



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO

ILAYNE SANTOS NASCIMENTO

**A PERCEPÇÃO DOS DOCENTES SOBRE A QUALIDADE DO CURSO DE
ADMINISTRAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE/CAMPUS SÃO
CRISTÓVÃO**

SÃO CRISTÓVÃO/SE
SETEMBRO/2019

ILAYNE SANTOS NASCIMENTO

**A PERCEPÇÃO DOS DOCENTES SOBRE A QUALIDADE DO CURSO DE
ADMINISTRAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE/CAMPUS SÃO
CRISTÓVÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Administração do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal de Sergipe como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração, em cumprimento às Normas regulamentadas pela Resolução nº 69/2012/CONEPE.

Orientador: Prof. Me. Felipe Guilherme Melo

SÃO CRISTÓVÃO/SE
SETEMBRO/2019

ILAYNE SANTOS NASCIMENTO

**A PERCEPÇÃO DOS DOCENTES SOBRE A QUALIDADE DO CURSO DE
ADMINISTRAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE/CAMPUS SÃO
CRISTÓVÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Administração do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal de Sergipe como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração, em cumprimento às Normas regulamentadas pela Resolução nº 69/2012/CONEPE.

Trabalho defendido e aprovado em 05 de setembro de 2019.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Me. Felipe Guilherme Melo (Orientador)
Departamento de Administração, UFS – São Cristóvão

Prof. Me. Ronalty Oliveira Rocha
Faculdade Maurício de Nassau, Aracaju – SE

Esp. Felipe Borges de Santana
PROPADM, UFS – São Cristóvão

Dedico esta conquista aos meus pais e irmãos, que com todo carinho não mediram esforços para que eu chegasse até aqui. Sou grata a vocês por todo o apoio e incentivo dados nesta caminhada.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer primeiramente a Deus, que durante toda essa jornada me deu forças e me acompanhou, tanto nos melhores momentos como naqueles em que foi preciso muita determinação para continuar.

Gratidão também ao meu orientador, o professor Felipe Guilherme, que desde o início deste trabalho demonstrou muita paciência e sempre esteve disposto a dar o melhor direcionamento para que fosse possível a conclusão desta pesquisa.

Eu não poderia neste momento da minha vida deixar de agradecer àqueles que fizeram com que tudo isso fosse possível desde o início, meus pais. A eles dedico todas as conquistas até aqui adquiridas, pois minha mãe Eliane e meu pai José Martins sempre foram e sempre serão a minha base de tudo, já que nunca mediram esforços para que cada um dos filhos tivesse a melhor educação. À minha mãe em especial dedico esta conquista, pois sempre me incentivou a estudar e me preparar profissionalmente para o mercado de trabalho, além de me acompanhar incondicionalmente nas buscas por melhores oportunidades.

Agradeço também à minha gestora Maiara, por todo o apoio e compreensão demonstrados nos momentos em que precisei readequar meu horário de trabalho devido às obrigações acadêmicas e, em especial, durante o período de execução deste trabalho.

Minha eterna gratidão também aos meus irmãos Gilmartins, Gilmarques e Tainar por todo o bom exemplo e incentivos dados, saiba que durante toda a minha estadia na Universidade me inspirei em vocês como exemplo de dedicação e superação. A parceria com vocês foi indispensável para chegar até aqui.

Ao meu amor, Luiz Carlos, sou grata por toda a paciência, apoio e atenção a mim dados durante a execução desta pesquisa. Obrigada por estar ao meu lado neste momento tão importante.

Obrigada aos professores do Departamento de Administração, por todo o tempo e atenção a mim dedicados, em especial àqueles que concordaram em participar desta pesquisa e contribuíram com as suas experiências e conhecimentos para a execução deste trabalho.

Por fim, agradeço a todos aqueles que contribuíram direta ou indiretamente para o sucesso desta pesquisa, aos colegas de curso, de trabalho e aos amigos que a vida me deu, meu muito obrigada!

*Foi o tempo que dedicaste a tua rosa que fez
tua rosa tão importante.*

Antoine de Saint-Exupéry

RESUMO

Considerando a importância da atuação dos professores na formação profissional dos estudantes e na qualidade dos cursos de graduação, esta pesquisa buscou investigar a percepção dos docentes sobre a qualidade do curso de Administração da Universidade Federal de Sergipe/Campus São Cristóvão. Em relação aos procedimentos metodológicos, tem-se uma pesquisa de campo de caráter exploratório-descritivo, com abordagem qualitativa. O instrumento utilizado para coleta de dados foi o roteiro de entrevista semiestruturado, elaborado com base em sete dimensões da qualidade relacionadas aos serviços educacionais. As entrevistas foram conduzidas com sete docentes efetivos de cada área de estudo do curso, sendo gravadas, transcritas e, posteriormente, analisadas utilizando o método de interpretação dos sentidos. Foi identificado que os docentes reconhecem que o referido curso ainda possui inúmeras deficiências que podem ter reflexos negativos na qualidade do ensino e, conseqüentemente, na formação profissional dos seus egressos. Fatores como: utilização de metodologias defasadas de ensino, ensino de conteúdos que não condizem com a realidade da atuação profissional do administrador e infraestrutura inadequada/insuficiente são determinantes para o acentuado declínio nas avaliações que mensuram a qualidade do curso realizadas pelo MEC. A partir da análise das entrevistas, concluiu-se que, apesar de afirmarem, no geral, que o curso é de qualidade, esta ainda está distante da própria expectativa dos docentes, tendo em vista que são apontadas inúmeras deficiências no curso. Nesse sentido, entende-se que os docentes precisam rever os conceitos de qualidade e quais os fatores necessários para que um curso de graduação seja bem avaliado neste quesito. Uma vez que os pontos negativos mencionados pelos entrevistados superam em quantidade os pontos positivos do curso, entende-se que a qualidade do curso precisa evoluir muito e tais pontos negativos trazem impactos aos resultados obtidos nas avaliações do MEC.

Palavras-chave: Avaliação do ensino superior. Ensino de administração. Gestão da qualidade. Serviços educacionais.

ABSTRACT

Due to the importance of professor in the professional education of the students and the quality of undergraduate programs, the purpose of this study is to investigate the professors' perception about the quality of the Management undergraduate program at the Federal University of Sergipe/Campus São Cristóvão. Regarding the methodological procedures, it is an exploratory and descriptive field research, based on a qualitative approach. The instrument used for data collection was a semi-structured interview script, based on seven quality dimensions related to educational services. The interviews were conducted with seven professors from each field of study of the program, being recorded, transcribed and, subsequently, analyzed using the method of interpretation of the senses. The professors recognize that the program still has numerous deficiencies that may have negative consequences on its quality and, consequently, on the professional training of their graduates. Items such as: the use of outdated teaching methodologies, teaching of contents that do not match the reality of manager's professional performance, and inadequate/insufficient physical infrastructure are determinant for the sharp decline in assessments that measure the quality of the program, conducted by the Brazilian Ministry of Education (MEC). The analysis of the interviews reveal that although the professors state, in general, that the program has a satisfactory level of quality, it is still far from the professors' expectations, considering that numerous shortcomings are pointed out in the program. We understood that professors need to review the concepts of quality and what factors are necessary for an undergraduate program to be well evaluated. Since the negative points mentioned by the interviewees outnumber the positive points related to the program, we understood that the quality of the program needs to evolve a lot and such negative points have impacts on the results obtained in the MEC evaluations.

Keywords: Higher Education Evaluation. Management education. Quality management. Educational services.

GLOSSÁRIO DE SIGLAS

CAAD - Centro Acadêmico de Administração

CCSA - Centro de Ciências Sociais Aplicadas

CONEPE - Conselho do Ensino, da Pesquisa e da Extensão

CPC - Conceito Preliminar de Curso

DAD - Departamento de Administração

EDUQUAL – *Education Quality*

EJAUFS - Empresa Júnior de Administração

ENADE - Exame Nacional de Desempenho de Estudantes

FIES – Financiamento Estudantil

HEDPERF - *High Education Performance*

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IES- Instituições de Ensino Superior

IGC - Índice Geral de Cursos

INEP- Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

MEC- Ministério da Educação

NDE - Núcleo Docente Estruturante

PROUNI - Programa Universidade para Todos

SERVQUAL - *Service Quality*

SIGAA - Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas

SINAES - Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior

TCC - Trabalho de Conclusão de Curso.

UFS - Universidade Federal de Sergipe

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Classificação metodológica da pesquisa.....	33
Figura 2 – Esquema da análise interpretativa de dados.....	38
Figura 3 – Planejamento da pesquisa.....	40

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Evolução das definições de qualidade.....	20
Quadro 2 – As cinco dimensões do modelo SERVQUAL.....	25
Quadro 3 – Modelos de avaliação da qualidade em serviços educacionais.....	28
Quadro 4 – Critérios de inclusão dos participantes da pesquisa.....	34
Quadro5 – Perfil dos participantes da pesquisa.....	35
Quadro 6 – Categorias e unidades de análise.....	39
Quadro 7 – Síntese dos pontos positivos e negativos sobre as atitudes dos professores e os métodos de ensino.....	50
Quadro 8 – Síntese dos pontos positivos e negativos sobre os mecanismos e limitações legais para coordenação/gerenciamento do curso.....	53
Quadro 9 – Síntese dos pontos positivos e negativos sobre o currículo e a aprendizagem percebida.....	58
Quadro 10 – Síntese dos pontos positivos e negativos sobre as atividades complementares e extracurriculares.....	61
Quadro 11 – Síntese dos pontos positivos e negativos sobre às instalações e infraestrutura física.....	65
Quadro 12 – Síntese dos pontos positivos e negativos sobre a comunicação e os sistemas de informação.....	67
Quadro 13 – Síntese dos pontos positivos e negativos sobre a avaliação geral do curso.....	69
Quadro 14 – Sugestões de melhorias para o curso.....	70

LISTA DE TABELA

Tabela 1 – Indicadores de qualidade do curso de Administração da UFS - São Cristóvão.....	32
--	----

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
1.1	Objetivos	16
1.2	Justificativa e relevância	16
2	REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1	Conceitos e definições de qualidade	14
2.2	Qualidade com foco em serviços	17
2.3	Avaliação da qualidade em serviços educacionais	18
2.4	Modelos de avaliação da qualidade em serviços educacionais	20
2.5	A percepção dos docentes sobre a qualidade dos cursos	25
2.6	O caso: Departamento de Administração da UFS/São Cristóvão	27
3	DELINEAMENTO METODOLÓGICO	29
3.1	Caracterização do estudo	29
3.2	Participantes da pesquisa	30
3.3	Coleta dos dados	31
3.4	Análise dos dados	32
3.5	Planejamento da pesquisa	35
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	37
4.1	Atitudes dos professores e métodos de ensino	37
4.2	Mecanismos e limitações legais para coordenação/gerenciamento do curso	45
4.3	Currículo e aprendizagem percebida	49
4.4	Atividades complementares e extracurriculares	53
4.5	Instalações e infraestrutura física	57
4.6	Comunicação e sistemas de informação	60
4.7	Avaliação geral do curso	62
4.8	Proposta de ações corretivas a partir da análise geral do curso	64
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	67
5.1	Sugestões de estudos futuros	67
	APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTAS	75
	APÊNDICE B – TERMO DE LIVRE CONSENTIMENTO	78

1 INTRODUÇÃO

No cenário de alta competitividade que a maioria das organizações se insere, ofertar produtos e/ou serviços de qualidade é um dos fatores primordiais para o sucesso e a sobrevivência dos negócios. Nesse sentido, Longo (1995) destaca que a boa gestão da qualidade garante a sobrevivência da organização uma vez que esta proporciona a satisfação dos clientes com os produtos ou serviços entregues, não sendo diferente nas instituições de ensino, onde a qualidade percebida pelos públicos interno e externo influencia na sua imagem e no seu valor de mercado.

