduos no trabalho (C2), análise de políticas que já sofreram uma implementação (C4), modelo de ouvidoria para melhor prestação de serviço à comunidade acadêmica (C13), implementação de medidas de combate à evasão (C16), gestão do conhecimento como forma de melhorar a prestação do serviço público (C19), utilização eficiente dos recursos públicos (C30); promoção da transparência (C15); e Diagnósticos de setores públicos (C11).

O termo gestão apresentou-se nas respostas dos entrevistados correlacionados a: proporcionar melhoria em sua elaboração e aplicação (C36); gestão recursos, através de sistema de monitoramento (C25), gasto mais racional (C12), controle social para utilização eficiente dos recursos (C30); busca de inovações nos processos de gestão (C31); gestão de riscos no setor de contratos (C10) e foco nos técnicos administrativos do setor de gestão de pessoas (C24).

Os termos “melhoria” e “contribuir” estão atrelados na construção da frase de resposta dos entrevistados, geralmente iniciada com: “O tema do meu trabalho de conclusão de curso contribui com uma melhoria...”

Segundo a CAPES (2018b) as propostas de cursos novos na modalidade Mestrado Profissional devem apresentar uma estrutura curricular que enfatize a articulação entre conhecimento atualizado, domínio da metodologia pertinente e aplicação orientada para o campo de atuação profissional específico. Com as respostas obtidas nessa pergunta do questionário é possível constatar que os discentes do PROFIAP estão de diversas maneiras contribuindo com a instituição na qual estão inseridos, aplicando, através do trabalho de conclusão de curso, o conhecimento sobre administração pública adquirido no decorrer do programa.

4.4.5 Questão 5

Nessa questão foi ofertado ao entrevistado um espaço de livre discussão para que o mesmo acrescentasse algum comentário ou opinião que considerasse pertinente. Ao todo dez discentes comentaram nessa questão. Grande parte das respostas são reforços a aspectos já mencionados na avaliação, como necessidade de mais apoio institucional da UFV (C8, C13,

C34); na importância da continuidade do curso (C6, C10, C20); na oportunidade que o mesmo representa para a capacitação do servidor público (C6, C8, C10, C24); críticas à estrutura (C24) e ao tratamento divergente aos alunos e carga horária (C4).

Foi sugerido pelo entrevistado C11: “Talvez algo a se pensar é a exigência de um projeto como pré-requisito para futuras seleções, além do teste ANPAD, assim os alunos já ingressariam mais direcionados, cientes das linhas de estudo, orientadores e conteúdos a serem estudados, facilitando sua interação e amenizando dificuldades futuras com pré-projeto, qualificação e defesa”. A adoção dessa medida poderia atenuar as críticas ao método de seleção atual, além de aliviar a sobrecarga presente nos orientadores, visto que os alunos já entrariam no curso norteados sobre o rumo do seu trabalho.

Outro ponto interessante observado em uma resposta dessa questão foi a gratidão ao corpo docente pelo esforço despendido para a manutenção do curso, embora reconheça que o programa necessite melhorias.

5 CONCLUSÃO

Neste trabalho, foi possível entrevistar, através de questionário online, 39 dos 41 discentes do curso de Mestrado Profissional em Administração Pública PROFIAP-UFV da turma de 2016. Essa elevada taxa de respostas reflete a ânsia dos estudantes em serem ouvidos. Foram coletados dados sociodemográficos dos estudantes, expectativa e percepção dos mesmos em relação às dimensões de Tangibilidade, Confiabilidade, Presteza, Segurança e Empatia em relação ao programa, avaliação de aspectos do curso, auto avaliação, avaliação da turma e questões discursivas. As respostas dos discentes foram avaliadas através de estatística descritiva nas questões objetivas e por categorização de palavras nas questões discursivas 1 e 2, análise de similitude nas questões 3 e 4 e análise textual na questão 5.

Foi identificada uma turma bastante heterogênea, com estudantes graduados em diversas áreas, residentes em diferentes municípios e com uma ampla variação de idade, o que forneceu uma rica oportunidade de compartilhamento de experiência e visões. Em geral, os estudantes estavam em busca de qualificação profissional, ampliar conhecimento e aplicar o mesmo no seu ambiente de trabalho.

Através da escala SERVQUAL identificou-se que os aspectos tangíveis do programa apresentaram as melhores médias de avaliações na perspectiva dos discentes enquanto as dimensões empatia e confiabilidade foram qualificadas com as piores esferas do programa. A segurança foi o fator considerado como o mais importante a se ter presente em uma excelente instituição de ensino enquanto a empatia foi considerada a menos fundamental.

Nos aspectos particulares de uma instituição de ensino, identificou-se que a seleção utilizada no programa necessita de reformulação, bem como reavaliação periódica da grade de disciplinas e deveria haver mais atividades que estimulassem a prática do conhecimento adquirido. Através da análise da avaliação da turma e individual concluiu-se que os discentes proporcionaram um ambiente adequado para a disseminação do conhecimento.

Os principais fatores que motivaram a escolha do curso na modalidade profissionalizante são relacionados à facilidade de acessibilidade, crescimento profissional e perfil profissionalizante do curso. Dos pontos positivos do programa, destaca-se o horário das aulas, a dedicação e qualidade dos professores, possibilidade de aplicação do conhecimento no serviço público, além de outros referentes às disciplinas e ao curso. No que tange aos aspectos negativos do curso, foi possível identificar a insuficiência de professores e orientadores, a falta de apoio da instituição ao programa, alta carga horária e problemas estruturais de TI e relacionados ao acesso à informação. Através dessas análises de similitude foi possível demonstrar por meios gráficos os termos mais ocorrentes nas respostas das perguntas discursivas.

Esses resultados representam que a coordenação do curso possui um grande desafio pela frente para tentar mitigar os defeitos do programa. Será necessário muito esforço para que os pontos insatisfatórios do curso sejam corrigidos. Apesar disso, o curso não obteve nenhuma nota abaixo da média, além de identificados diversos aspectos positivos, os quais devem ser mantidos e potencializados para atrair um corpo discente cada vez mais motivado e qualificado. Além disso, a coordenação possui outro desafio: manter o credenciamento do programa através de notas satisfatórias na avaliação da CAPES. Sendo assim, será necessário planejar as melhorias no programa tomando decisões que, além de melhorar a satisfação dos discentes, visem cumprir os requisitos dos órgãos reguladores para que o PROFIAP se mantenha em funcionamento.

Para auxiliar a coordenação do programa, esta avaliação do PROFIAP-UFV, na perspectiva dos discentes, forneceu informações que servem de embasamento para que os gestores do curso elaborem um planejamento de estratégias cumprindo portanto os objetivos gerais e específicos propostos.

Recomenda-se que a aplicação de avaliação institucional ocorra de forma periódica, visto que as demandas dos estudantes estão sofrendo constantes mutações. O presente trabalho serve de modelo para a aplicação de avaliações futuras no PROFIAP-UFV ou em qualquer outro programa de pós-graduação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BRASIL. **Plano Nacional de Pós-Graduação (PNPg) 2011-2020**: [s.l: s.n.].
- CAMARGO, B. V.; JUSTO, A. M. IRAMUTEQ: Um software gratuito para análise de dados textuais. **Temas em Psicologia**, v. 21, n. 2, p. 513–518, 2013.
- CAMARGO, W. **Controle de Qualidade Total**. Curitiba: [s.n.]. Disponível em: <http://proedu.rnp.br/bitstream/handle/123456789/444/Controle_de_Qualidade_Total.pdf?sequence=1>.
- CAPES. **Sobre a Avaliação**. Disponível em: <<http://capes.gov.br/avaliacao/sobre-a-avaliacao>>. Acesso em: 7 fev. 2018a.
- CAPES. **Mestrado Profissional: o que é?** Disponível em: <<http://capes.gov.br/avaliacao/sobre-a-avaliacao/mestrado-profissional-o-que-e>>. Acesso em: 11 fev. 2018b.
- CAPES. **História e missão**. Brasília - DF, 2015. Disponível em: <<http://www.capes.gov.br/historia-e-missao>>. Acesso em: 2 fev. 2018
- CARVALHO, H. A. DE; OLIVEIRA, O. S. DE; LIMA, I. A. DE. Avaliação Institucional em uma universidade pública brasileira multicâmpus: processos e desafios na qualificação da gestão. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior**, v. 23, n. 1, p. 217–243, 2018.
- CERQUEIRA-ADÃO, S. A. DA R. et al. A Avaliação de Curso Superior: O Caso do Curso Superior de Tecnologia em Agronegócio da Universidade Federal do Pampa - Unipampa. p. 146–166, 2011.
- COPAD. **Quem somos**. Disponível em <<http://www.copad.ufv.br>>. Acesso em: 18/03/2019
- COUTINHO, F. C. C. **Avaliação da qualidade dos serviços de uma instituição de ensino superior**. [s.l.] Universidade Federal da Bahia, 2007.
- CROSBY, P. B. **Qualidade é investimento: a arte de garantir a qualidade**. Rio de Janeiro: José Olympio, 1994.
- DAVOK, D. F. Qualidade em Educação. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)**, v. 12, n. 3, p. 505–513, 2007.
- DEMING, W. E. Qualidade: a revolução da administração. In: **Qualidade: a revolução da administração**. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.
- FARAH, M. F. S. Administração pública e políticas públicas *. **Revista de Administração Pública**, v. 45, n. 7, p. 813–836, 2011.
- FEIGENBAUM, A. V. Total quality control. **Harvard Business Review**, v. 34, n. 6, p. 93–101, 1956.

