

**AValiação DO PROGRAMA DE Mestrado Profissional EM  
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM REDE NACIONAL – PROFIAP-UFV – NA  
PERSPECTIVA DOS DISCENTES**

**EVALUATION OF THE PROFESSIONAL MASTER'S PROGRAM IN PUBLIC  
ADMINISTRATION IN NATIONAL NETWORK – PROFIAP-UFV – FROM  
THE PERSPECTIVE OF THE STUDENTS**

Gabriel Gonçalves Assunção<sup>1</sup>  
Débora Carneiro Zuin<sup>2</sup>

**RESUMO:** O 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-UFV). Foram entrevistados discentes do curso PROFIAP-UFV da turma de 2016 e coletados dados sociodemográficos 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 na correção dos pontos insatisfatórios do curso. 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 forneceu informações que servem de embasamento para que os gestores do curso elaborem um planejamento de estratégias.

**PALAVRAS-CHAVE:** Mestrado Profissionalizante. Avaliação de Programa. Perspectiva dos Discentes.

**ABSTRACT:** The study sought to identify students' perceptions regarding the quality of the Professional Master Course in Public Administration in National Network (PROFIAP-UFV). Students of the PROFIAP-UFV of the 2016 class were interviewed and their sociodemographic 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 in correcting 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 provided pieces of information that will provide a basis for the managers of the course to elaborate a strategy planning.

**KEYWORDS:** Professional Master's Degree. Program Evaluation. Student Perspective.

## **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 obter um parecer sobre sua capacidade de oferecer um bom serviço, e dessa forma garantir que essa qualidade educacional atinja resultados satisfatórios.

A avaliação institucional é uma prática utilizada no campo das políticas universitárias que possui como objetivos a melhoria da qualidade do processo de ensino-

---

<sup>1</sup> Mestre em Administração Pública pelo Programa PROFIAP-UFV. E-mail: [gabriel.assuncao@ufv.br](mailto:gabriel.assuncao@ufv.br)

<sup>2</sup> Doutora em Estudos Organizacionais pela University of Edinburgh, Escócia. Docente da Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, MG. E-mail: [dzuin@ufv.br](mailto:dzuin@ufv.br)

aprendizagem, a qualificação da gestão universitária e a prestação de contas à comunidade (CARVALHO *et al.*, 2018).

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).

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. Um curso pode ser avaliado de diversas maneiras, uma delas é através da análise daquele que possui uma visão bem aproximada do que acontece de fato dentro da sala de aula: o próprio estudante.

Dessa forma, este estudo busca analisar, do ponto de vista dos discentes da turma de 2016, o grau de satisfação/insatisfação em relação à qualidade do curso de Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional (PROFIAP) e confirmar que esta avaliação serve como subsídio para a gestão administrativa do PROFIAP da Universidade Federal de Viçosa (UFV), auxiliando na tomada de decisão em prol de um melhor funcionamento do curso.

O PROFIAP é um curso de mestrado profissionalizante ofertado nacionalmente e 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.

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.

## REFERENCIAL TEÓRICO

Para melhor entender a importância deste estudo, é necessário compreender os aspectos que envolvem a mensuração da qualidade através da avaliação. O termo

qualidade se refere à uma característica superior ou atributo distintivo positivo que faz alguém ou algo sobressair em relação a outro. 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). 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.

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).

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. Todavia a satisfação do cliente não deve 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.

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 necessário que o servidor público esteja ciente da importância de atender bem ao cidadão e busque capacitação de forma a aprimorar sua eficiência e eficácia.

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).

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

### **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.

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. 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.

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).

### **Mestrado Profissional**

É constante a necessidade de as 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.

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).

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 aumentando a competitividade e produtividade de empresas, organizações públicas e particulares, através da melhora do seu corpo de trabalho, e consequentemente, da 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 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.

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 que descredenciaria o PROFIAP de atuar. Entretanto com esforço da coordenação do programa, foi possível reverter esse quadro através de recursos enviados ao MEC.

### **Avaliação de Instituições de Ensino**

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. 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. É um método que permite revelar prestações positivas e inovadoras por parte da IES, e chamar a atenção para situações que necessitam de melhorias (SANTOS, 2010).

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.

No âmbito da Pós-Graduação, as instituições focam em melhorar aspectos examinados na avaliação da CAPES, visto que é essa avaliação que credencia a instituição a atuar, e por isso muitas vezes acabam por preterir uma avaliação própria que permitiria identificar diversos outros aspectos que a instituição deveria aprimorar.

## **METODOLOGIA**

A metodologia de pesquisa foi o estudo de caso com objetivo da pesquisa de característica exploratória-descritiva e abordagem de cunho Quali-quantitativa, 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 prevê atributos quantificáveis dos resultados. (OLIVEIRA, CASTRO E SENA, 2015)

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 foi entrevistado.

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, as disciplinas, entre outros, pois todos são fatores que influenciam na satisfação/insatisfação (PASQUINI *et al.*, 2012).