De acordo com o censo da educação superior realizado em 2017 (INEP, 2017), os cursos de Administração possuem atualmente a maior quantidade de discentes matriculados no Brasil, sendo ofertado em mais de 1800 Instituições de Ensino Superior (IES) e possuindo aproximadamente 882.768 estudantes. Devido à grande disponibilidade de acesso à formação superior em administração, o mercado de trabalho neste segmento tem se tornado bastante competitivo e seletivo, eliminando profissionais oriundos de IES com má qualidade e também aqueles que não possuem aptidões condizentes com as necessidades do mercado de trabalho.

Com foco nos cursos de administração, Lourenço e Knop (2011) enfatizam a necessidade da existência de mecanismos que auxiliem futuros alunos na escolha por escolas de formação superior que possuam melhor qualidade em ensino, bem como meios que auxiliem os gestores dos cursos nas tomadas de decisões visando à melhoria contínua da qualidade do ensino-aprendizagem.

No âmbito do ensino superior, Mainardes, Domingues e Deschamps (2009, p. 21) enfatizam que “quanto à qualidade, esta pode ser considerada como um processo dinâmico de melhoria contínua da instituição de ensino superior e participante do dinamismo do processo de avaliação”. Assim sendo, a qualidade de um curso de graduação deve ser mensurada levando em consideração as partes interessadas (*stakeholders*) envolvidas no processo, pois elas estão diretamente ligadas ao profissional egresso do curso. Nesse contexto, enfatiza-se que é relevante analisar a percepção da qualidade sob a ótica dos discentes, empregadores, docentes, pais dos alunos e empresas, para assim identificar possibilidades de aperfeiçoamento nos processos de ensino-aprendizagem.

Las Casas (2006) ressalta que a qualidade na prestação de serviços envolve muito mais que apenas os clientes externos, estando ligada a todos os que com ela se inter-relacionam, tais como funcionários, gestores e, no caso das instituições de ensino, os docentes. Atualmente, a maior parte das avaliações da qualidade em IES foca na percepção dos discentes e do mercado. Todavia, a análise da percepção dos docentes acerca da qualidade do curso pode trazer uma visão mais detalhada sobre pontos de vista que muitas vezes os discentes não percebem ou informações que eles não têm acesso.

Conforme Brito (2018), os processos de avaliação da qualidade devem ter por objetivo compreender a forma de atuação da instituição para assim eliminar lacunas existentes nos processos educacionais. Para que esta análise da qualidade seja completa, todas as partes interessadas devem ser estudadas, incluindo os docentes.

Nas avaliações de qualidade realizadas pelo Ministério da Educação (MEC), por meio do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), não há uma pesquisa voltada para a percepção do corpo docente das IES, os quais são protagonistas para a qualidade dos cursos (BRASIL, 2004). Na avaliação realizada pelo MEC, apenas a visão do coordenador do curso é considerada. Diante do exposto, faz-se necessário que as universidades realizem estudos internamente para aferir a percepção que os docentes têm no quesito qualidade do ensino propagado pela instituição a qual estes fazem parte.

Para Ramos e Renesto (2014), a qualidade dos serviços prestados pelas organizações é um reflexo direto da sua liderança. A par disso, conclui-se que na área educacional a qualidade percebida pelos demais atores envolvidos é, em grande parte, reflexo da percepção de qualidade que os docentes possuem. Assim, defende-se aqui a necessidade de levar em consideração a percepção destes ao realizar estudos sobre a qualidade dos cursos de graduação.

À luz dessas considerações, os resultados deste estudo visam encontrar caminhos que desvelem respostas para a seguinte questão de pesquisa: Como os docentes do Departamento de Administração (DAD) da Universidade Federal de Sergipe/Campus São Cristóvão avaliam a qualidade do curso?

No mais ressalta-se que este estudo está sendo desenvolvido em paralelo com outra pesquisa acadêmica que visam avaliar a qualidade do curso supracitado na percepção dos seus estudantes (SANTOS, 2019).

1.1 Objetivos

O objetivo geral deste estudo é investigar a qualidade do curso de Administração da Universidade Federal de Sergipe/Campus São Cristóvão na percepção dos seus docentes. Para tanto, foram delineados quatro objetivos específicos:

- Descrever a atitude e os métodos de ensino adotados pelos professores do DAD;
- Relatar a percepção dos docentes quanto aos mecanismos legais para coordenação do curso;
- Debater o posicionamento dos docentes sobre o currículo e aprendizagem percebida no curso de administração;
- Retratar a opinião dos docentes acerca das atividades complementares e extracurriculares;
- Discutir, sob o ponto de vista dos docentes, as instalações e infraestrutura física, comunicação e sistema de informação utilizados no curso de administração;
- Propor melhorias a serem implantadas para aprimorar a qualidade do curso.

1.2 Justificativa e relevância

A percepção da qualidade envolve a satisfação do cliente final e está diretamente relacionada ao método de gestão que é realizado pelas organizações. Diante disso, entende-se que a realização de pesquisas acerca da percepção dos docentes permite a identificação de lacunas que impactam nos resultados qualitativos do curso, já que eles conduzem e influenciam de forma direta na formação dos estudantes.

Desde 2004, como forma de avaliação da qualidade dos cursos superiores, o MEC aplica o Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (ENADE), como ponto de partida para obter os indicadores de qualidade que compõem o SINAES. Este último, por sua vez, é composto pela avaliação dos resultados da aprendizagem dos estudantes, representada pelo conceito ENADE; dos cursos de

graduação, representada pelo Conceito Preliminar de Curso (CPC); e das IES como um todo, tendo como resultado o Índice Geral de Cursos (IGC) (BRASIL, 2004).

Apesar dos resultados do SINAES nortear a gestão da qualidade no ensino superior brasileiro e contribuir, inquestionavelmente, com a melhoria desse nível de ensino, é relevante considerar que ele possui um forte caráter regulatório. Assim, uma vez que nas avaliações realizadas pelo MEC, não há um direcionamento para identificação de problemas internos que impactam nos índices de qualidade da IES e mais especificamente do curso. Desse modo, a instituição deve realizar pesquisas internamente, abrangendo tanto os discentes como também a equipe docente e demais funcionários da instituição, fornecendo suporte à avaliação institucional.

No curso de administração da UFS – São Cristóvão ainda não há registro da realização de levantamentos acerca da percepção dos docentes sobre a qualidade do curso. Este é a primeira justificativa para realização deste estudo.

Outro fator que justifica esta pesquisa é que no ENADE 2015 o curso de administração da UFS– São Cristóvão obteve conceito 3¹, apresentando assim um declínio em relação aos últimos anos nos quais o curso mantinha o conceito 4. Diante disso, faz-se necessário identificar as oportunidades de melhoria existentes no curso para que este volte a evoluir, apresentando como resultado maior grau de aprendizagem dos discentes e conseqüentemente uma melhor nota no ENADE.

Juntamente com a percepção dos discentes, esse trabalho irá fornecer subsídios não só para compreensão dos fatores que incidem na qualidade do curso, como também na identificação de oportunidades de melhoria que nortearão o processo de atualização da matriz curricular, atualmente em andamento.

Por fim, esta pesquisa também se justifica pela ausência de estudos de avaliação da qualidade do curso dentro do DAD, bem como pela necessidade de uma visão holística sobre a percepção da qualidade considerando as várias partes envolvidas no processo de formação do administrador.

A relevância deste estudo está pautada no seu objeto de pesquisa (docentes), contribuindo com a ampliação das discussões acerca da importância da voz desses profissionais na avaliação de qualidade dos cursos de graduação.

¹ O Conceito ENADE é baseado em uma escala discreta de 1 a 5, em ordem crescente que excelência/qualidade, sendo o conceito 3 o mínimo satisfatório.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

As subseções a seguir apresentam o enquadramento teórico deste estudo através de uma revisão bibliográfica da literatura acerca do tema gestão da qualidade na prestação de serviços educacionais.

2.1 Conceitos e definições de qualidade

O conceito de qualidade tem evoluído no decorrer dos anos. Desde o período pós-Revolução Industrial, quando se teve o aumento da concorrência e conseqüentemente um maior foco na qualidade dos produtos como diferencial competitivo, o ideal de qualidade passou por várias adequações.

No decorrer do tempo, as definições de qualidade foram mudando cada vez mais o seu foco. Ao analisar a literatura, nota-se que inicialmente a qualidade estava ligada às especificações técnicas dos produtos. Nesse aspecto, Juran (1974) associou qualidade à adequação ao uso. Para este autor, qualidade seria a capacidade do produto, durante o uso, de atender às necessidades do consumidor final. Em adição, Crosby (1979) defende que a qualidade está relacionada ao atendimento às especificações pré-definidas no projeto dos produtos. Esses conceitos iniciais de qualidade foram sendo aperfeiçoados e, na década de 90, surgiram conceitos em que a satisfação do cliente passou a também ser o foco da avaliação da qualidade.

Nesse sentido, Deming (1990) define qualidade como a capacidade de satisfazer o desejo dos clientes garantindo a melhoria contínua do produto ou serviço de forma que este cada vez mais satisfaça às exigências qualitativas do cliente. Complementando os conceitos de qualidade já existentes, Paladini (2012) salienta que qualidade é muito mais do que estratégias ou técnicas, e que esta deve refletir em políticas de funcionamento da organização. Desse modo, todas as áreas da empresa devem ter muito bem definidas a importância da qualidade e o quanto ela é importante para a manutenção e conquista de clientes (PALADINI, 2012).

Hoje, há um consenso entre os autores da área de que a qualidade é muito flexível e se inter-relaciona com outros fatores organizacionais internos e externos. Nesse sentido, Longo (1995) e Carvalho e Paladini (2005) ressaltam que a

qualidade no meio empresarial é um fator de grande relevância e que as pessoas enquanto clientes e até mesmo os administradores das organizações possuem um ideal qualitativo, sendo que a qualidade é definida de diferentes formas de acordo com o grupo ou camadas da sociedade e influenciada pelas necessidades, experiências e expectativas do consumidor.