FERREIRA, J. L et al. Aplicação da escala SERVQUAL no curso de graduação em engenharia de produção. **VII Congresso Brasileiro de Engenharia de Produção**, p. 12, 2017.

FONSECA, V. S. et al. QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS POR UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR EM EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA: uma adaptação do modelo SERVPERF. **Multifaces: Revista de Ciência, Tecnologia e Educação**, v. 1, n. 1, 2018.

FRIZZO, M. A importância da avaliação institucional para a melhoria da qualidade de ensino - a experiência de uma instituição de ensino superior. **XXIII Encontro Nac. de Eng. de Produção - Ouro Preto, MG, Brasil**, p. 1–8, 2003.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: [s.n.].

IBGE. **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**. Disponível em: <ww2.ibge.gov.br/home/>. Acesso em: 16 dez. 2018.

INEP. **Conheça o Inep**. Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/web/guest/conheca-o-inep>>. Acesso em: 7 fev. 2018.

ISHIKAWA, K. Quality and standardization: program economic success. v. 17, n. 1, p. 16–20, 1984.

ISO 21001. **Educational organizations-Management systems for educational organizations-Requirements with guidance for use**. Genebra: [s.n.]. Disponível em: <www.iso.org>.

JACOB, R. DE C. G. **Avaliação institucional e indicadores de qualidade nos cursos superiores** Florianópolis, 2003. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/85190/230233.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>

JÚNIOR, N. D. A. Sistema(s) de avaliação da educação superior brasileira. **Cadernos CEDES**, v. 29, n. 78, p. 257–269, 2009.

JURAN, J. M. **Juran on planning for quality**. [s.l.] Collier Macmillan, 1988.

KIM, D. H.; KIM, J. H. Emerging high-status track in South Korea: Social capital formation in the social contexts of foreign language and general high schools. **The Asia-Pacific Education Researcher**, v. 22, n. 1, p. 33–44, 2013.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. **Princípios de marketing. Tradução de: Arlete Simille Marques e Sabrina Cairo**. 12ª ed. São Paulo: Prentice Hall Brasil, 2007.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada.** [s.l.] Bookman Editora, 2012.

MARCHAND, P.; RATINAUD, P. L'analyse de similitude appliquée aux corpus textuels : les primaires socialistes pour l'élection présidentielle française (septembre-octobre 2011). **Actes des 11èmes Journées Internationales d'Analyse des Données Textuelles (JADT)**, 2012.

MEC. **PROFIAP - Mestrado Profissional em Administração Pública.** Disponível em: <<http://www.profiap.org.br/>>. Acesso em: 4 jan. 2019.

NÓBREGA, K. C. **Gestão Da Qualidade Em Serviços.** [s.l.] Escola Politécnica da Universidade de São Paulo., 1997.

NUNES, E. B. L. DE L. P.; DUARTE, M. M. S. L. T.; PEREIRA, I. C. A. Planejamento e avaliação institucional: um indicador do instrumento de avaliação do SINAES. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)**, 2017.

OLIVEIRA, E. T. DE; PICONEZ, S. C. B. **Avaliação : revista da Rede de Avaliação Institucional da Educação Superior.** [s.l.] Rede de Avaliação Institucional da Educação Superior, 2017. v. 22

OLIVEIRA, L. A. B. DE. A Gestão da Qualidade nos Cursos de Graduação a Distância da UFRN/Sedis: a Percepção dos Discentes. p. 167, 2012.

OLIVEIRA, O. J.; FERREIRA, E. C. Adaptação e aplicação da escala SERVQUAL na educação superior. **GEPROS. Gestão da Produção, Operações e Sistemas**, v. 3, p. 133–146, 2008.

OLIVEIRA, S. B.; CASTRO, B. S.; SENA, F. C. DE. Autoavaliação: A percepção dos discentes sobre o curso de bacharelado em Administração Pública da UFRRJ. **Meta: Avaliacao**, v. 7, n. 21, p. 332–363, 2015.

PAIXÃO, R. B.; HASTENREITER-FILHO, H. N. Autoavaliação de impactos: o que nos dizem os egressos de um mestrado profissional em administração? **ADMINISTRAÇÃO: ENSINO E PESQUISA**, v. 15, n. 4, p. 831–859, 2014.

PARASURAMAN; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12–40, 1988.

PASQUINI, E. S. et al. Avaliação Dos Cursos De Ensino Superior Através Da Ótica Discente De Satisfação/Insatisfação. **ReFAE – Revista da Faculdade de Administração e Economia**, v.3, n. 2, p.147-165, 2012.

PEREIRA, C. A.; ARAUJO, J. F. F. E.; MACHADO-TAYLOR, M. DE L. The Brazilian higher education evaluation model: “SINAES” sui generis? **International Journal of Educational Development**, v. 61, p. 5–15, 1 jul. 2018.

PEREIRA, C. A.; ARAUJO, J. F. F. E.; MACHADO, M. DE L. Acreditação do ensino superior na Europa e Brasil: mecanismos de garantia da qualidade. **Revista Políticas Públicas**, v. 19(1), p. 61–75, 2015.

PROFIAP. **Regulamento do Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional**. [s.l.: s.n.]. Disponível em: <<http://profiap.org.br/profiap/sobre-o-curso/profiap-regulamento-aprovado-em-07-12-16.pdf>>.

SANTOS, C. O. DOS. **Os Processos Avaliativos Como Subsídios Ao Planejamento Institucional – Um Estudo De Caso Na Universidade Tecnológica Federal Do Paraná - Utfpr**. [s.l.: s.n.].

SCREMIN, G.; AIMI, D. DA S. Qualidade Na Educação Superior: Conceitos E Visões. **Políticas Educativas – Campinas**, v. dez, n. 21, p. 91–103, 2008.

SILVEIRA, M. M. R. V. DA; ROCHA-NETO, I. O Processo De Avaliação Do Sistema Nacional De Pós-Graduação Identifica A Capes E A Diferencia Das Outras Agências. **P O I É S I S –**, p. 292–309, 2016.

SOUZA, V. C. Qualidade na educação superior: uma visão operacional do conceito. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior**, 2017.

TIMOTEO, M. E. **Acompanhamento de egressos e avaliação de cursos de pós-graduação stricto sensu: uma proposta para mestrados profissionais**. [s.l.] FIOCRUZ, 2011.

UFV. **Relatório de Autoavaliação Institucional**. Viçosa: [s.n.]. Disponível em: <<http://www.cpa.ufv.br/wp-content/uploads/Relatorio-Autoavaliacao-UFV-I-ETAPA-2016-VersaoFinal.pdf>>. Acesso em: 10 jan. 2019.

UFV. **Plano de Desenvolvimento Institucional 2012 - 2017**. Viçosa: [s.n.]. Disponível em <http://www.planejar.ufv.br/wp-content/uploads/PDI_2012-2017.pdf>. Acesso em: 12 jan. 2019.

UNESCO. **Desafios E Perspectivas Da Educação Superior Brasileira Para A Próxima Década**. Brasília: [s.n.].

VOGEL, M. J. M. **Avaliação da pós-graduação brasileira: análise dos quesitos utilizados pela Capes e das críticas da comunidade acadêmica**. [s.l.] Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, 2015.

VOGEL, M. J. M.; KOBASHI, N. Y. Avaliação da pós-graduação no Brasil: seus critérios. **XVI ENANCIB Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**, p. 1–18, 2015.

WILHELM, E. M. D. S. **A capacitação dos servidores públicos nas instituições federais de ensino superior do Estado do Paraná**. [s.l.] Universidade Tecnológica Federal do Paraná, 2013.