A coleta de dados ocorreu via Google Docs, enviado por e-mail a todos os discentes da turma de 2016 do PROFIAP-UFV, dos campi Viçosa, Rio-Paranaíba e Florestal. Nas questões não discursivas foram avaliados alguns aspectos do curso, do discente e da turma. Essas questões foram baseadas na escala SERVQUAL de Parasuraman *et al.* (1988) e adaptado para instituições de ensino superior por Oliveira e Ferreira, (2008). 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 atribuiu 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.

A escala SERVQUAL aborda cinco elementos: tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia, os quais 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).

Segundo Oliveira *et al.* (2015), 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.

A confiabilidade do questionário foi conferida através do teste alfa de Cronbach. 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.

## RESULTADOS

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%.

### 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). 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.

Todos os 39 entrevistados aceitaram o termo TCLE proposto e concordaram em responder ao questionário online via Google Docs. O curso PROFIAP é oferecido pela unidade credenciada Universidade Federal de Viçosa e é ofertado nos três Campus da Universidade. Foi possível identificar uma grande variedade etária dos discentes da turma de 2016 do PROFIAP-UFV. O estudante mais novo possui 26 anos enquanto o mais velho tem 50 anos. A turma apresenta equilíbrio entre o número de homens e mulheres. Dos entrevistados, 53,8% são mulheres e 46,2% são homens.

Houve também uma grande variedade na 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, totalizando 16 cursos diferentes de formação, mostrando que a tônica do ensino voltado para a administração pública não impede que variadas áreas consigam se ajustar à linha de pesquisa do curso.

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. Ao todo existiam estudantes que moravam em 14 cidades diferentes. A grande maioria concentrada na cidade de Viçosa-MG. A turma é composta somente por casados (28) e solteiros (11).

### Escala SERVQUAL

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.

---

	Expectativa							Percepção						
Q	1	2	3	4	5	Média	1	2	3	4	5	Média	(P-E)	
Tangíveis	1	0	0	0	6	33	4.85	1	5	3	21	9	3.82	-1.03

	2	0	0	2	1	36	4.87	1	2	4	12	20	4.23	-0.64
	3	1	2	1	9	26	4.46	1	0	1	8	29	4.64	0.18
	4	0	0	1	9	29	4.72	1	2	3	16	17	4.18	-0.54
							<b>4.72</b>						<b>4.22</b>	<b>-0.51</b>
Confiança	5	0	0	2	9	27	4.66	4	5	9	15	6	3.36	-1.30
	6	0	0	1	9	29	4.72	3	8	5	13	10	3.49	-1.23
	7	0	1	0	1	37	4.90	2	10	2	16	9	3.51	-1.38
							<b>4.76</b>						<b>3.45</b>	<b>-1.30</b>
Presteza	8	0	0	1	4	34	4.85	2	5	3	17	12	3.82	-1.03
	9	0	0	2	4	33	4.79	4	7	1	13	14	3.67	-1.13
	10	0	0	1	11	27	4.67	0	8	1	16	14	3.92	-0.74
	11	0	1	0	6	32	4.77	2	4	1	19	13	3.95	-0.82
						<b>4.77</b>						<b>3.84</b>	<b>-0.93</b>	
Segurança	12	0	0	0	4	35	4.90	1	9	5	12	12	3.64	-1.26
	13	0	0	0	4	35	4.90	2	8	2	13	14	3.74	-1.15
	14	0	0	2	5	32	4.77	0	4	2	7	26	4.41	-0.36
	15	0	0	0	2	37	4.95	0	7	4	11	17	3.97	-0.97
						<b>4.88</b>						<b>3.94</b>	<b>-0.94</b>	
Empatia	16	0	0	2	7	30	4.72	1	5	6	16	11	3.79	-0.92
	17	0	1	3	17	18	4.33	3	5	7	19	5	3.46	-0.87
	18	0	0	0	4	35	4.90	1	9	5	17	7	3.51	-1.38
	19	0	1	2	17	19	4.38	4	11	6	12	6	3.13	-1.26
						<b>4.58</b>						<b>3.47</b>	<b>-1.11</b>	
						<b>4.74</b>						<b>3.78</b>	<b>-0.95</b>	

A dimensão Tangíveis abrange a aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação (FERREIRA, 2017).

A questão 3 foi a única do questionário onde 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. Apesar da vantagem, tal quesito foi considerado o 3º menos importante, atrás apenas de “atenção individual (Q17)” e “entender as necessidades específicas dos estudantes (Q19)”.

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.

## Confiança

Na segunda dimensão da escala SERVQUAL a confiança foi avaliada por meio das questões de 5, 6 e 7. 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 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 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.

### **Presteza**

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.

Os aspectos relacionados à prestação 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 prestação 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.

### **Segurança**

A dimensão segurança foi avaliada através das questões 12, 13, 14 e 15, apresentadas na Erro: Origem da referência não encontrada. Juran (1988) diz que as garantias, fator abrangido nessa dimensão, são uma das principais características da qualidade em serviços.