Devido a essa variedade de conceitos de qualidade, Garvin (1988) aponta que as definições de qualidade podem ser subdivididas em cinco abordagens distintas, a saber: Abordagem transcendental, baseada no produto, baseada no usuário, baseada na produção e no valor. Assim, tem-se atualmente várias definições de qualidade, todas consideradas corretas, porém com abordagens distintas.

Saraiva e Teixeira (2009) enfatizam que qualidade também pode ser subentendida como surpreender o cliente, entregar-lhe o produto ou serviço com características que vão além das suas expectativas. Em contraste, Oliveira et al. (2003) apontam que a qualidade é a reprodução de produtos ou serviços de forma que reflitam veridicamente as características e especificações pré-definidas, ou seja, o bem ou serviço a ser entregue ao cliente deve representar o mais fielmente possível as especificações do produto ou serviço já conhecidas pelos consumidores. O autor não considera que para ser conceituado de boa qualidade o produto ou serviço tenha que surpreender ou fascinar o cliente, apenas o fato de entregar o que se espera já garante a percepção positiva da qualidade. Nessa última perspectiva, a qualidade não foca na necessidade individual do cliente, mas sim nas especificações que atendem a todo o público-alvo do produto/serviço.

Conforme Deming (1990), a qualidade de um serviço ou produto possui escalas e pode obter uma boa avaliação por parte do consumidor em uma escala e nas demais ser avaliado negativamente, sendo que para ser considerado de qualidade o produto ou serviço deve ser bem avaliado pelo consumidor na sua totalidade. Dessa forma, as organizações buscam atingir o máximo nível de qualidade nas variadas dimensões existentes no seu produto ou serviço. Deming (1990) e Seleme e Stadler (2008) ainda ressaltam que para atingir níveis qualitativos satisfatórios é evidente a obrigação por parte das organizações de averiguar as necessidades e desejos dos clientes, levando em consideração que os produtos e serviços devem ser criados para proporcionar a estes uma vida melhor.

A partir dessas afirmações, infere-se que quando a organização tem como foco o melhor atendimento às necessidades de seus clientes, a qualidade será um objetivo naturalmente alcançado em conjunto com o atendimento das necessidades dos clientes. Conforme enfatiza Deming (1990) e Freitas (2005), no cenário competitivo das organizações, a entrega de um serviço ou produto com qualidade inferior à esperada pelo cliente pode deixá-lo insatisfeito e tal insatisfação tem um custo imensurável para a empresa que pode ir desde não consumir mais o produto ou serviço até fazer propaganda negativa.

Ainda neste sentido, Saraiva e Teixeira (2009) apontam que uma das abordagens qualitativas que teriam efeitos positivos para as empresas no século XXI é a teoria que entende a qualidade como adaptação das especificações para o melhor atendimento das necessidades dos clientes. Isto é, as especificações dos produtos e serviços não são estáticas, devem ser flexíveis, facilmente adaptáveis às necessidades dos consumidores. O Quadro 1 traz um resumo da evolução das definições de qualidade conforme conceitos defendidos por autores da área:

Quadro 1– Síntese da evolução das definições de qualidade

Autores	Definições de qualidade
Juran (1974)	Definiu qualidade como adequação ao uso. Qualidade seria a capacidade do produto atender às necessidades do consumidor.
Crosby (1979)	Defende que a qualidade está relacionada ao atendimento às especificações pré-definidas no projeto dos produtos.
Deming (1990)	Define qualidade como a capacidade de satisfazer o desejo dos clientes garantindo a melhoria contínua do produto ou serviço de forma que este cada vez mais satisfaça às exigências qualitativas do cliente.
Saraiva e Teixeira (2009)	Definem qualidade como adaptação das especificações para o melhor atendimento das necessidades dos clientes.
Paladini (2012)	Qualidade é muito mais do que estratégias ou técnicas, e que esta deve refletir em políticas de funcionamento da organização.

Fonte: Elaborado pela autora.

Ao analisar o percurso que a definição de qualidade percorreu desde os seus passos iniciais, é notório que a ênfase no cliente é o principal fator a ser levado em consideração no desenvolvimento de práticas que visam à qualidade dos produtos e serviços. No contexto da educação superior, a qualidade do ensino prestado é tão importante quantos nos demais tipos de produtos e serviços, assim, conclui-se que,

para ser considerada de boa qualidade, uma IES deve priorizar as expectativas, necessidades e desejos dos clientes, antes de tudo compreender o que os clientes internos e externos esperam de um curso de educação superior para, a partir disso, direcionar os seus esforços para o alcance dos demais objetivos que refletirão na qualidade do curso. (MILAN et al. 2014)

Prestar um ensino de qualidade e obter bons índices nas análises qualitativas realizadas pelos órgãos regulatórios, que atraiam e mantenham os estudantes ali, não é fator opcional. Para manterem-se no mercado, as IES precisam se preocupar e agir constantemente adotando medidas que garantam que a qualidade seja parte da sua rotina, não apenas um ideal a ser buscado em momentos de crises ou auditorias.

Até então foram apresentados aspectos básicos relacionados a qualidade em produtos, contudo, a avaliação de qualidades de serviços é norteada por outros critérios, conforme debatido no tópico a seguir.

2.2 Qualidade com foco em serviços

O setor de serviços possui alta representatividade na economia mundial e nacional. No Brasil, a prestação de serviços vem aumentando consideravelmente nas pesquisas realizadas pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) (GIANESI; CORRÊA, 2014). Carvalho e Paladini (2005) salientam que devido a importância do setor de serviços na economia mundial, gestores e especialistas da área de qualidade veem a necessidade de desenvolver técnicas e ferramentas de qualidade específicas para o setor, fato este que tem tornado a qualidade um aspecto cada vez mais relevante na prestação de serviços.

Nesse contexto, Deming (1990) afirma que algumas características qualitativas dos serviços são tão evidentes e fáceis de mensurar quanto as características qualitativas dos produtos, tais como: credibilidade, tempo de execução e cuidados no manuseio. O autor ainda salienta que deve ser dada atenção à qualidade do serviço prestado, uma vez que ela gera vantagem competitiva para a empresa.

Apesar de alguns princípios da gestão de qualidade serem os mesmos para produtos e serviços, deve deixar de considerar que os serviços possuem

características que os diferem de produtos e tornam necessária a existência de princípios qualitativos personalizados de acordo com o tipo de cliente para qual o serviço é direcionado. Steppacher (2018) ressalta que a qualidade é um constructo multidimensional e, no setor de serviços, não pode ser generalizada pois as dimensões de qualidade variam conforme o contexto em que o serviço está inserindo. Nesse sentido, Las Casas (2006) aduz que, na prestação de serviços, a comercialização não é de algo tangível, mas sim de sensações, atos, ações ou desempenhos. Assim, o resultado da prestação de serviços é sempre um sentimento, ou seja, a qualidade percebida é totalmente influenciada pelas expectativas do receptor do serviço. A par disso, infere-se que, para ser considerado de qualidade, o serviço deve ser capaz de satisfazer às expectativas daqueles que o recebem.

Como o serviço está condicionado às expectativas do cliente, a sua qualidade varia de pessoa para pessoa, ou seja, o serviço prestado com as mesmas características tende a variar conforme a percepção qualitativa de cada receptor. Nessa perspectiva, Las Casas (2006) destaca que a qualidade na prestação de serviços possui dois componentes que devem ser levados em consideração: a real qualidade que o serviço possui e a percepção do receptor em relação à qualidade.

Depois de apresentados os aspectos principais para definição e avaliação da qualidade em produtos e serviços, é pertinente também compreender como ocorre a avaliação da qualidade em serviços educacionais, sendo esta temática abordada a seguir.

2.3 Avaliação da qualidade em serviços educacionais

Com o desenvolvimento e expansão do setor educacional, emerge também a necessidade de avaliação dos serviços prestados pelas IES. Nesse sentido, esta seção trata sobre a importância da avaliação da qualidade para os serviços educacionais e como estes vêm sendo avaliados no Brasil.

Barros (2015) aponta que a expansão do ensino superior no Brasil trouxe consigo o aumento na quantidade de IES, cursos de graduação e, conseqüentemente, estudantes, caracterizando o aumento sem precedentes da competitividade no setor educacional. Neste contexto, Sguissardi (2008) ressalta

que as ações do governo que facilitam o acesso ao ensino ao superior, bem como a ausência de agências reguladoras que atestem a qualidade destes estabelecimentos, ocasionou a disseminação de IES privadas e facilitou o acesso ao ensino superior público. Neste panorama, Mello, Dutra e Oliveira (2001) reconhecem que o ensino superior é uma indústria prestadora de serviços e como tal deve-se avaliar e controlar o seu desempenho para atender às expectativas dos seus usuários/clientes, sendo a avaliação da qualidade um dessas medidas.

Dias, Marchelli e Horiguella (2006) apontam que a expansão do acesso ao ensino superior, incentivada por programas do Governo Federal, como o Programa Universidade para Todos (PROUNI) e o Financiamento Estudantil (FIES), possibilitou o acesso das massas às IES, com isso houve uma explosão na quantidade de IES existentes no país e desenvolveu-se um sistema de educação superior que na sua maioria não consegue atender às especificidades qualitativas necessárias a uma IES. Os autores ainda sustentam que, em nível nacional, são insatisfatórios os resultados obtidos nos indicadores que tratam da organização didático-pedagógica, preparação do corpo docente, instalações físicas, dentre outros. Dessa forma, a avaliação da qualidade das IES direciona a identificação de lacunas que dificultam o processo de ensino-aprendizagem.

Mello, Dutra e Oliveira (2001) ressaltam que, para avaliar a qualidade no âmbito das IES, deve-se realizar um levantamento das oportunidades de melhoria existentes e assim, após identificadas as lacunas, é possível direcionar esforços para tratar a causa dos fatores que impactam na qualidade da IES. Na mesma linha de raciocínio, Lourenço e Knop (2011) destacam a necessidade de existir nas IES ferramentas de avaliação institucional. Conforme estes autores, para que os serviços educacionais sejam prestados com excelência, é de fundamental importância a mensuração dos indicadores de qualidade, tanto por meio de avaliações externas como em avaliações internas.

Segundo Mainardes e Domingues (2010), como o mercado da educação superior é muito concorrido, para manter os atuais alunos e atrair novos é necessário que as IES possuam uma boa imagem, fato este que se relaciona com a realização de avaliações de qualidade, uma vez que esta refletirá para o público externo a qualidade que a IES possui e indicará pontos que precisam ser melhorados para atingir a excelência.

Sobrinho (2005), Annamdevula e Bellamkonda (2016) e Melo (2017) apontam que o ensino superior possui papel indispensável para o desenvolvimento de um país, pois a educação proporciona desenvolvimento cultural, econômico, promove a cidadania e incute valores aos cidadãos. No Brasil, o mercado educacional é muito competitivo devido às opções de IES. Para manter os atuais alunos na instituição e angariar novos, é importante que essas IES tenham um ensino de qualidade e possuam altos índices nas avaliações qualitativas externas e internas.