WOJAHN, R. M.; RAMOS, S. P.; CARVALHO, L. C. DE. Proposta de modelo

para avaliação da satisfação com a qualidade do ensino. **Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL**, v. 11, n. 1, p. 1–23, 2018.

ANEXO I

Questionário

Avaliação do Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional – PROFIAP-UFV na perspectiva dos discentes.

*Obrigatório

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O Sr.(a) está sendo convidado(a) como voluntário(a) a participar da pesquisa Avaliação do Programa de Pós-Graduação em Administração Pública em Rede Nacional – PROFIAP-UFV do ponto de vista dos discentes.

Nesta pesquisa pretendemos identificar a percepção dos discentes em relação ao curso de Mestrado Profissionalizante em Administração Pública em rede nacional - PROFIAP com a finalidade obter informações e feedbacks capazes de contribuir para o aprimoramento do mesmo.

O motivo que nos leva a execução desse estudo é que através da análise das entrevistas com os discentes, serão identificados os pontos nos quais poderiam ser feitas adaptações e melhorias no mestrado, no intuito de que esse possa oferecer uma melhor capacitação profissional ao aluno.

Para esta pesquisa adotaremos o procedimento de coleta de dados, via google docs, no qual um convite para participar da pesquisa e o link do formulário serão enviados por e-mail a todos os discentes da turma de 2016 do PROFIAP-UFV, dos campus Viçosa, Rio-Paranaíba e Florestal. O participante deverá:

1. Eletronicamente aceitar participar da pesquisa, o que corresponderá à assinatura do TCLE, o qual poderá ser impresso se assim o desejar.
2. Responder ao questionário on-line. O mesmo poderá ser respondido no momento e local de sua preferência. Não é obrigatório responder a todas as perguntas. Serão 10 questões de cunho sócio-demográfico, 19 questões duplas objetivas referentes à expectativa-realidade, 17 questões de múltipla escolha e 5 questões subjetivas.

Os riscos envolvidos na pesquisa consistem em; inibição ou constrangimento para responder algumas perguntas, caso ocorra sugerimos que o entrevistado pule a questão; cansaço ao responder o questionário, o qual foi elaborado com o intuito de que o tempo gasto para seu preenchimento seja em torno de 10 a 15 minutos, nesse caso é sugerido que o entrevistado dê uma pausa até se sentir bem, para posteriormente prosseguir respondendo às perguntas. Para garantir a confidencialidade e a privacidade dos indivíduos, a caracterização dos mesmos será feita por codificação de sua identidade. Todos os dados obtidos na pesquisa serão utilizados exclusivamente com finalidades científicas e poderão posteriormente ser publicados em artigos ou revistas.

Os benefícios e vantagens em participar são indiretos, proporcionando retorno social através de melhorias no currículo e na estrutura do curso e da publicação dos resultados da pesquisa em periódicos científicos. Não existe benefício ou vantagem direta em participar deste estudo.

Para participar deste estudo o Sr.(a) não terá nenhum custo nem receberá qualquer vantagem financeira. Apesar disso, diante de eventuais danos, identificados e comprovados, decorrentes da pesquisa, o Sr. (a) tem assegurado o direito à indenização.

O Sr.(a) tem garantida plena liberdade de recusar-se a participar ou retirar seu consentimento, em qualquer fase da pesquisa, sem necessidade de comunicado prévio. A sua participação é voluntária e a recusa em participar não acarretará qualquer penalidade ou modificação na forma em que o Sr.(a) é atendido(a) pelo pesquisador. Os resultados da pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada.

O(A) Sr.(a) não será identificado(a) em nenhuma publicação que possa resultar. Seu nome ou o material que indique sua participação não serão liberados sem a sua permissão. Este termo de consentimento pode ser impresso para garantir a sua segurança, sendo que o seu aceite será considerado como assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido e será arquivada pelo pesquisador responsável no google drive.

Os dados e instrumentos utilizados na pesquisa ficarão arquivados com o pesquisador responsável por um período de cinco anos após o término da pesquisa. Depois desse tempo, os mesmos serão destruídos. Os pesquisadores tratarão a sua identidade com padrões profissionais de sigilo e confidencialidade, atendendo à legislação brasileira, em especial, à Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde, e utilizarão as informações somente para fins acadêmicos e científicos.

Solicitamos a sua autorização para o uso de seus dados para a produção de artigos técnicos e científicos. A sua privacidade será mantida através da não identificação do seu nome. Ao aceitar este termo de consentimento livre e esclarecido estará de acordo com todos os itens descritos no seguinte termo:

Eu fui informado(a) dos objetivos da pesquisa "Avaliação do Programa de Pós-Graduação em Administração Pública em Rede Nacional – PROFIAP-UFV do ponto de vista dos discentes" de maneira clara e detalhada, e esclareci minhas dúvidas. Sei que a qualquer momento poderei solicitar novas informações e modificar minha decisão de participar se assim o desejar. Declaro que concordo em participar. Concordo com esse termo de consentimento livre e esclarecido e me foi dada a oportunidade de ler e esclarecer minhas dúvidas.

Gabriel Gonçalves Assunção

Endereço: Avenida Peter Henry Rolfs, s/n, Campus Universitário, Viçosa – MG, CEP: 36570-900

Telefone: 3198558-2003/31938994865

Email:gabrielgaadm@gmail.com

Em caso de discordância ou irregularidades sob o aspecto ético desta pesquisa, você poderá consultar:

CEP/UFV – Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos Universidade Federal de Viçosa

Endereço: Edifício Arthur Bernardes, piso inferior Av. PH Rolfs, s/n – Campus Universitário Cep: 36570-900 Viçosa/MG

Telefone: (31)3899-2492

Email: cep@ufv.br

www.cep.ufv.br

1. Nome Completo *

Você aceita participar da pesquisa com os termos citados acima?

2. *

Marcar apenas uma oval.

Aceito

Não aceito *Pare de preencher este formulário.*

Avaliação do Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional – PROFIAP-UFV na perspectiva dos discentes.

3. **Campus** *

Marcar apenas uma oval.

Viçosa

Rio Paranaíba

Florestal

4. **Data de Nascimento** *

Exemplo: 15 de dezembro de 2012

5. **Sexo** *

Marcar apenas uma oval.

Masculino

Feminino

6. **Curso pelo qual se graduou** *

7. **Instituição do seu curso de graduação** *

8. **Natureza da instituição da graduação** *

Marcar apenas uma oval.

Particular

Pública

9. **Fez curso de especialização ou pós-graduação lato-sensu antes de entrar no mestrado?** *

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

10. **Município de Residência (Ex: Viçosa-MG)** *

11. Estado Civil *

Marcar apenas uma oval.

- Solteiro
- Casado
- Separado
- Divorciado
- Viúvo
- Outro: _____

Avaliação do Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional – PROFIAP-UFV na perspectiva dos discentes.

12. 1 As perguntas de 1 a 19 são baseadas no questionário padrão de avaliação de serviços SERVQUAL adaptado para instituições de ensino. Tratam de afirmações as quais o entrevistado deverá avaliar se concorda ou não, sendo 1- Discorda completamente; 2 - Discorda pouco; 3- Indiferente; 4 - Concorda pouco; 5 - Concorda completamente. São feitas duas afirmações parecidas por questão. A primeira avalia o quão importante tal atributo é para o entrevistado enquanto a segunda é a avaliação do curso. Esse tipo de entrevista permite identificar os fatores mais importantes a serem aprimorados.