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.

### **Empatia**

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

A primeira dessas questões aborda a conveniência dos horários de funcionamento do programa. Já 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. 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.

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.

### **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, 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.

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 à 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.

### **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.

### **Motivos da escolha pelo mestrado**

A primeira questão discursiva abordou quais foram os motivos que fizeram com que o discente optasse pela modalidade Mestrado Profissionalizante. As respostas foram categorizadas em quatro grupos: Acessibilidade, Crescimento Profissional, Curso e outros. As respostas que possuíam características de mais de uma categoria foram subdivididas em duas ou mais respostas.

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. 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 na modalidade 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 a 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.

A análise dos fatores que influenciam 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, onde 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.

### **Aspectos positivos e negativos**

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

### **Pontos Positivos**

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.

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.

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.

### **Pontos Negativos**

Outrora citado como fator positivo, os aspectos negativos relacionados aos funcionários foram alvos de grande parte das críticas dos estudantes. 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.

Os pontos negativos categorizados na Estrutura se concentram em: 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, viés 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.

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.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Esta pesquisa teve como objetivo principal analisar, do ponto de vista dos discentes da turma de 2016, o grau de satisfação e insatisfação em relação à qualidade do curso de Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional oferecido pela UFV.

A elevada taxa de respostas obtidas neste trabalho reflete a ânsia dos estudantes em serem ouvidos. 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

- CAMARGO, Wellington. **Controle de Qualidade Total**. Curitiba: [s.n.]. Disponível em: [http://proedu.rnp.br/bitstream/handle/123456789/444/Controle\\_de\\_Qualidade\\_Total.pdf?sequence=1](http://proedu.rnp.br/bitstream/handle/123456789/444/Controle_de_Qualidade_Total.pdf?sequence=1). Acesso em: 4 jan. 2019
- CARVALHO, Hilda Alberton de; OLIVEIRA, Oséias Santos de; LIMA, Isaura Alberton de. Avaliação Institucional em uma universidade pública brasileira multicampus: processos e desafios na qualificação da gestão. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior**, v. 23, n. 1, p. 217–243, 2018.
- COUTINHO, Fernando Cesar Coelho. **Avaliação da qualidade dos serviços de uma instituição de ensino superior**. [s.l.] Universidade Federal da Bahia, 2007.
- FERREIRA, João Lucas *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, Viviane Santos *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, Micheline. 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.
- JACOB, Rita de Cássia Gomes. **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>>. Acesso em: 4 jan. 2019
- JURAN, Joseph Moses. **Juran on planning for quality**. [s.l.] Collier Macmillan, 1988.
- MEC. **PROFIAP - Mestrado Profissional em Administração Pública**. Disponível em: <<http://www.profiap.org.br/>>. Acesso em: 4 jan. 2019.
- NUNES, Enedina Betânia Leite de Lucena Pires; DUARTE, Michelle Matilde Semigueem Lima Trombini; PEREIRA, Isabel Cristina Auler. Planejamento e avaliação institucional: um indicador do instrumento de avaliação do SINAES. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)**, 2017.
- OLIVEIRA, Saulo Barbará; CASTRO, Bianca Scarpeline; SENA, Flávia Cristina 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.
- OLIVEIRA, Otávio José de; FERREIRA, Euriane Cristina. Adaptação e aplicação da escala SERVQUAL na educação superior. **GEPROS. Gestão da Produção, Operações e Sistemas**, v. 3, p. 133–146, 2008.
- OLIVEIRA, Lucas Ambrósio Bezerra de. A Gestão da Qualidade nos Cursos de Graduação a Distância da UFRN/Sedis: a Percepção dos Discentes. p. 167, 2012.
- PARASURAMAN, A; ZEITHAML, Valarie; BERRY, Leonard Len. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12–40, 1988.
- PASQUINI, Elaine Silvia. *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.
- SANTOS, Cidmar Ortiz dos. **Os Processos Avaliativos Como Subsídios Ao**

**Planejamento Institucional – Um Estudo De Caso Na Universidade Tecnológica Federal Do Paraná - Uffpr.** [s.l: s.n.].

SCREMIN, Greice; AIMI, Daniela da Silva. Qualidade Na Educação Superior: Conceitos E Visões. **Políticas Educativas – Campinas**, v. dez, n. 21, p. 91–103, 2008.

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

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

VOGEL, Michely Jabala Mamede; KOBASHI, Nair Yumiko. Avaliação da pós-graduação no Brasil: seus critérios. **XVI ENANCIB Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**, p. 1–18, 2015.

WILHELM, Elizane Maria de Siqueira. **A capacitação dos servidores públicos nas instituições federais de ensino superior do Estado do Paraná.** [s.l.] Universidade Tecnológica Federal do Paraná, 2013.

WOJAHN, Rafele Matte; RAMOS, Sheila Patrícia; CARVALHO, Luciano Castro 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.