Nesse contexto, Las Casas (2006) sustenta que é notória a necessidade de manter os alunos dentro das IES, tanto para a lucratividade da instituição, como para a imagem positiva desta. Isto posto, é inegável o dever de avaliar a qualidade da IES para assim identificar possíveis motivos que ocasionarão a evasão dos estudantes, uma vez que estes são os maiores patrimônios da instituição.

Nessa temática, Deming (1982) traz a atenção para as instituições públicas e ressalta que apesar de não existir um mercado a ser conquistado por essas IES, é necessário que elas se destaquem pela qualidade do bom serviço prestado ao público, para assim manter o emprego público e garantir a empregabilidade de seus egressos. À luz das afirmações deste autor, evidencia-se a necessidade de um processo de melhoria contínua nas IES, independentemente de estarem no setor público ou privado.

Avaliar a qualidade das IES faz parte do processo de evolução e melhoria contínua dos serviços prestados por tais instituições. Hoje, algumas IES já reconhecem a importância de avaliar a qualidade do serviço prestado e para tal, utilizam ferramentas de qualidade específicas conforme modelos de avaliação da qualidade em serviços educacionais que são discutidos na seção a seguir.

2.4 Modelos de avaliação da qualidade em serviços educacionais

Com o desenvolvimento do setor de serviços, surgiram novos modelos para avaliação da qualidade, sendo que cada modelo busca uma adequação ao contexto avaliado e se baseia na adequação de modelos anteriores. Esta seção aborda o desenvolvimento dos modelos de avaliação da qualidade em serviços educacionais e traz um resumo dos modelos mais utilizados atualmente.

Saraiva e Teixeira (2009) consideram que com a expansão dos setores de serviços no final da década de 80 surgiu também o interesse dos estudiosos da área de qualidade para o desenvolvimento de modelos de avaliação da qualidade em serviços.

Souza, Silva e Rodrigues (2004) e Brito (2018) apontam que apesar da diversidade de modelos existentes, dois são os modelos teóricos mais completos sobre a percepção da qualidade em serviços: o paradigma da desconformação e a teoria da performance. A partir da linha de raciocínio destes modelos, foi possível o desenvolvimento de modelos posteriores para avaliação da qualidade em serviços, sendo que se tratando de avaliação da qualidade em serviços educacionais o modelo SERVQUAL (*Service Quality*) é usado como base para o desenvolvimento de modelos específicos de acordo com a área de atuação.

Parasuraman, Zeithaml e Berry desenvolveram o modelo SERVQUAL em 1985. Saraiva e Teixeira (2009) destacam que este modelo tinha por objetivo mensurar a qualidade dos serviços percebida pelos consumidores por meio da comparação do serviço prestado com as expectativas do consumidor. Os autores ainda destacam que o modelo SERVQUAL foi revisado e chegou-se, por fim, a cinco dimensões que caracterizariam a qualidade dos serviços (Quadro 2). As dimensões utilizadas no modelo SERVQUAL, tanto são utilizadas nas avaliações de qualidade dos serviços educacionais, como servem como base para a maioria dos modelos de avaliação da qualidade existentes.

Quadro 2 – As cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Dimensão	Característica
Tangíveis	Recursos físicos, equipamento, e aparência do pessoal.
Confiabilidade	Capacidade para desempenhar o serviço prometido de forma segura e transmitindo confiança.
Disponibilidade	Disposição para ajudar os clientes e providenciar um serviço atempado.
Confiança	Conhecimentos e cortesia dos empregados e sua capacidade para inspirar confiança.
Empatia	Cuidado e atenção individualizada que a empresa proporciona aos seus clientes.

Fonte: Adaptado de Saraiva e Teixeira (2009)

Brito (2018) ressalta que o modelo SERVQUAL induz que a qualidade do serviço é o resultado da percepção do consumidor após a prestação do serviço

menos a expectativa pré-existente com relação a este. Conforme enfatiza Oliveira e Ferreira (2009), a utilização do modelo SERVQUAL para a identificação das lacunas existentes na qualidade das IES possibilita também o desenvolvimento de planos de ações direcionados para as fragilidades na qualidade da IES.

Em contraste, Abdullah (2006) enfatiza que o modelo SERVQUAL trata-se de um modelo genérico, sendo necessária a aplicação de um modelo específico para a avaliação da qualidade no ensino superior, haja vista que o desenvolvimento de mercados globais e aumento da concorrência obrigam as IES a buscarem meios de melhorar o desempenho na prestação de serviços educacionais.

Diante da necessidade de se avaliar a qualidade dos serviços educacionais, foram desenvolvidos alguns modelos de avaliação da qualidade voltados especificamente para serviços educacionais, a maioria deles foi desenvolvida tendo como base o modelo SERVQUAL. Nesse contexto, Abdullah (2006) considera que um instrumento de qualidade que é projetado exclusivamente para as IES é o caminho mais viável a ser seguido em busca da excelência em qualidade. Assim, o autor propôs o modelo HEDPERF (*High Education Performance*) com o intuito de analisar a percepção dos discentes sobre a qualidade das IES. Este modelo busca identificar os fatores críticos de qualidade da IES, sob a óptica dos estudantes, em seis dimensões diferentes, a saber: acesso, aspectos não acadêmicos, aspectos acadêmicos, reputação, conteúdo programático e compreensão.

Mahapatra e Khan (2007) salientam que para analisar a qualidade de uma IES é necessário analisar a percepção não só dos estudantes como também das demais partes interessadas. Para estes autores, estudar a percepção do corpo docente, pais de alunos, ex-alunos, parceiros, governos e empregadores é essencial para determinar as expectativas e percepções destes e proporcionar um serviço educacional de qualidade que atenda efetivamente todas as partes interessadas. Os autores aduzem que apesar dos estudantes serem o principal foco das IES, as percepções das demais partes interessadas não devem ser desconsideradas. Neste íterim, eles desenvolveram o modelo EDUQUAL (*Education Quality*), composto por 43 itens baseados no modelo SERVQUAL para avaliar a qualidade das instituições de ensino superior sob a percepção de todas as partes interessadas (MAHAPATRA; KHAN, 2007).

Com foco na percepção dos estudantes, Annamdevula e Bellamkonda (2014) destacam que o ensino superior necessita de instrumentos específicos que priorizem a avaliação dos serviços prestados. Para estes autores, apesar do avanço no desenvolvimento de modelos para a avaliação da qualidade das IES, ainda falta clareza nos conceitos de qualidade voltados para a educação superior e as dimensões analisadas não abrangem todos os aspectos inerentes aos serviços prestados nas IES. Ante o exposto, os autores desenvolveram o modelo HIEDUQUAL para avaliar a qualidade do ensino superior na perspectiva dos alunos, suprimindo assim as lacunas relacionadas aos conceitos de qualidade específicos da educação superior não contemplados por modelos anteriores. Neste modelo, levou-se em consideração que a qualidade é multidimensional e a percepção dos discentes seria uma das dimensões a ser analisada para o bom desempenho qualitativo das IES.

O modelo HIEDUQUAL possui 23 itens oriundos das dimensões: ensino, serviços administrativos, instalações acadêmicas, infraestrutura do campus, serviços de suporte, e internacionalização. Em 2016, o modelo HIEDUQUAL foi melhorado pelos autores e passou a analisar a motivação do estudante como fator influenciador nas avaliações de qualidade, nessa nova versão o modelo examinava as relações existentes entre a percepção do estudante sobre a qualidade, satisfação do aluno, lealdade e motivação (ANNAMDEVULA; BELLAMKONDA, 2016).

Teeroovengadum, Kamalanabhan e Seebaluck (2016) consideram que os modelos de avaliação da qualidade em serviços educacionais até então desenvolvidos não integravam os aspectos essenciais a avaliações da qualidade voltadas para IES, diante disso, foi desenvolvido o modelo HESQUAL, que segundo os autores possui uma metodologia holística e transformadora, abordando todos os aspectos necessários para medir a qualidade do serviço no contexto do ensino superior. O modelo analisa cinco dimensões, que são: qualidade administrativa, qualidade do ambiente físico, qualidade educacional, suporte de qualidade de instalações e qualidade transformadora. Tais dimensões foram subdivididas em 48 itens os quais tornam o modelo HESQUAL satisfatoriamente válido e confiável.

Latif et al. (2017) enfatizam que para obter uma análise mais completa da qualidade das IES é necessário que sejam analisadas as percepções de todas as partes interessadas. Dessa forma, a partir de discussões com pais dos estudantes,

professores, estudantes e empregadores foi desenvolvido o modelo HIEDUQUAL 2, que possui seis dimensões subdivididas em 37 itens. Nesse modelo as dimensões que compõem a correta avaliação da qualidade são: qualidade dos professores, serviços administrativos, serviços de conhecimento, atividades, melhoria e qualidade de liderança.

Atualmente, há uma tendência para o desenvolvimento de modelos de avaliação da qualidade do ensino superior que se adequem a cursos específicos. Nesse ínterim, Yildiz e Kara (2009) desenvolveram o modelo PESPERF direcionado especificamente para o curso de educação física. Para estas autoras, os modelos até então utilizados possuem lacunas nas avaliações uma vez que avaliam a qualidade dos cursos superiores de forma macro, não direcionando o foco para as peculiaridades de cada curso.

Nesse mesmo contexto, Manjula e Vaideeswaran (2011) desenvolveram um modelo voltado para a educação em engenharia, o E²-CMM. Este modelo busca descrever e direcionar as IES para os principais elementos de um processo de educação eficaz a partir de práticas que incluem o planejamento, acadêmico, engenharia, administração e manutenção. O modelo E²-CMM foi desenvolvido tendo como base no modelo CMM, aplicado nos cursos de engenharia de software.

O Quadro 3 traz um resumo dos principais modelos de avaliação da qualidade em serviços educacionais hoje existentes.

Quadro 3 – Modelos de avaliação da qualidade em serviços educacionais

Modelo	Autores	Características
HEDPERF	Abdullah	Busca analisar a percepção dos discentes sobre a qualidade das IES.
EDUQUAL	Mahapatra e Khan	Busca avaliar a qualidade das instituições de ensino superior sob a percepção de todas as partes interessadas (Pais de alunos, docentes, discentes, ex-alunos).
HIEDUQUAL	Annamdevula e Bellamkonda	Propõe avaliar a qualidade do ensino superior na perspectiva dos alunos, suprindo assim as lacunas relacionadas aos conceitos de qualidade específicos da educação superior não contemplados por modelos anteriores.
HESQUAL	Teeroovengadum, Kamalanabhan e Seebaluck	Analisa cinco dimensões, que são: qualidade administrativa, qualidade do ambiente físico, qualidade educacional, suporte de qualidade de instalações e qualidade transformadora.