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
Excelentes instituições de Ensino Superior precisam ter equipamentos modernos como laboratórios, Datashow, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O PROFIAP oferece equipamentos modernos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. 2

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
As instalações das excelentes instituições de Ensino Superior precisam ser conservadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
As instalações oferecidas pelo PROFIAP são conservadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. 3

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
Os funcionários e professores de excelentes instituições de Ensino Superior precisam apresentar-se (vestimenta, asseio, etc.) adequadamente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os funcionários e os professores do programa PROFIAP apresentam-se (vestimenta, asseio, etc.) adequadamente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. 4*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1	2	3	4	5
A aparência e as instalações de uma excelente instituição de Ensino Superior devem estar condizentes com o tipo de serviço prestado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A aparência e as instalações do PROFIAP estão condizentes com o tipo de serviço prestado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. 5*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1	2	3	4	5
Quando excelentes instituições de Ensino Superior prometem fazer algo em certo tempo, elas têm que cumprir rigorosamente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quando o PROFIAP promete fazer algo em certo tempo, ele cumpre rigorosamente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. 6*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1- Discordo completamente	2- Discordo pouco	3- Indiferente	4- Concordo pouco	5- Concordo completamente.
Quando um estudante tem um problema, as excelentes instituições de Ensino Superior demonstram sincero interesse em resolvê-lo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quando você tem um problema, o PROFIAP demonstra sincero interesse em resolvê-lo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. 7*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1	2	3	4	5
Excelentes instituições de Ensino Superior prestarão o serviço corretamente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os serviços (solicitações, declarações, aulas) são prestados pelo PROFIAP de excelente maneira.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. 8

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
Os funcionários e professores de excelentes instituições de Ensino Superior prometem à seus clientes os serviços nos prazos em que eles são capazes de cumprir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os funcionários e os professores do programa PROFIAP cumprem com os prazos prometidos (lançamento de notas, correção de atividades, etc).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. 9

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
Os funcionários e professores de excelentes instituições de Ensino Superior possuem boa disponibilidade atendimento.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os funcionários e os professores do PROFIAP possuem boa disponibilidade para o atendimento.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. 10

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
Os funcionários e professores de excelentes instituições de Ensino Superior terão sempre boa vontade em ajudar seus alunos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os funcionários e os professores do PROFIAP têm sempre boa vontade em ajudar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. 11

Marcar apenas uma oval por linha.

	1 - Discordo completamente	2 - Discordo pouco	3 - Indiferente	4 - Concordo pouco	5 - Concordo completamente
Os empregados de excelentes instituições de Ensino Superior sempre estão dispostos para esclarecer as dúvidas dos seus alunos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os funcionários e professores estão dispostos para esclarecer as dúvidas dos seus alunos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. 12

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
O comportamento dos funcionários e professores de excelentes instituições de Ensino Superior precisa inspirar confiança nos estudantes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O comportamento dos funcionários e dos professores do programa PROFIAP inspira confiança.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. 13

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
Os estudantes de excelentes instituições de Ensino Superior se sentem seguros em suas relações com a instituição.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Você se sente seguro em suas relações com a sua instituição de Ensino Superior.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. 14

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
Os funcionários e professores de excelentes instituições de Ensino Superior precisam ser corteses com os estudantes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os funcionários e os professores do programa PROFIAP são corteses.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26. 15

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
Os funcionários e professores de excelentes instituições de Ensino Superior precisam ter os conhecimentos necessários para responder às questões dos estudantes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os funcionários e os professores do programa possuem os conhecimentos necessários para responder suas questões.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27. 16

Marcar apenas uma oval por linha.

	1 - Discordo completamente	2 - Discordo pouco	3 - Indiferente	4 - Concordo pouco	5 - Concordo completamente
Excelentes instituições de Ensino Superior precisam ter horários de funcionamento convenientes para todos seus estudantes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A instituição de Ensino Superior tem horários de funcionamento convenientes para todos os estudantes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28. 17

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
Excelentes instituições de Ensino Superior precisam ter funcionários e professores que dêem atenção individual a cada aluno.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O PROFIAP oferece atenção individual aos seus estudantes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29. 18

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
Excelentes instituições de Ensino Superior precisam estar focadas no melhor serviço aos seus estudantes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O PROFIAP está focada no melhor serviço aos seus estudantes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30. 19

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
Excelentes instituições de Ensino Superior precisam entender as necessidades específicas de seus estudantes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O PROFIAP entende as suas necessidades específicas como estudante.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Avaliação do Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional – PROFIAP-UFV na perspectiva dos discentes.

Essas questões são generalizadas. Deve-se considerar o conjunto das disciplinas.

31. 20

Marcar apenas uma oval por linha.

	1 - Discordo completamente	2 - Discordo pouco	3 - Indiferente	4 - Concordo pouco	5 - Concordo completamente
O relacionamento entre discentes e docentes é bom.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

32. 21

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
O método de seleção do PROFIAP foi adequado ao perfil do curso.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

33. 22

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
O conteúdo abordado pelas disciplinas foi adequado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

34. 23

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
O conteúdo das disciplinas não são repetitivos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35. 24

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
A grade de disciplinas do curso foi adequada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

36. 25

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
O curso apresentou temas referentes a sua área de atuação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

37. 26

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
O curso forneceu instrumentos suficientes na busca de literatura especializada na sua área de estudo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

38. 27

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
Houve atividades que incentivavam o trabalho coletivo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

39. 28

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
Houve atividades que estimulavam a prática do conhecimento adquirido.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Avaliação do Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional – PROFIAP-UFV na perspectiva dos discentes.

Auto-avaliação e avaliação da turma.

40. 29

Marcar apenas uma oval por linha.

	1 - Discordo completamente	2 - Discordo pouco	3 - Indiferente	4 - Concordo pouco	5 - Concordo completamente
Fui assíduo às aulas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

41. 30

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
Fui pontual quanto ao início e término das aulas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

42. 31

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
Fui participativo às aulas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

43. 32

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
Cumpria as atividades que o professor planejava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

44. 33

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
A turma foi assídua às aulas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

45. 34

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
A turma era pontual quanto ao início e término das aulas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

46. **35**

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
Houve interesse e envolvimento da turma com a aprendizagem na disciplina.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

47. **36**

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
A turma possui um bom relacionamento entre si e com os professores e funcionários.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Avaliação do Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional – PROFIAP-UFV na perspectiva dos discentes.

48. **1-** Por quais motivos você optou por fazer o curso na modalidade profissionalizante?

49. **2-** Quais são os aspectos que você considera positivos e satisfatórios no curso? e Quais aspectos são negativos e insatisfatórios?

50. **3-** Como o curso colaborou com a melhora das suas atividades no seu ambiente de trabalho?

51. **4-** Como o tema de seu trabalho de conclusão de curso contribui para a melhoria da gestão pública?

52. 5- Gostaria de acrescentar algo?

Powered by
 Google Forms

ANEXO II

Escala SERVQUAL original

Fonte: PARASURAMAN; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12–40, 1988.

APPENDIX

THE SERVQUAL INSTRUMENT^a

DIRECTIONS: This survey deals with your opinions of _____ services. Please show the extent to which you think firms offering _____ services should possess the features described by each statement. Do this by picking one of the seven numbers next to each statement. If you strongly agree that these firms should possess a feature, circle the number 7. If you strongly disagree that these firms should possess a feature, circle 1. If your feelings are not strong, circle one of the numbers in the middle. There are no right or wrong answers—all we are interested in is a number that best shows your expectations about firms offering _____ services.

- E1. They should have up-to-date equipment.
- E2. Their physical facilities should be visually appealing.
- E3. Their employees should be well dressed and appear neat.
- E4. The appearance of the physical facilities of these firms should be in keeping with the type of services provided.
- E5. When these firms promise to do something by a certain time, they should do so.
- E6. When customers have problems, these firms should be sympathetic and reassuring.
- E7. These firms should be dependable.
- E8. They should provide their services at the time they promise to do so.
- E9. They should keep their records accurately.
- E10. They shouldn't be expected to tell customers exactly when services will be performed. (—)^b
- E11. It is not realistic for customers to expect prompt service from employees of these firms. (—)
- E12. Their employees don't always have to be willing to help customers. (—)
- E13. It is okay if they are too busy to respond to customer requests promptly. (—)
- E14. Customers should be able to trust employees of these firms.
- E15. Customers should be able to feel safe in their transactions with these firms' employees.
- E16. Their employees should be polite.

- E17. Their employees should get adequate support from these firms to do their jobs well.
- E18. These firms should not be expected to give customers individual attention. (–)
- E19. Employees of these firms cannot be expected to give customers personal attention. (–)
- E20. It is unrealistic to expect employees to know what the needs of their customers are. (–)
- E21. It is unrealistic to expect these firms to have their customers' best interests at heart. (–)
- E22. They shouldn't be expected to have operating hours convenient to all their customers. (–)

DIRECTIONS: The following set of statements relate to your feelings about XYZ. For each statement, please show the extent to which you believe XYZ has the feature described by the statement. Once again, circling a 7 means that you strongly agree that XYZ has that feature, and circling a 1 means that you strongly disagree. You may circle any of the numbers in the middle that show how strong your feelings are. There are no right or wrong answers—all we are interested in is a number that best shows your perceptions about XYZ.