HIEDUQUAL 2	Latif <i>et al.</i>	Possui seis dimensões subdivididas em 37 itens. Nesse modelo as dimensões que compõem a correta avaliação da qualidade são: qualidade dos professores, serviços administrativos, serviços de conhecimento, atividades, melhoria e qualidade de liderança.
PESPERF	Yildiz e Kara	Modelo direcionado especificamente para o curso de educação física.
E ² -CMM	Manjula e Vaideeswaran	Modelo desenvolvido tendo como base no modelo CMM, aplicado nos cursos de engenharia de software.

Fonte: Elaborado pela autora

A literatura apresenta uma variedade de modelos de avaliação da qualidade em serviços educacionais, porém ainda existem lacunas nas avaliações da qualidade que não são supridas com os modelos existentes, sendo necessário o desenvolvimento de modelos específicos voltados para as peculiaridades das IES e os cursos que estas possuem. Além disso, nota-se que o foco da maioria dos modelos está na avaliação da percepção dos estudantes, desconsiderando os demais stakeholders da educação superior, principalmente a visão dos professores. Nesse contexto, a próxima seção traz apontamentos acerca dos estudos até aqui realizados com foco na percepção dos docentes sobre a qualidade dos cursos.

2.5 A percepção dos docentes sobre a qualidade dos cursos

Diante das exigências do mercado para a formação de profissionais com qualidade e a crescente preocupação das IES em possuírem bons índices nas avaliações, muitos pesquisadores têm realizado estudos sobre a percepção dos discentes acerca da qualidade do ensino que se é prestado. Entretanto, conforme Page e Alexitch (1997) e Martins *et al.* (2011), poucos estudos foram realizados sobre a percepção do corpo docente. Para estes autores, devem-se ser realizadas pesquisas que considerem a percepção dos docentes, uma vez que suas atitudes enquanto disseminadores do conhecimento afetam a visão dos estudantes e influenciam na qualidade percebida nas IES.

Nesse sentido, Hall (2015) considera que a pequena quantidade de estudos acerca da percepção dos docentes sobre qualidade e como esta percepção influi na qualidade do ensino superior indica que existem incoerências entre o que os

docentes pensam sobre a qualidade e como as atividades de gerenciamento da qualidade são direcionadas nas IES.

Ainda nesse contexto, Abidin (2015), Hall (2015) e Assan (2017) enfatizam que, para prestar um serviço de excelente qualidade, as IES devem satisfazer às expectativas relativas à qualidade de todas as partes interessadas, a saber: alunos, professores e demais funcionários enquanto equipe de apoio da IES. O feedback (opinião) das partes interessadas externas e internas proporciona às IES meios para a melhoria contínua da qualidade.

No Brasil, as IES já possuem as avaliações externas realizadas pelo SINAES, as quais precisam ser complementadas com pesquisas internas que abranjam a visão dos discentes e docentes para assim ter à sua disposição ferramentas que auxiliarão a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas IES. Nessa perspectiva, Hall (2015) conclui que, para que haja uma melhoria na qualidade da IES como um todo, deve existir um envolvimento da equipe de docentes da instituição nas atividades e movimentos de gerenciamento da qualidade. O autor ainda enfatiza que se faz necessária a interação do corpo docente, pois geralmente existem visões diferentes entre a gestão da instituição e os docentes e estes pontos de vista certamente impactam na qualidade da IES.

É importante ressaltar que a função do docente possui ligação direta com a qualidade. Segundo Garcia (1999), a formação do professor tem por objetivo aperfeiçoar a aprendizagem, buscando constantemente a melhoria na qualidade do ensino. Ainda neste sentido, Neuenfeldt (2006) defende que os docentes de cursos superiores, enquanto responsáveis pela formação de futuros profissionais, possuem a responsabilidade e compromisso com a qualidade da educação.

Diante do importante papel desempenhado pelos professores no processo de ensino-aprendizagem e, conseqüentemente, na qualidade do ensino das IES, Hall (2015) enfatiza que o corpo docente deve estar plenamente envolvido nas questões que dizem respeito à qualidade da IES uma vez que estes podem causar impacto positivo no processo de ensino-aprendizagem dos estudantes. O autor ainda

considera que entender às perspectivas dos docentes em relação à qualidade ajudará a instituição a reduzir a lacuna existente entre a qualidade desejável e a qualidade que a IES possui. Nota-se, assim, a necessidade de realizar pesquisas

que tenham como foco a percepção dos docentes sobre a qualidade do ensino das IES.

2.6 O caso: Departamento de Administração da UFS/São Cristóvão

O curso de administração da UFS – São Cristóvão pertencia ao departamento de Administração e Contabilidade da Faculdade de Ciências Econômicas e Administrativas e foi criado em 04 de dezembro de 1970 pela Resolução nº 22/70/CONEPE/UFS. Em 1989, o curso foi desmembrado e deu origem ao DAD, que atualmente integra, juntamente com outros oito cursos, o Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA).

Conforme aponta o Projeto Político-Pedagógico do curso, formalizado por meio da Resolução nº 69/2012/CONEPE/UFS, o profissional bacharel em administração pode exercer uma variedade de funções nas empresas. Assim, o objetivo geral do curso de administração ofertado pelo DAD é que o estudante adquira habilidade de atuar nos variados setores das organizações, proporcionando o máximo retorno financeiro, melhor produtividade e controle dos resultados organizacionais.

Com o intuito de melhor direcionar o estudante para a obtenção das habilidades necessárias ao bom desempenho da função de administrador, a estrutura curricular do curso de administração da UFS – São Cristóvão é subdividida em quatro núcleos: (I) Núcleo de formação básica, (II) Núcleo de formação profissional, (III) Núcleo de estudos quantitativos e suas tecnologias e (IV) Núcleo de formação complementar.

Anualmente, o curso disponibiliza 120 vagas, sendo 60 para o turno vespertino e as demais para o noturno. Possui a carga horária de 3000 horas, equivalente a 200 créditos, que são subdivididos da seguinte forma: 150 créditos obrigatórios (2520 h), 8 créditos de atividades complementares (120 h) e 32 créditos são optativos (360h).

Nas últimas cinco edições das avaliações realizadas pelo MEC, o curso vem obtendo índices considerados satisfatórios tanto no Conceito ENADE como no CPC, porém, apesar desses índices serem aceitáveis, o curso ainda possui várias

oportunidades de melhoria que devem ser trabalhadas para se atingir o conceito 5, que atestaria a sua excelência (Tabela 1).

Nas avaliações realizadas pelo MEC, até 2012 o curso mantinha um padrão 4 no Conceito ENADE, porém, na avaliação de 2015 houve um declínio na nota para 3, apontando a necessidade da adoção de práticas para a melhoria da qualidade do curso.

Tabela1– Indicadores de qualidade do curso de Administração da UFS - São Cristóvão

Ano	Conceito ENADE	CPC
2015	3	3
2012	4	3
2009	4	4
2006	4	-

Fonte: e-MEC (2019)

Atualmente, o departamento possui 22 professores efetivos que compõem o conselho departamental e desenvolvem atividades de ensino, pesquisa e extensão. Destes, 17 são doutores e 5 são mestres (UFS, 2019).

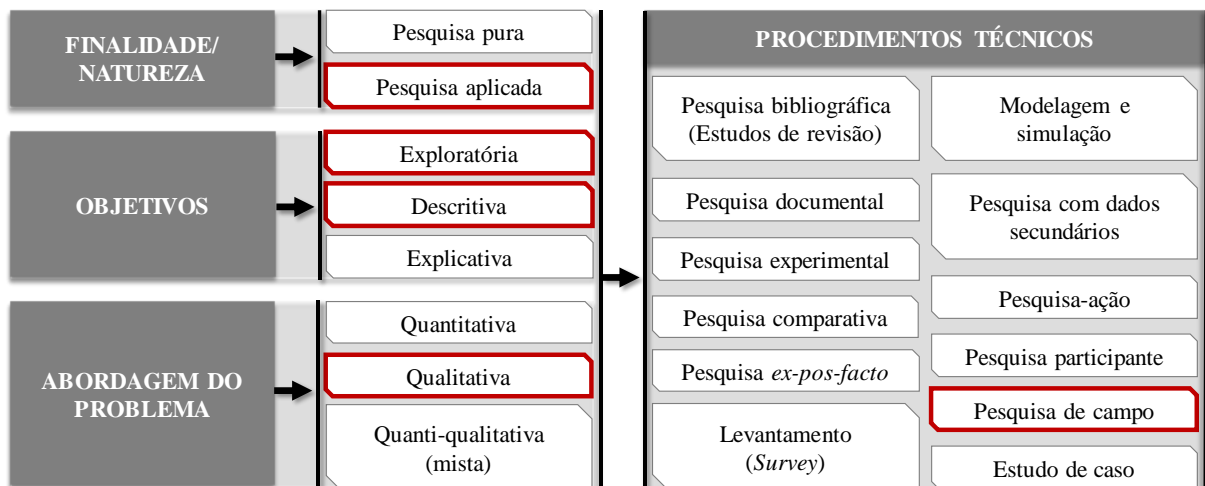
3 DELINEAMENTO METODOLÓGICO

Esta seção detalha os aportes metodológicos deste estudo, incluindo sua caracterização e os procedimentos técnicos na coleta e análise dos dados.

3.1 Caracterização do estudo

A classificação metodológica deste estudo se baseia nos estudos de Gil (2016) e Cauchick Miguel (2010), conforme a Figura 1.

Figura 1 – Classificação metodológica da pesquisa



Quanto à finalidade, tem-se uma pesquisa aplicada baseada em um contexto formal para coleta de dados. De acordo com Gil (2016), esta pesquisa se preocupa, principalmente, com a aplicação imediata na solução de problemas que envolvem uma realidade circunstancial. Em relação aos objetivos, considerando que esta pesquisa visa investigar a qualidade do curso de Administração da UFS – São Cristóvão na percepção dos seus docentes, ela é classificada como exploratória e descritiva. Nesse sentido, primeiramente busca-se explorar o tema e levantar opiniões acerca do objeto de estudo e, na sequência, descrever as características e variáveis que influenciam na avaliação da sua qualidade.

No que diz respeito à abordagem do problema, esta pesquisa é classificada como qualitativa. Nesse tipo de pesquisa, “[...] o ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave” (SILVA; MENEZES,

2005, p. 20), assim sendo, a condução da pesquisa enfatiza a perspectiva dos seus participantes, buscando interpretar o ambiente onde a problemática ocorre. De acordo com Martins (2012), a realidade vivenciada pelos indivíduos envolvidos na pesquisa é relevante e contribui positivamente com o desenvolvimento da pesquisa. A pesquisa qualitativa se caracteriza pela interpretação dos fenômenos a partir da interação com indivíduos, cuja coleta de dados se dá por meio de entrevistas, observações, pesquisas bibliográficas ou documentais, questionários, entre outros (MARTINS, 2012).

Quanto aos procedimentos técnicos, tem-se uma pesquisa de campo, que procura o aprofundamento das questões propostas por meio da observação ou interrogação dos sujeitos da pesquisa (GIL, 2016).

3.2 Participantes da pesquisa

Este estudo foi realizado a partir de coleta de informações junto aos professores que fazem parte do DAD. Foram definidos três critérios para seleção dos participantes (Quadro 2), totalizando na inclusão de sete professores efetivos do DAD.

Quadro 4 – Critérios de inclusão dos participantes da pesquisa

Critérios	Descrição
Área de estudo	Foi escolhido um docente de cada área de estudo do curso.
Tempo de atuação no DAD e experiência com o ensino superior	Foi levado em consideração o tempo que o docente atua no departamento. Nesse critério, espera-se que a pesquisa contenha dados de professores recém-chegados (1 ano) e também daqueles que estão a mais tempo no departamento (mais de 15 anos).
Exerce ou exerceu cargo de chefia	Foram priorizados aqueles que exercem ou já exerceram cargos de liderança no departamento.

Fonte: Elaborado pela autora

O Quadro 3 apresenta as informações referentes ao perfil dos participantes selecionados.

Quadro 5 –Perfil dos participantes da pesquisa

ID	Nível de Formação	Área de atuação	Anos na carreira acadêmica	Anos de experiência ano DAD
E1	Doutorado	Administração pública	17 anos	17 anos
E2	Doutorado	Teorias/Administração geral	7 anos	4 anos
E3	Doutorado	Finanças/Inovação	8 anos	1 ano
E4	Doutorado	Marketing	11 anos	2 anos
E5	Doutorado	Produção e operações	7 anos	4 anos
E6	Mestrado	Gestão de pessoas e teorias	23 anos	23 anos
E7	Doutorado	Gestão de T.I.	22 anos	22 anos

Fonte: Elaborado pela autora

Todos os participantes listados no Quadro 5 fazem parte do quadro de pessoal efetivo do curso. A faixa de idade dos entrevistados varia de 29 a 64 anos e possuem entre 1 e 12 anos de experiência profissional adquirida no DAD. Apesar de um entrevistado possuir apenas 1 ano de experiência como docente, este foi ex-aluno do DAD.

3.3 Coleta dos dados

A coleta de dados desta pesquisa foi realizada a partir de entrevistas semiestruturadas. É consenso entre os autores de metodologia científica que a entrevista é o meio mais utilizado para coleta de dados nas ciências sociais. Gil (2008, p.109) conceitua entrevista como:

[...] a técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formula perguntas, com o objetivo de obtenção dos dados que interessam à investigação. A entrevista é, portanto, uma forma de interação social. Mais especificamente, é uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação.

A entrevista foi escolhida para a coleta de dados desta pesquisa pelo fato de proporcionar a obtenção de uma grande quantidade de informações. Conforme aduz Britto Junior e Feres Junior (2011), a entrevista permite a extração de uma variedade de dados que tornarão o trabalho mais rico. Outra vantagem na utilização da

entrevista é que, conforme define Gil (2016), ela é a técnica de coleta de dados mais flexível e possibilita que o pesquisador acompanhe presencialmente a

coleta de dados e esclareça dúvidas ou questionamentos referentes às perguntas ou respostas do entrevistado.

Ainda como vantagens da entrevista na pesquisa social, Gil (2008) aponta três motivos que fazem da entrevista um método adequado para coleta de dados, a saber: (I) a variedade de aspectos sociais que podem ser obtidos na entrevista, (II) a profundidade sobre o comportamento humano que pode ser identificada na entrevista e (III) o fato dos dados obtidos serem passíveis de quantificação e classificação.

A entrevista aqui utilizada é classificada como semiestruturada. Boni e Quaresma (2005) definem este tipo de entrevista se baseia em um roteiro pré-definido e flexível, no qual o pesquisador tem a liberdade de dirigir a entrevista no momento em que achar oportuno para o assunto que o interessa, sendo possíveis perguntas/esclarecimentos adicionais.

O roteiro de entrevista foi elaborado considerando as dimensões da qualidade na prestação de serviços educacionais abordadas no questionário desenvolvido por Santos (2019), que objetivou avaliar o curso de Administração da UFS – São Cristóvão na percepção dos discentes.

O roteiro de entrevista aqui utilizado contém 22 perguntas e está dividido nas seguintes dimensões: (1) atitude dos professores e métodos de ensino, (2) desempenho da coordenação do curso, (3) currículo e aprendizagem percebida, (4) atividades complementares e extracurriculares, (5) instalações e infraestrutura física, comunicação e sistema de informação e (6) avaliação geral do curso (*vide* Apêndice 1).

Todas as sete entrevistas foram realizadas na Universidade Federal de Sergipe, no prédio do CCSA II, onde localiza-se o DAD, no período de 01 de março de 2019 a 27 de março de 2019. Foi escolhido esse local devido a facilidade de acesso aos entrevistados.

3.4 Análise dos dados

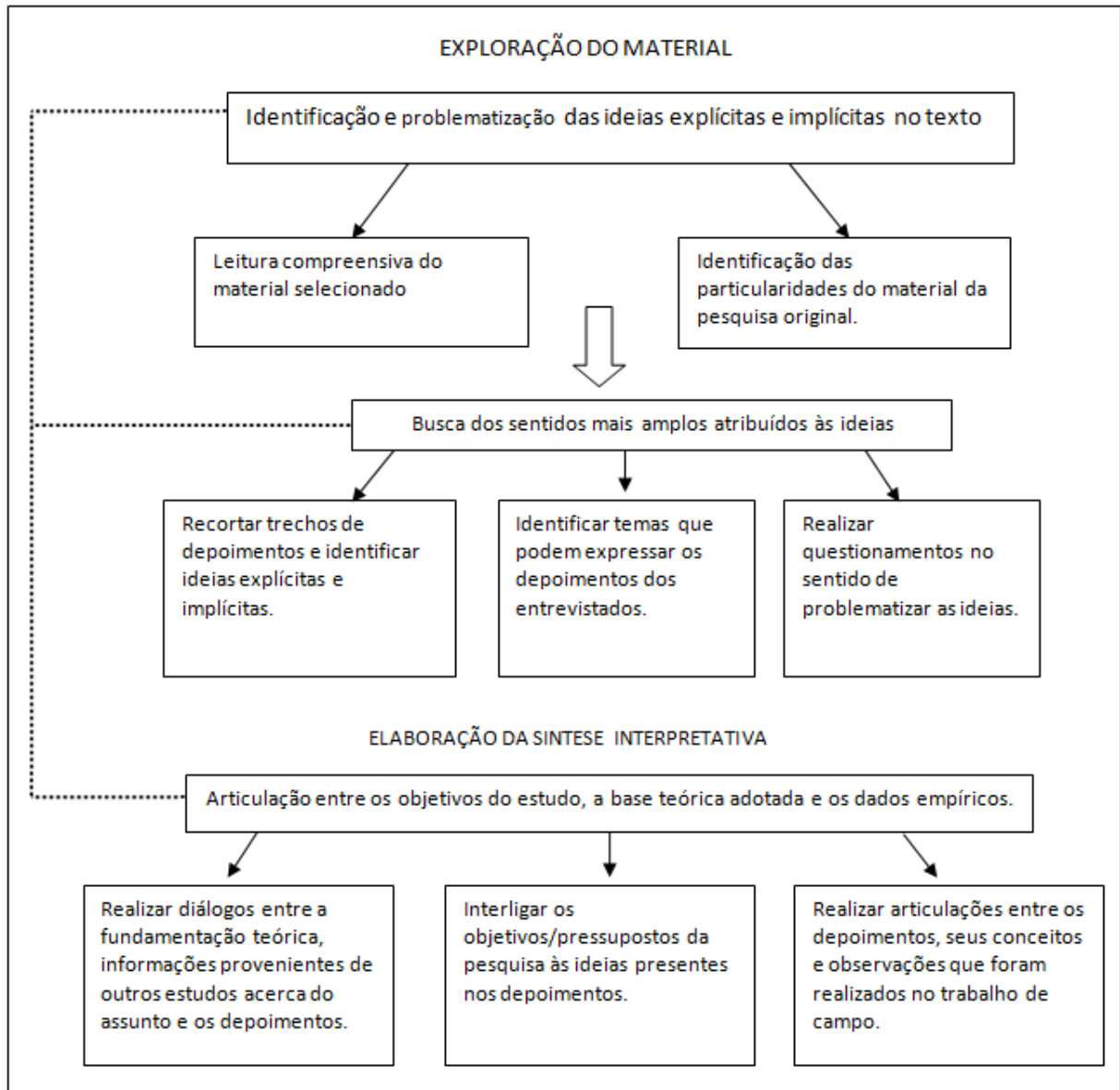
Para análise dos dados coletados nesta pesquisa utilizou-se o método denominado Método de Interpretação dos Sentidos proposto por Minayo, Deslandes e Gomes (2016). Essa técnica de análise de dados foi desenvolvida com base na

análise de conteúdo proposta por Bardin. A análise de conteúdo é definida como um conjunto de técnicas para análise das comunicações que visa identificar no conteúdo pesquisado indicadores quantitativos ou qualitativos que permitam a inferência dos conhecimentos e compreensão do fenômeno estudado, a partir da interpretação da comunicação (BARDIN, 2011).

Tendo como ponto de partida os conceitos já presentes na análise de conteúdo, o método da interpretação dos sentidos visa analisar e descobrir a correlação do conteúdo da comunicação com o tema (MINAYO, 2010). O método consiste em sistematizar o conteúdo das entrevistas e categorizá-los em índices possíveis para, a partir destes índices, efetuar deduções lógicas fundamentadas.

A análise de dados por meio do método da interpretação dos sentidos consiste em duas fases cronológicas as quais são definidas por Minayo (2010) como “exploração do material” e “elaboração da síntese interpretativa” (Figura 2).

Figura 2 – Esquema da análise interpretativa de dados



Fonte: Elaborado pela autora com base em Minayo, Deslandes e Gomes (2016)

Nesta pesquisa, toda a análise de dados seguiu rigorosamente as fases cronológicas elencadas na Figura 2. Além disso, todas as entrevistas foram gravadas, com a permissão dos entrevistados por meio do Termo de Livre Consentimento (Apêndice 2), e transcritas pela própria pesquisadora.

As declarações feitas durante as entrevistas foram agrupadas em sete núcleos temáticos, que se desdobraram em 26 unidades de análise obtidas a partir do agrupamento das ideias comuns expostas pelos docentes durante as entrevistas

(Quadro 6). Estas categorias norteiam a interpretação das entrevistas e facilita o processo de análise dos resultados, dentro de cada núcleo temático.