- P1. XYZ has up-to-date equipment.
- P2. XYZ's physical facilities are visually appealing.
- P3. XYZ's employees are well dressed and appear neat.
- P4. The appearance of the physical facilities of XYZ is in keeping with the type of services provided.
- P5. When XYZ promises to do something by a certain time, it does so.
- P6. When you have problems, XYZ is sympathetic and reassuring.
- P7. XYZ is dependable.
- P8. XYZ provides its services at the time it promises to do so.
- P9. XYZ keeps its records accurately.
- P10. XYZ does not tell customers exactly when services will be performed. (–)
- P11. You do not receive prompt service from XYZ's employees. (–)
- P12. Employees of XYZ are not always willing to help customers. (–)
- P13. Employees of XYZ are too busy to respond to customer requests promptly. (–)
- P14. You can trust employees of XYZ.
- P15. You feel safe in your transactions with XYZ's employees.
- P16. Employees of XYZ are polite.

- P17. Employees get adequate support from XYZ to do their jobs well.
P18. XYZ does not give you individual attention. (–)
P19. Employees of XYZ do not give you personal attention. (–)
P20. Employees of XYZ do not know what your needs are. (–)
P21. XYZ does not have your best interests at heart. (–)
P22. XYZ does not have operating hours convenient to all their customers. (–)

^a A seven-point scale ranging from “Strongly Agree” (7) to “Strongly Disagree” (1), with no verbal labels for the intermediate scale points (i.e., 2 through 6), accompanied each statement. Also, the statements were in random order in the questionnaire. A complete listing of the 34-item instrument used in the second stage of data collection can be obtained from the first author.

^b Ratings on these statements were reverse-scored prior to data analysis.

ANEXO III

Escala SERVQUAL Adaptada para instituições de ensino superior.

Fonte: OLIVEIRA, O. J.; FERREIRA, E. C. **Adaptação e aplicação da escala SERVQUAL na educação superior**, GEPROS. Gestão da Produção, Operações e Sistemas. V. 3, p. 133-146, Jul-Set 2008.

Pelo exposto, neste trabalho foi realizada uma pesquisa quantitativa que, segundo Nakano e Fleury (1996), é utilizada quando a solução de um problema é dada por um aspecto da realidade com rigor e gera conclusões que permitem generalizações e replicação dos resultados.

Segundo Fleury (2006), o enfoque quantitativo utiliza a coleta e a análise de dados para responder às questões de pesquisa e confia na medição numérica, na contagem e, freqüentemente, no uso de estatísticas para estabelecer os padrões de comportamento de uma população.

4. PROPOSTA DE ADAPTAÇÃO

Por meio da revisão da literatura propôs-se uma versão adaptada da escala SERVQUAL para serviços de ensino superior. No quadro 4 é apresentado o modelo do questionário adaptado, que foi utilizado para efetuar o levantamento das expectativas e percepções da qualidade do curso de Engenharia de Produção da UNESP/Bauru por seus estudantes.

Na coluna expectativa, do modelo representado no quadro 4, é analisada o que os estudantes esperam de uma instituição de ensino superior de excelência, enquanto a coluna de percepção leva em consideração a instituição de ensino superior do aluno respondente.

	Expectativa (E)	Desempenho (D)
Tangibilidade	<p>1 - Excelentes instituições de Ensino Superior precisam ter equipamentos modernos como laboratórios, por exemplo.</p> <p>2 - As instalações das instituições de Ensino Superior precisam ser conservadas.</p> <p>3 - Os funcionários e professores de excelentes instituições de Ensino Superior precisam apresentar-se (vestimenta, asseio, etc.) adequadamente a sua posição.</p> <p>4 - O material associado com o serviço prestado nas excelentes instituições de Ensino Superior, tais como revistas, impressos, precisa ter boa aparência e ser atualizado.</p>	<p>1 - Sua instituição de Ensino Superior tem equipamentos modernos como laboratórios, por exemplo.</p> <p>2 - As instalações de sua instituição de Ensino Superior são conservadas.</p> <p>3 - Os funcionários e os professores de sua instituição de Ensino Superior têm que apresentar-se (vestimenta, asseio, etc.) adequadamente a sua posição.</p> <p>4 - O material associado com o serviço prestado na sua instituição de Ensino Superior, tais como revistas, impressos, tem boa aparência visual, são conservados e estão atualizados.</p>
Confiabilidade	<p>5 - Quando excelentes instituições de Ensino Superior prometem fazer algo em certo tempo, elas têm que cumprir rigorosamente.</p> <p>6 - Quando um estudante tem um problema, as excelentes instituições de Ensino Superior demonstram sincero interesse em resolvê-lo.</p> <p>7 - Excelentes instituições de Ensino Superior farão o serviço certo da primeira vez e persistirão na sua execução sem erro.</p>	<p>5 - Quando sua instituição de Ensino Superior promete fazer algo em certo tempo, ela cumpre rigorosamente.</p> <p>6 - Quando você tem um problema, sua instituição de Ensino Superior demonstra sincero interesse em resolvê-lo.</p> <p>7 - Sua instituição de Ensino Superior faz o serviço certo da primeira vez e persiste na sua execução sem erros.</p>

	Expectativa (E)	Desempenho (D)
Presteza	<p>8 - Os funcionários e professores de excelentes instituições de Ensino Superior prometem à seus clientes os serviços nos prazos em que eles são capazes de cumprir.</p> <p>9 - Os funcionários e professores de excelentes instituições de Ensino Superior estão dispostos e disponíveis durante o atendimento.</p> <p>10 - Os funcionários e professores de excelentes instituições de Ensino Superior terão sempre boa vontade em ajudar seus alunos.</p> <p>11 - Os empregados de excelentes instituições de Ensino Superior sempre estão dispostos para esclarecer as dúvidas dos seus alunos.</p>	<p>8 - Os funcionários e os professores de sua instituição de Ensino Superior prometem a você os serviços nos prazos em que eles são capazes de cumprir.</p> <p>9 - Os funcionários e os professores de sua instituição de Ensino Superior estão dispostos e disponíveis durante o atendimento.</p> <p>10 - Os funcionários e os professores de sua instituição de Ensino Superior têm sempre boa vontade em ajudar.</p> <p>11 - Os funcionários e os professores da sua instituição de Ensino Superior sempre estão dispostos a esclarecer suas dúvidas.</p>
Segurança	<p>12 - O comportamento dos funcionários e professores de excelentes instituições de Ensino Superior precisa inspirar confiança nos estudantes.</p> <p>13 - Os estudantes de excelentes instituições de Ensino Superior se sentem seguros em suas transações com a instituição.</p> <p>14 - Os funcionários e professores de excelentes instituições de Ensino Superior precisam ser corteses com os estudantes.</p> <p>15 - Os funcionários e professores de excelentes instituições de Ensino Superior precisam ter os conhecimentos necessários para responder às questões dos estudantes.</p>	<p>12 - O comportamento dos funcionários e dos professores de sua instituição de Ensino Superior inspira confiança.</p> <p>13 - Você se sente seguro em suas transações com a sua instituição de Ensino Superior.</p> <p>14 - Os funcionários e os professores de sua instituição de ensino superior são corteses.</p> <p>15 - Os funcionários e os professores de sua instituição de Ensino Superior têm os conhecimentos necessários para responder suas questões.</p>
Empatia	<p>16 - Excelentes instituições de Ensino Superior precisam ter horários de funcionamento convenientes para todos seus estudantes.</p> <p>17 - Excelentes instituições de Ensino Superior precisam ter funcionários e professores que dêem atendimento individual a cada aluno.</p> <p>18 - Excelentes instituições de Ensino Superior precisam estar focadas no melhor serviço aos seus estudantes.</p> <p>19 - Excelentes instituições de Ensino Superior precisam entender as necessidades específicas de seus estudantes.</p>	<p>16 - Sua instituição de Ensino Superior tem horários de funcionamento convenientes para todos os estudantes.</p> <p>17 - Sua instituição de Ensino Superior tem funcionários e professores que dão atendimento individual a cada estudante.</p> <p>18 - Sua instituição de Ensino Superior está focada no melhor serviço aos seus estudantes.</p> <p>19 - Sua instituição de Ensino Superior entende as suas necessidades específicas como estudante.</p>

Quadro 4 – Questionário SERVQUAL adaptado para serviços de ensino superior

ANEXO IV

Resultados SPSS Alfa de *Cronbach*.

RELIABILITY
 /VARIABLES=E1 P1 E2 P2 E3 P3 E4 P4 E5 P5 E6 P6 E7 P7 E8 P8 E9 P9 E10 P10 E11 P11 E12 P12 E13 P13 E14 P14 E
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA
 /SUMMARY=MEANS CORR.

Confiabilidade

[Conjunto_de_dados2]

Escala: ALL VARIABLES

Resumo do processamento de caso

		N	%
Casos	Válido	38	97,4
	Excluídos ^a	1	2,6
	Total	39	100,0

a. Exclusão de lista com base em todas as variáveis do procedimento.

Estadísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,926	,918	38

Estadísticas de item de resumo

	Média	Mínimo	Máximo	Amplitude	Máximo / Mínimo	Variância
Médias de item	4,283	3,158	4,947	1,789	1,567	,302
Correlações entre itens	,228	-,269	,852	1,121	-3,172	,052

Estadísticas de item de resumo

	N de itens
Médias de item	38
Correlações entre itens	38

RELIABILITY
 /VARIABLES=E1 P1 E2 P2 E3 P3 E4 P4
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA
 /SUMMARY=MEANS CORR.

Confiabilidade

[Conjunto_de_dados2]

Escala: ALL VARIABLES

Resumo do processamento de caso

		N	%
Casos	Válido	39	100,0
	Excluídos ^a	0	,0
	Total	39	100,0

a. Exclusão de lista com base em todas as variáveis do procedimento.

Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,700	,730	8

Estatísticas de item de resumo

	Média	Mínimo	Máximo	Amplitude	Máximo / Mínimo	Variância
Médias de item	4,471	3,821	4,872	1,051	1,275	,137
Correlações entre itens	,253	-,150	,736	,886	-4,910	,045

Estatísticas de item de resumo

	N de itens
Médias de item	8
Correlações entre itens	8

```
RELIABILITY  
/VARIABLES=E5 P5 E6 P6 E7 P7  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA  
/SUMMARY=MEANS CORR.
```

Confiabilidade

[Conjunto_de_dados2]

Escala: ALL VARIABLES

Resumo do processamento de caso

		N	%
Casos	Válido	38	97,4
	Excluídos ^a	1	2,6
	Total	39	100,0

a. Exclusão de lista com base em todas as variáveis do procedimento.

Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,888	,705	6

Estatísticas de item de resumo

	Média	Mínimo	Máximo	Amplitude	Máximo / Mínimo	Variância
Médias de item	4,123	3,395	4,895	1,500	1,442	,500
Correlações entre itens	,285	-,186	,689	,855	-3,605	,053

Estatísticas de item de resumo

	N de itens
Médias de item	6
Correlações entre itens	6

RELIABILITY
/VARIABLES=E8 P8 E9 P9 E10 P10 E11 P11
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=MEANS CORR.

Confiabilidade

[Conjunto_de_dados2]

Escala: ALL VARIABLES

Resumo do processamento de caso

		N	%
Casos	Válido	39	100,0
	Excluídos ^a	0	,0
	Total	39	100,0

a. Exclusão de lista com base em todas as variáveis do procedimento.

Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,794	,784	8

Estatísticas de item de resumo

	Média	Mínimo	Máximo	Amplitude	Máximo / Mínimo	Variância
Médias de item	4,304	3,667	4,846	1,179	1,322	,256
Correlações entre itens	,312	-,028	,708	,736	-25,319	,049

Estatísticas de item de resumo

	N de itens
Médias de item	8
Correlações entre itens	8

RELIABILITY
 /VARIABLES=E12 P12 E13 P13 E14 P14 E15 P15
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA
 /SUMMARY=MEANS CORR.

Confiabilidade

[Conjunto_de_dados2]

Escala: ALL VARIABLES

Resumo do processamento de caso

	N	%
Casos Válido	39	100,0
Excluídos ^a	0	,0
Total	39	100,0

a. Exclusão de lista com base em todas as variáveis do procedimento.

Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,782	,830	8

Estadísticas de item de resumo

	Média	Mínimo	Máximo	Amplitude	Máximo / Mínimo	Variância
Médias de item	4,410	3,641	4,949	1,308	1,359	,303
Correlações entre itens	,379	-,031	,731	,762	-23,606	,042

Estadísticas de item de resumo

	N de itens
Médias de item	8
Correlações entre itens	8

RELIABILITY
 /VARIABLES=E16 P16 E17 P17 E18 P18 E19 P19
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA
 /SUMMARY=MEANS CORR.

Confiabilidade

[Conjunto_de_dados2]

Escala: ALL VARIABLES

Resumo do processamento de caso

		N	%
Casos	Válido	39	100,0
	Excluídos ^a	0	,0
	Total	39	100,0

a. Exclusão de lista com base em todas as variáveis do procedimento.

Estadísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,758	,723	8

Estadísticas de item de resumo

	Média	Mínimo	Máximo	Amplitude	Máximo / Mínimo	Variância
Médias de item	4,029	3,128	4,897	1,769	1,566	,415
Correlações entre itens	,246	-,099	,796	,895	-8,009	,070

Estadísticas de ítem de resumo

	N de ítems
Médias de ítem	8
Correlações entre ítems	8

ANEXO V

Respostas para a Questão 1.

Tabela 14 – Respostas para a Questão 1: “Por quais motivos você optou por fazer o curso na modalidade profissionalizante?”

C1	Adquirir conhecimento e aumento de salário.	Adquirir conhecimento	Aumentar salário	
C2	Para poder aumentar meu rendimento financeiro.	Aumentar rendimento financeiro		
C3	Necessidade de conciliar o trabalho com o estudo.	Conciliar trabalho com estudo		
C4	Porque a seleção seria antes do acadêmico e gostaria de começar logo.	Seleção antes do acadêmico	Começar logo	
C5	Dificuldade na liberação da chefia para cursar o Mestrado Acadêmico e Progressão na carreira.	Dificuldade de liberação	Progressão na carreira	
C6	Compatibilidade de horários e voltada para a prática	Compatibilidade de horário	Voltado à prática	
C7	Oportunidade	Oportunidade		
C8	Perfil mais próximo ao mercado de trabalho e oportunidade de acesso	Oportunidade de acesso	Perfil do curso	Voltado ao mercado
C9	Falta de disponibilidade para realizar um mestrado acadêmico.	Indisponibilidade para o acadêmico		
C10	Oportunidade	Oportunidade		
C11	Por ser o que está disponível em minha cidade.	Disponibilidade		
C12	Facilidade de acesso.	Acessibilidade		
C13	A princípio, por não ter interesse na área acadêmica.	Desinteresse no acadêmico		
C14	Escolhi o curso profissionalizante por pensar que este seria mais voltado ao mercado e menos à academia, o que de fato não ocorreu.	Voltado ao mercado	Menos voltado à academia	
C15	Essa modalidade ofereceu horários de aula compatíveis com minha atividade profissional.	Compatibilidade de horário		
C16	Porque está relacionado ao meu trabalho, que é técnico.	Relacionado com trabalho	Perfil técnico	
C17	Porque acho mais promissor que o acadêmico para minha carreira profissional	Promissor	Carreira profissional	
C18	Para aproximar o conhecimento à minha realidade	Conhecimento prático		
C19	Praticidade e falta de tempo.	Praticidade	Falta de tempo	
C20	Porque se trata mais das vivência do dia-a-dia do que o mestrado acadêmico.	Voltado à prática		
C21	Porque gosto do perfil prático desse tipo de curso.	Voltado à prática		
C22	Porque era mais interessante para o meu trabalho.	Interessante para trabalho		
C23	Por me permitir estudar a noite e duas vezes na semana. Por trabalhar, não poderia fazer um mestrado diurno.	Aulas à noite	Duas aulas na semana	Conciliar trabalho com estudo

C24	O fato das aulas serem ofertadas no período da noite, em apenas dois dias da semana, e o próprio perfil do PROFIAP ser voltado à qualificação dos servidores técnico-administrativos em educação foram os principais motivos que me fizeram optar por ele.	Aulas à noite	Duas aulas na semana	Perfil do curso	Voltado à qualificação
C25	porque trabalho e buscava me aperfeiçoar profissionalmente para que os serviços que presto à sociedade seja de excelência assim como a Constituição de 1988 prevê.	Aperfeiçoamento profissional	Aplicar conhecimento no trabalho		
C26	Foi necessário buscar um Mestrado que fosse compatível com a carreira de Técnico-Administrativo e que tivesse relação com minha área de formação.	Relação com formação	Compatibilidade com carreira		
C27	Voltado a minha atividade profissional.	Voltado à atividade profissional			
C28	Por ser o mais próximo disponível de minha cidade	Disponibilidade	Proximidade		
C29	Oportunidade; Aprovação.	Oportunidade	Acessibilidade		
C30	Crescimento profissional	Crescimento profissional			
C31	Por estar diretamente ligado à minha área de atuação e por ser na minha cidade.	Relação com formação	Acessibilidade		
C32	Atividades acadêmicas correlatas com a atividade profissional.	Voltado à prática			
C33	Não pretendo seguir uma carreira acadêmica, então considere que um mestrado profissional seria mais adequado ao meu perfil.	Desinteresse no acadêmico	Perfil do curso		
C34	Para aplicação dos conhecimentos no ambiente de trabalho	Aplicar conhecimento no trabalho			
C35	Capacitação e ampliar conhecimentos	Capacitação	Aumentar conhecimento		
C36	Maior proximidade com a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos, uma vez que hoje estou inserido diretamente na Administração Pública, o que me possibilita inserir o aprendizado em minhas funções cotidianas.	Aplicar conhecimento no trabalho	Conhecimento prático		
C37	Voltado para quem já está no mercado de trabalho	Voltado ao mercado			
C38	Devido ao curso poder ser realizado à noite, pouco interferindo em minhas atividades profissionais.	Aulas à noite	Conciliar trabalho com estudo		
C39	Para aumentar meus conhecimentos na área da administração pública	Adquirir Conhecimento			

ANEXO VI

Respostas para a Questão 2.