Quadro 6 – Categorias e unidades de análise

Núcleos temáticos/Categorias	Unidades de análise
Atitudes dos professores e métodos de ensino	Disciplinas e conteúdos
	Metodologias de ensino/Aprendizagem ativa
	Perfil do aluno
	Carga de trabalho dos professores
	Resultados da aprendizagem
Desempenho da coordenação do curso	Regulamentações do MEC
	Gestão do DAD e relacionamento interpessoal
Currículo e aprendizagem percebida	Preparação para o mercado de trabalho
	Aprendizagem/experiência prática
	Marcos regulatórios
	Conteúdos e atividades práticas
	Flexibilidade de horários das disciplinas
	Rendimento dos alunos de turnos distintos
Atividades complementares e extracurriculares	Acesso e incentivo às atividades extraclasses
	Participação dos alunos em atividades extracurriculares
	Disponibilização de serviços de apoio e orientação por parte da universidade
	Desenvolvimento de pesquisas e projetos de extensão (Professores e alunos)
Instalações e infraestrutura física	Infraestrutura das salas de aula, bibliotecas e laboratórios
	Materiais de estudo
	Acesso a ferramentas utilizadas no mercado de trabalho
	Instalações para atividades complementares
Comunicação e sistemas de informação	Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA)
	Canais de comunicação
	Conteúdo da biblioteca virtual
Avaliação geral do curso	Qualidade geral do curso
	Aproximação com o mercado de trabalho

3.5 Planejamento da pesquisa

Richardson (2012) aduz que o plano de pesquisa é o processo que direciona a pesquisa científica para que as respostas aos problemas de pesquisa sejam respondidas, bem como controla o percurso a ser percorrido pelo pesquisador a fim de evitar erros que, por influência de variados fatores, poderiam afetar negativamente à credibilidade da investigação científica. Para tanto, o planejamento

deve contemplar todas as etapas do estudo, incluindo desde o planejamento da pesquisa até a análise dos dados.

Marconi e Lakatos (2011) enfatizam que o planejamento deve descrever as etapas percorridas pelo pesquisador para o alcance de cada objetivo específico e conseqüentemente o alcance do objetivo geral. Essa pesquisa foi desenvolvida em quatro fases e sete etapas, sendo estas relacionadas ao alcance de cada um dos objetivos específicos deste trabalho.

Na Fase 1, foi realizada uma análise dos modelos de avaliação da qualidade em serviços educacionais já existentes para identificar os elementos essenciais que devem estar presentes ao avaliar a qualidade de um curso de graduação. Também foi realizado um levantamento das especificidades do DAD para que ao elaborar o roteiro de entrevista este contemplasse todas as particularidades e dimensões da qualidade em serviços educacionais. A partir disso, foi elaborado o roteiro de entrevista, tendo como premissa as dimensões do questionário elaborado por Santos (2019) para analisar a percepção dos discentes sobre a qualidade do curso de administração da UFS – São Cristóvão. O roteiro foi ajustado após a realização de uma “aplicação piloto” com um dos docentes do curso.

Na segunda fase, realizou-se a seleção dos participantes da pesquisa levando em consideração os critérios apresentados no Quadro 2. Após a seleção dos docentes, eles foram convidados por e-mail e, posteriormente, ocorreu o agendamento dos horários e locais das entrevistas.

Na terceira fase, foram executadas as entrevistas e posteriormente as transcrições. Todas as transcrições foram realizadas de forma manual pela própria pesquisadora, logo após as entrevistas. Nesta fase também foi realizada análise interpretativa das entrevistas com base nas falas transcritas e nas teorias e estudos já existentes acerca da qualidade em serviços educacionais.

A quarta fase consistiu na síntese dos resultados e na proposta de melhorias a serem implementadas no curso. Foi elaborado um quadro analítico com sugestões de ações a serem adotadas para aperfeiçoamento da qualidade do curso.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Esta seção apresenta e discute, concomitantemente, os resultados desta pesquisa com base na exploração e avaliação crítica das entrevistas concedidas por docentes do curso de administração da Universidade Federal de Sergipe/Campus São Cristóvão, quando questionados sobre a qualidade do referido curso.

A seguir são apresentados e discutidos os sentidos interpretativos das falas dos entrevistados, à luz de cada um dos sete núcleos temáticos.

4.1 Atitudes dos professores e métodos de ensino

Esta categoria de análise abrange as discussões acerca das disciplinas do curso, incluindo seus conteúdos e metodologias de ensino-aprendizagem. Além disso, comenta-se o perfil dos alunos e a carga horária dos professores, que estão diretamente ligadas aos resultados da aprendizagem (eficácia do ensino).

Em relação às disciplinas e seus conteúdos, os entrevistados relataram que o tempo de duração de algumas disciplinas específicas não é suficiente para que seja abordado todo conteúdo previsto nas ementas com a profundidade ideal para aprendizagem e fixação dos conteúdos. Desse modo, disciplinas como Trabalho de Conclusão de Curso 1, Marketing 1 e Pesquisa em Administração sofrem impactos negativos devido o tempo reduzido, conforme expressa a fala de um dos participantes:

E4: [...] a disciplina de Marketing é uma disciplina bem ampla, principalmente, quando se refere à Marketing I. Eu acho que ela deveria ter um tempo maior porque a gente tem que correr com o conteúdo para que ele consiga ver, às vezes até de forma sucinta, algumas partes, e isso não é legal, acaba impactando na qualidade.

O tempo de duração dos períodos letivos é definido no calendário acadêmico da UFS e as disciplinas supramencionadas, às quais segundo os docentes entrevistados possuem conteúdo denso, têm a mesma carga horária que as demais disciplinas do curso, sendo prejudicadas devido ao pouco tempo. Segundo os docentes, as ementas destas disciplinas possuem um grau de complexidade que

seria necessário um tempo maior para que os conteúdos sejam ministrados de forma que garanta um nível adequado de aprendizagem dos estudantes.

Alguns docentes relataram o interesse na utilização de metodologias ativas de ensino-aprendizagem, uma vez que estas trazem vantagens inquestionáveis para a compreensão dos conteúdos, porém, a utilização destas metodologias demanda maior tempo e dedicação extraclasse, bem como um maior tempo em reuniões presenciais com os alunos em sala de aula. Nesse contexto Wall, Prado e Carraro (2008) enfatizam que para o sucesso na utilização de métodos ativos de ensino o professor deve preparar-se para provocar o aluno para a ação, e isso requer do docente flexibilidade e capacidade de articulação para conduzir as aulas de forma que garanta e aprendizagem contínua de todos os estudantes. Assim sendo, é fato inquestionável que para a aplicação de métodos diferenciados de ensino é necessário um tempo maior que o tempo utilizado quando se ministra aulas utilizando métodos tradicionais de ensino, não só para o desenvolvimento de atividades dentro de sala aula, como também para a preparação do docente antes do encontro com os estudantes.

Como a maioria dos docentes ainda faz uso dos métodos tradicionais de ensino, estes concordam que o tempo de duração dos períodos é suficiente para que seja ministrada toda a ementa prevista na grade curricular. Nesse sentido, as entrevistas revelaram que a maior parte dos docentes do DAD ainda desconhece como utilizar os métodos ativos de ensino-aprendizagem e os benefícios que tais métodos trazem para a aprendizagem dos estudantes.

Para Borges e Alencar (2014), a metodologia ativa consiste em métodos de ensino diferenciados nos quais o docente possui autonomia para conduzir o processo de ensino-aprendizagem de formas variadas, instigando no estudante do ensino superior um raciocínio crítico e reflexivo. Estes autores ainda consideram que independentemente da área de formação, a utilização das metodologias ativas favorece a autonomia e estimula a tomada de decisão individual e coletiva. Assim, diante dos benefícios que o método de ensino ativo pode trazer para o atual contexto do ensino superior, é de fundamental importância que os docentes, como responsáveis pelo direcionamento ao conhecimento, dominem tais métodos e façam uso destes ao ministrar suas aulas (BORGES; ALENCAR, 2014).

A utilização de metodologias ativas vem se expandido nas IES, pois estas reconhecem a necessidade de se adequar ao mercado de trabalho, que cada vez mais exige profissionais capazes de buscar novos conhecimentos e aprendizagens nas mais diversas áreas, ou seja, o perfil de profissional ideal é aquele que é dono da sua aprendizagem, que vai em busca de novos conhecimentos e é essencial que esta habilidade seja desenvolvida ainda na academia.

Nas entrevistas, foi identificado que alguns docentes do DAD ainda possuem pouco ou nenhum conhecimento acerca das metodologias ativas de ensino, outros demonstram um conceito equivocado, definindo-os apenas como utilização de estudos de caso em sala de aula. A fala que segue expressa essa falta de aproximação com as metodologias ativas.

E2: Não uso metodologias ativas, tenho pouco conhecimento sobre elas, infelizmente. Eu já deveria ter buscado isso, coloco aí como uma falha minha. Teve um curso aqui na UFS, tem materiais disponíveis, mas ainda não me debrucei sobre isso, mas pelo pouco que eu ouvi falar são muito interessantes, são diferentes e criativas e tudo que é criativo. Tudo que aborda o tema de uma maneira mais fora do padrão geralmente é visto com bons olhos pelos alunos e ao ser visto com bons olhos pelos alunos deverá gerar um aprendizado satisfatório.

Acerca dos docentes que fazem uso dos métodos de ensino ativos, todos os entrevistados concordam que o ensino flui da melhor maneira e tem resultados eficazes quando se tem estrutura física e tecnológica que favoreçam a interação entre os alunos e os professores e que induzam a maior participação dos alunos na sua própria aprendizagem. Nesse quesito, os docentes mencionaram que a UFS/São Cristóvão, mais especificamente o DAD, ainda não possui a estrutura ideal para práticas de ensino ativas.

Nesse contexto, é notória a necessidade de melhorias no DAD, tanto em relação à adoção de novos métodos de ensino por partes dos docentes, bem como propiciar a estes a ambientação ideal para o desenvolvimento das metodologias ativas com adequação da carga horária das disciplinas conforme a complexidade da sua ementa. A não utilização das metodologias ativas de ensino pode ser justificada, dentre outros fatores, pelo fato de haver a concepção de que nos cursos de graduação apenas deve ser ministrado o básico, não sendo necessário um

aprofundamento dos conteúdos. Nesse viés, os docentes que se mostram mais resistentes ao uso dos métodos ativos não veem a necessidade de utilizar um método de ensino inovador porque o método tradicional supre bem a necessidade de transmitir os conteúdos básicos, de forma sucinta. A fala do entrevistado E3 lustra essa discussão:

E3: [...] a graduação tem que dar a formação básica para o profissional. Qualquer coisa além disso, nós temos curso de extensão, projetos de pesquisa e especialização, caso o aluno queira se especializar em uma área específica.

Para melhor preparar o estudante da graduação para o mercado de trabalho, a IES deve sempre procurar se atualizar com relação ao que é exigido do profissional de administração. Atualmente, as corporações demandam profissionais que não só sejam conhecedores de teorias, mas que também sejam capazes de aplicar tal teoria na prática fazendo as adequações necessárias ao cenário vivido, assim, os docentes, enquanto disseminadores e incentivadores da busca pelo conhecimento, precisam ter uma visão futurista do mercado e ter em mente que ao concluir a graduação o ideal é que o estudante esteja preparado para exercer o papel de administrador com propriedade, conforme o objetivo geral do curso de administração do DAD aponta, ao concluir a graduação o estudante deve ter adquirido a habilidade de atuar nos variados setores das organizações. Desse modo, os conteúdos abordados nas disciplinas precisam ser abordados de forma detalhada, preferencialmente associados a atividades práticas.