Tabela 15 – Respostas para a Questão 2: “Quais são os aspectos que você considera positivos e satisfatórios no curso? [...]”

C1	Positivos: Horário e local convenientes, ser gratuito. N	Horário conveniente	Local conveniente	Gratuidade
C2	O curso foi muito proveitoso com excelentes profissionais e um conteúdo rico.	Excelentes Profissionais	Conteúdo Rico	
C3	Positivos: Horário das aulas	Horário das aulas		
C4	Positivo: envolvimento com a pesquisa e atualização e	Envolvimento com Pesquisa	Atualização	
C5	Positivos e satisfatórios: Possibilidade de aplicação dos conhecimentos no trabalho.	Aplicação do Conhecimento no Trabalho		
C6	Horário das disciplinas,	Horário das disciplinas		
C7	Aspectos positivos/satisfatório - Instituição renomada, professores com vasto conhecimento, bom atendimento aos alunos	Instituição Renomada	Professores com Conhecimento	Bom atendimento
C8	Positivos: facilidade das aulas noturnas, aulas presenciais em Viçosa.	Aulas Noturnas	Aulas Presenciais em Viçosa	
C9	Satisfatório: os professores, em sua maioria, são excelentes.	Professores Excelentes		
C10	Positivos: grande oportunidade para os técnicos, turma boa e dedicada, boas instalações.	Oportunidade Para os Técnicos	Turma dedicada	Boas Instalações
C11	Positivos: Corpo docente do campus qualificado, disciplinas bem exploradas, modelo de avaliação adequado.	Corpo Docente Qualificado	Disciplinas bem exploradas	Modelo de avaliação adequado
C12	Considero positivo o foco em buscar a melhoria do ambiente de trabalho e maior eficiência do serviço público.	Possibilidade de oferecer melhoria no trabalho	Possibilidade de oferecer maior eficiência do serviço público	
C13	Como positivo considero a questão de o curso ser "profissionalizante", dada a falta de cursos como esse, no país; a reserva de vagas a servidores da Universidade, e também a possibilidade de podermos realizar um Trabalho de Conclusão Final que possa ser aplicado na própria instituição ou outro setor público,	Perfil Profissionalizant e do Curso	Reserva de vaga a servidores da UFV	TCC aplicado na instituição Possibilidade de melhoria dos serviços públicos

	tendendo a possibilitar a melhoria dos serviços públicos prestados.				
C14	Positivos: Os professores eram capacitados, mesmo sendo poucos; relacionamento da turma;	Professores Capacitados	Relacionamento da Turma		
C15	Positivos: Poder trabalhar enquanto estudo; a turma foi composta apenas por servidores, o que permitiu a troca de experiências.	Conciliar trabalho e estudo	Turma composta por servidores, permitindo troca de experiências		
C16	Positivos: Conteúdo disciplinar, formato das aulas, formação dos professores.	Conteúdo das disciplinas	Formato das aulas	Formação dos Professores	
C17	Positivo: seu formato, a oportunidade para quem está há algum tempo sem estudar, a forma de seleção;	Formato do Curso	Oportunidade para quem está há tempos sem estudar	Forma de Seleção	
C18	Positivo: visão mais ampla de políticas públicas.	Visão mais ampla das políticas públicas			
C19	Oportunidade de uma pós graduação stricto sensu, boa relação professores e oportunidade de melhoria no ambiente de trabalho e na vida profissional.	Oportunidade de Pós Stricto Sensu	Boa relação com professores	Possibilidade de melhoria no ambiente de trabalho	Oportunidade e de melhoria na vida profissional
C20	A estrutura do universidade e a qualificação dos professores .	Estrutura da Universidade	Qualificação dos Professores		
C21	Positivos: Professores com ótimos currículos; Disciplinas coerentes com a proposta do curso.	Currículo dos Professores	Disciplinas Coerentes com Proposta do Curso		
C22	Positivo: ampliou a minha visão acadêmica sobre pesquisa.	Ampliação da visão acadêmica sobre pesquisa			
C23	Positivo: ótima oportunidade para capacitar servidores públicos.	Oportunidade de Capacitação			
C24	Aspectos positivos: aulas concentradas em dois dias da semana e no período noturno; qualidade do corpo docente.	Aulas Noturnas	Dois dias de Aula	Qualidade do Corpo Docente	

C25	Positivos: profissionalizante, logística de deslocamento, excelência da instituição	Perfil Profissionalizant e do Curso	Logística de Deslocamento	Excelência da Instituição		
C26	Foi positivo o curso ocorrer na Cidade onde Moro e o Sistema de Avaliação para admissão foi realizado de forma impessoal, não havendo a necessidade de alguma indicação o que, ao meu ver, conferiu maior legitimidade à seleção. A relação com a maioria dos professores foi proveitosa e de respeito.	Disponibilidade na Cidade	Sistema de avaliação de seleção Impessoal	Legitimidade na Seleção	Relação com professores	
C27	Positivo - Horário das aulas.	Horário das aulas				
C28						
C29	Positivo: Não há exigência por publicações;	Não exigir publicações				
C30	Positivos: crescimento profissional; aperfeiçoamento na prática administrativa e na gestão pública.	Crescimento profissional	Aperfeiçoamento na prática administrativa	Aperfeiçoamento na Gestão Pública		
C31	Gostei bastante do curso,	Gostei bastante do curso				
C32	Positivo: Boa vontade dos docentes.	Boa vontade dos docentes				
C33	Positivos: A estrutura oferecida pela UFV-Campus Viçosa é excelente; aulas no período noturno; dedicação dos professores que ministraram as aulas.	Estrutura oferecida pelo Campus de Viçosa	Aulas noturnas	Dedicação dos Professores		
C34	A proposta do curso é boa, considerando a lista de disciplinas e os objetivos do curso. A turma também é um aspecto muito positivo, pois a diversidade de experiências das pessoas contribuiu muito com as discussões. Os dias e horários das aulas foram satisfatórios, no geral.	Proposta do curso	Lista de Disciplinas	Objetivos do Curso	Turma	Horário de aulas
C35	Positivo: facilidade de comunicação	Facilidade de comunicação				
C36	Dedicação da maioria dos docentes é um ponto positivo, flexibilidade dos horários de aula também, uma vez que não possuímos liberação.	Dedicação dos docentes	Flexibilidade de horários			

C37	Temas pertinentes nas disciplinas,etc	Temas pertinentes nas disciplinas	
C38			
C39	positivos: os professores são dedicados e as aulas a noite	Professores dedicados	Aulas noturnas

Tabela 16 – Resposta para a Questão 2: “[...] Quais aspectos são negativos e insatisfatórios?”

C1	Negativos: Orientadores serem de outros campus.	Orientadores em outros Campus						
C2	Quanto ao aspecto negativo, credito a própria UFV, pois a mesma não colabora com os servidores, principalmente os técnico-administrativos com relação a liberação para se dedicar aos estudos. Inclusive essa não-liberação, estava explicita no edital de seleção! Inclusive foi uma bagunça a seleção dos servidores para o programa!	Falta de apoio da UFV	Falta de liberação	Seleção				
C3	Negativos: Falta de orientadores, Falta de uma secretaria do curso na cidade em que estudei, Falta de professores para atuarem no curso	Falta de orientadores	Falta de secretarias no Campus	Falta de professores				
C4	negativo o preconceito e comparação com o acadêmico e a falta de orientadores para todos os alunos.	Preconceito em comparação com o acadêmico	Falta de orientadores					
C5	Negativos e insatisfatórios: Professores e orientadores insuficientes, pouca disponibilidade de tempo da orientação, falta de estrutura de salas de aulas para o PROFIAP, dificuldades de obter informações na secretaria do curso, insegurança jurídica na seleção e durante o programa, falta de interesse da administração da UFV com o programa.	Orientadores Insuficientes	Professores Insuficientes	Indisponibilidade de tempo para orientação	Falta de estrutura	Dificuldade em obter informações	Insegurança jurídica	Falta de apoio da UFV
C6	Falta de apoio institucional	Falta de apoio Institucional						
C7	Aspectos negativos/insatisfatórios - dificuldade em realizar comunicações formais claras e objetivas, incerteza sobre as informações do programa, alguns professores foram mais relaxados quanto a disciplina, alguns	Dificuldade de comunicação com o programa	Incerteza sobre informações do programa	Alguns Professores Relaxados	Alguns Professores não aceitavam pensament			

	professores não aceitavam pensamento diverso ao dele				o diverso ao dele
C8	Ponto negativo: uso de sala do PVA sem estrutura satisfatória em algumas disciplinas	Algumas disciplinas com salas sem estrutura			
C9	Negativo: senti falta de maior embasamento teórico na área de administração e de uma disciplina prática de metodologia qualitativa (análise de conteúdo, análise crítica do discurso, etc.).	Falta de embasamento teórico na área de administração	Falta de disciplina prática de metodologia qualitativa		
C10	Negativos: falta de professor e institucionalização da UFV	Falta de professores	Falta de institucionalização da UFV		
C11	Negativos: Eventuais dificuldades com equipamentos tecnológicos para aulas transmitidas via internet para outros campi.	Dificuldades com equipamentos em aulas por videoconferência			
C12	Negativo o pouco apoio por parte do departamento de administração.	Falta de apoio por parte do departamento de administração			
C13	Como negativo, destaco a falta de professores (em número), poucos professores; resalto também o pouco envolvimento no curso, do Departamento de Administração do campus Viçosa; a falta de algum benefício, incentivo à participação (principalmente pagamento em dinheiro) para que houvessem mais professores atuando no curso; o edital do processo seletivo, aqui na UFV, também deu margem para várias interpretações, tornando-o um tanto quanto "conturbado".	Falta de professores	pouco envolvimento no curso por parte do departamento de administração	Falta de benefício de incentivo à participação para professores	Edital do processo seletivo

C14	Negativos: Falta de professores inclusive orientadores; ausência de um local específico para atendimento aos estudantes	Falta de professores	Falta de Orientadores	Ausência de local para atendimento	
C15	Negativos: problemas na infraestrutura de TI prejudicou o andamento das aulas em Florestal; o fato do curso ser novo resultou em alguns problemas nos trâmites, principalmente na fase de encaminhamento da versão final do TCF. Exemplo: o profiap disponibilizou modelos de folha de rosto, folha de assinatura. que foram seguidos pelos estudantes. Ao encaminhar o trabalho para "revisão", a PPG pediu alterações que não constavam no modelo.	Problemas na Infraestrutura de TI no campus Florestal	Problemas nos trâmites - Modelos fornecidos pelo curso diferentes dos exigidos pela PPG		
C16	Negativos: falta de experiência dos professores na área profissional, viés acadêmico do curso.	Falta de experiência dos professores na área profissional	viés acadêmico do curso		
C17	negativo: o despreparo da instituição para o formato do curso, a falta de incentivo financeiro que prejudicou o quadro de docentes, a falta de informações padronizadas.	Despreparo da Instituição para o formato do curso	Falta de incentivo financeiro prejudicou o quadro de docentes	Falta de padronização de informações	
C18	Negativo: conteúdos sobrepostos, falta de docentes.	Conteúdos Sobrepostos	Falta de docentes		
C19	Negativos: falta de organização e envolvimento da UFV com o programa.	Falta de organização	Falta de envolvimento da UFV com o programa		
C20					
C21	Negativo: O Departamento de Administração e Contabilidade da UFV não possui mais professores no Profiap, parece-me incoerente, no mínimo	Falta de professores do departamento de	Troca de instalações no decorrer do curso	Aulas mais teóricas do que práticas	Comunicação com a secretaria

	estranho, já que o curso iniciou com professores do referido Departamento e aborda temática de interesse do Departamento; As instalações das aulas foram trocadas no meio do curso; Há mais aulas teóricas do que práticas, o que também é incoerente; A comunicação com a secretaria do curso em Rio Paranaíba é pouco eficiente.	Administração e Contabilidade			pouco eficiente
C22	Negativa: foi mais teórico do que empírico.	Mais teórico do que empírico			
C23	Negativo: Baixa adesão de professores da UFV campus Viçosa em participar do mestrado.	Baixa adesão de professores do Campus Viçosa			
C24	como no campus de Florestal tínhamos apenas dois professores participantes do curso, acredito que nossa turma ficou um pouco prejudicada. As disciplinas oferecidas em Rio Paranaíba e por nós cursadas EAD sofreram bastante com a qualidade da transmissão. Além disso, o fato da secretaria do programa ser concentrada em Rio Paranaíba tem causado bastante tumulto nessa fase final, pós defesa.	Somente dois professores no campus florestal	Qualidade da transmissão das aulas EAD	Secretaria no Campus Rio Paranaíba trouxe dificuldades	
C25	Negativos: faltou mais envolvimento institucional, aceitação por parte dos seus pares que a profissionalização é importante e que todos terão a sua vez para que o ambiente profissional não fique tao competitivo, falta de mais opções de orientação.	Falta de envolvimento Institucional	Falta de conscientização da importância da profissionalização	Ambiente profissional competitivo	Falta de opções de orientação
C26	Quanto aos aspectos negativos, tivemos problema na quantidade de docentes para ministrar aulas e posteriormente problemas para conseguir docentes para orientação dos	Poucos Docentes	Poucos Orientadores	Falta de auxílio dos docentes para	Desinteresse da instituição em abraçar o programa Sobrecarga dos orientadores

	trabalhos finais. Também senti falta de atenção dos docentes quanto a auxiliar os estudantes na produção de artigos para publicação, inclusive até tentei várias vezes contato com uma docente para tentar publicar algo de sua disciplina e fui ignorado. Também sentimos o desinteresse do Campus UFV em abraçar o programa e incluí-lo como parte dos programas deste para todos os efeitos. Creio que se tivesse havido esse interesse os pontos que citei anteriormente teriam sido minimizados. A falta de professores para orientação sobrecarregou os poucos interessados e comprometidos com o projeto o que afeta consideravelmente o desempenho dos orientandos. Tais problemas são desmotivadores.			publicar artigos	
C27	Negativo - forma de seleção e baixa cobrança por publicações.	Forma de seleção	Baixa cobrança por publicações		
C28					
C29	Negativo: Corpo docente desmotivado.	Corpo docente desmotivado			
C30	Negativos: pouco envolvimento dos docentes	Pouco envolvimento dos docentes			
C31	porém, um dos pontos negativos é a pressão por publicações acadêmicas sendo que o curso é profissionalizante.	Pressão por publicações			
C32	Negativo: estrutura física e pessoal.	Estrutura física	Estrutura pessoal		
C33	Negativos: a falta de professores orientadores; ausência de apoio técnico (secretaria em Viçosa); excesso de atividades teóricas (resenhas).	Falta de professores	Falta de Orientadores	Ausência de secretaria em Viçosa	Excesso de atividades teóricas (resenhas)

C34	Em relação aos aspectos insatisfatórios: falta de professores para as disciplinas e para orientação, sobrecarregando alguns docentes e dificultando a orientação do TCF; falta de incentivo da UFV para o curso, desmotivando os professores; falta de professores especializados para a oferta de algumas disciplinas; dificuldade de comunicação com a secretaria e com a coordenação do programa.	Falta de professores	Falta de Orientadores	Sobrecarga dos docentes	Falta de incentivo da UFV	Falta de professores especializados para algumas disciplinas	Dificuldade de comunicação com secretaria e coordenação do programa
C35	Negativo: alta carga horária de disciplinas	Alta carga horária de disciplinas					
C36	Negativos: alguns professores ainda não captaram o conceito e finalidade de Mestrado Profissional, o que torna o programa altamente parecido com o Acadêmico.	Alguns professores tratam o MP igual o MS					
C37	Falta de professores, aulas a distância (campus florestal), falta de livros, falta de interesse de alguns professores,	Falta de professores	Aulas à distância	Falta de livros	Falta de interesse de alguns professores		
C38							
C39	negativos: são muitas disciplinas para um curso de mestrado, é uma carga horária muito pesada	Excesso de disciplinas	Carga horária pesada				