Todo o contexto do curso de graduação deve favorecer o processo de ensino-aprendizagem, que exige que os conteúdos presentes nas ementas sejam ministrados de forma clara e aprofundada e que os métodos de ensino proporcionem o desenvolvimento de um raciocínio crítico nos estudantes. Além disso, a carga horária disponibilizada precisa ser condizente com o tempo necessário para que o docente possa ministrar o conteúdo de forma que garanta um nível de aprendizagem satisfatório, que é mais importante do que apenas cumprir a carga horária da componente curricular.

Os entrevistados também afirmaram que a postura dos estudantes em relação ao cumprimento dos prazos traz reflexos no tempo que seria necessário

para que seja ministrado todo o conteúdo presente nas ementas das disciplinas. Nas matérias em que se exige uma entrega constante de trabalhos/atividades, os professores relataram dificuldades devido à cultura de descumprimento dos prazos determinados, prejudicando assim a aderência ao planejamento da disciplina. Nesse quesito, menciona-se que muitos estudantes trabalham ou estagiam e possuem um tempo reduzido fora da sala de aula, sendo constante a apresentação de justificativas para o descumprimento do prazo e a solicitação de prorrogação das datas de entrega das atividades e até mesmo datas das avaliações.

Outro ponto mencionado pelos docentes acerca do perfil dos estudantes foi a capacidade de autoaprendizagem. Os professores consideram que para o bom êxito na aprendizagem o estudante deve ter o hábito de buscar conhecimentos além do conteúdo disponibilizado em sala de aula pelo professor, uma vez que o aprendizado adquirido fora da sala de aula enriquecerá o conhecimento e favorecerá a capacidade de auto adaptação às novidades que surgirem no mercado.

Nesse ínterim, Borralho e Filho (2010) aduzem que estudantes que são ensinados a aprender e induzidos durante a graduação a buscarem conhecimento e novas aprendizagens por conta própria tendem a desenvolver competências profissionais essenciais no mercado de trabalho e, ainda durante a graduação, produzem bons resultados no que se refere ao rendimento acadêmico.

Quanto à distribuição da carga horária, os docentes relataram dificuldades e enfatizam que há muita hora direcionada apenas para ensino em sala de aula e pouca para a pesquisa e extensão. Nesse sentido, outro ponto mencionado foi a forma como as atividades são distribuídas internamente no departamento. Alguns professores mencionam que há sobrecarga de atividades para alguns docentes devido à abstenção de outros em atividades que são essenciais para o bom funcionamento do curso e que deveriam ser divididas igualmente. Os entrevistados E3 e E4 relatam essa questão nas falas que seguem:

E3: O que eu acho que existe é uma falta de estímulo, mas não é uma falta de estímulo por parte do departamento, talvez seja a forma como o trabalho do docente seja distribuído de uma forma geral, que incentive pesquisas e outras atividades que possam ser benéficas para a sala de aula, já que com pesquisa a gente tem como interagir mais com o mercado e levar essa experiência para a sala de aula.

E4: O problema aqui é que às vezes uns têm coisas de mais e outros têm coisas de menos, eu acho que há uma má distribuição em relação às atividades. Eu levo muito trabalho para casa, por exemplo, passei o carnaval corrigindo trabalhos.

Além disso, a maioria dos entrevistados mencionou o fato de levar constantemente trabalho para casa, pois as atividades docentes vão além da carga horária estabelecida em contrato, sendo necessária a realização de parte do trabalho nos horários de descanso, como em finais de semana ou feriados, principalmente as atividades ligadas à orientação de trabalhos acadêmicos. O entrevistado E1 descreve como se sente em relação à execução de trabalhos fora da sua carga horária:

E1: A atividade acadêmica, se você vai exercê-la de maneira plena, é extremamente desgastante. [...] A gente aqui tem um envolvimento tão grande e eu diria até emocional com as coisas que a gente não se livra delas, a gente não se desliga delas em momentos que seriam momentos de descanso. A gente, por exemplo, sábados e domingos atende alunos, conversa pelo *whatsapp* com os alunos, os alunos mandam perguntas. Então a gente está sempre trabalhando.

Em relação aos resultados da aprendizagem, é consenso entre os entrevistados que a maioria dos estudantes possui dificuldades de assimilação dos conteúdos que compõem a ementa das disciplinas. Dentre os fatores que dificultam a aprendizagem e assimilação dos conteúdos, os entrevistados enfatizaram a deficiência na educação básica. Segundo os docentes, os estudantes entram na universidade com considerável déficit de aprendizado em conteúdos básicos como português e matemática. Como estes conteúdos dão a base para o aprendizado das disciplinas da graduação, os estudantes acabam não assimilando o conteúdo da ementa no grau de profundidade ideal. A fala do entrevistado E3 aponta o déficit da aprendizagem dos conteúdos de matemática básica nas disciplinas da área de finanças. De forma similar, disciplinas como produção I e II, e Trabalho de Conclusão de Curso I e II também enfrentam esse desafio.

E3: Pegando as disciplinas de finanças, eu sinto que os alunos têm muita dificuldade por falta de uma base em disciplinas de matemática, que compromete o entendimento de disciplina na área de finanças. Eu acredito que seja a área que eles têm mais dificuldade durante o curso.

Outro fator que impacta negativamente nos resultados da aprendizagem dos estudantes é a limitação regional nas áreas de atuação do administrador. Áreas como Logística e Gestão da cadeia de suprimentos, Finanças e produção contratam poucos profissionais de administração, logo, os estudantes se dedicam pouco a essas disciplinas. Apesar da formação do administrador prepará-lo para atuar em todas as áreas das organizações, é comum nas empresas brasileiras a desvalorização da profissão nas áreas supracitadas, nas quais parte das vagas é ocupada por profissionais com as mais diversas formações, como por exemplo: engenheiros de produção, psicólogos e até mesmo profissionais sem formação superior, que adquiriram habilidades técnicas para desempenhar a função.

Os professores também consideram que a desatualização das ementas influi na assimilação do conteúdo, uma vez que a ementa atual possui conteúdos que não mais condizem com a realidade de mercado, dificultando o processo de ensino-aprendizagem e induzindo o professor a ensinar conteúdos que já não são mais úteis ao mercado de trabalho.

Os métodos de ensino utilizados pelos docentes são decisivos para a assimilação dos conteúdos. Quando há uma forma de ensino participativa, em que o estudante, além de receber as informações do docente, também tem a oportunidade de colocá-las em prática, eles tornam-se agentes ativos no processo de aprendizagem. Nesse sentido, as falas dos entrevistados revelam que a maioria dos docentes do DAD prioriza os métodos tradicionais de ensino que não privilegiam um aprendizado ativo, participativo e significativo.

Diante do exposto, é notório que fatores como a adoção de método tradicionais de ensino-aprendizagem, em conjunto com a desatualização das ementas, falta de oportunidades do mercado, deficiência de conteúdo de base e a falta de interesse do aluno em determinadas áreas podem dificultar a aprendizagem e refletir negativamente nos índices de qualidade do curso.

Por natureza, o ensino de administração exige o domínio de conhecimentos distintos que se complementam e possibilitam ao administrador/gestor uma visão panorâmica sobre funcionamento das organizações. Nesse sentido, conteúdos relacionados à gestão de pessoas, às finanças, aos indicadores de gestão de

operações, ao marketing, entre outros devem ser transmitidos aos estudantes sob o mesmo grau de importância, sendo ressaltadas suas inter-relações e seu impacto na formação do administrador enquanto um profissional completo. Conforme o entrevistado E1, isso algumas vezes não acontece, pois:

E1: [...] temos disciplinas que são muito limitadas e tais limitações limitam o aluno, limitam o professor, porque ele acha que sabe de determinado assunto, mas não entende por exemplo, que marketing depende de finanças e de estratégia e que na verdade é a mesma coisa.

À luz dessas considerações, o entrevistado E1 ainda ressaltou que a formação do profissional de administração, enquanto gestor, precisa ser transdisciplinar. Segundo Santos (2018), a transdisciplinaridade proporciona a compreensão da realidade de forma abrangente, pois para esta teoria sempre há novas ideias em outras áreas que podem agregar conhecimento e que se inter-relacionam entre si. Ela auxilia o processo de ensino-aprendizagem à medida que rompe as barreiras do conhecimento e interliga os conteúdos das disciplinas, proporcionando uma compreensão abrangente e significativa do conhecimento. Nesse sentido, a organização da matriz curricular de forma hierárquica e engessada implica na limitação do estudante de administração, que muitas vezes não consegue transpor e integrar as diferentes áreas da sua formação. Conforme o entrevistado E1:

E1: Sem essa visão integrada, o aluno sai com as caixinhas na cabeça e, naturalmente, não consegue fazer nada a não ser reproduzir estas caixinhas. Aí eu acho que o aluno de administração tem ficado para trás em muitos campos, porque como ele pensa em caixinha e não consegue enxergar essas junções de coisas, inclusive envolvendo outros campos que não são a administração. Ele acaba se tornando um profissional limitado.

Nesse sentido, fatores como a utilização de metodologias inadequadas, as quais não proporcionam a integração das disciplinas ministradas no curso de administração do DAD, bem como a desatualização da matriz curricular do curso, prejudicam a qualidade final deste e colocam o estudante em posição desvantajosa no mercado de trabalho, uma vez que os profissionais de outras áreas concorrentes à administração podem obter um maior grau de aprofundamento dos conteúdos, com base em métodos de ensino aprendizagem que estimulam as competências

requeridas pelo mercado de trabalho. Em síntese, o Quadro 7 apresenta os pontos positivos e negativos sobre este núcleo temático.

Quadro 7 – Síntese dos pontos positivos e negativos sobre as atitudes dos professores e os métodos de ensino

Pontos positivos	Pontos negativos
<p>- A fala dos professores não relevam nenhum ponto positivo relacionado à qualidade do curso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tempo reduzido para que seja ministrado o conteúdo das ementas; -Desconhecimento de metodologias ativas de ensino por parte de alguns docentes; -Falta de estrutura física e tecnológica para a prática de métodos ativos de ensino; - Conteúdos não ministrados de forma aprofundada; - Não cumprimento de prazos por parte dos estudantes; -Baixa carga horária direcionada para pesquisas e projetos de extensão; - Estudantes com deficiência em conteúdos de base (ensino fundamental e médio); - Ementas desatualizadas; -Baixa integração entre os conteúdos das disciplinas;

Fonte: Elaborado pela autora

4.2 Mecanismos e limitações legais para coordenação/gerenciamento do curso

Este núcleo temático abrange as inquietações dos entrevistados em relação às burocracias impostas pelo MEC, as quais incidem sobre a gestão do curso de Administração, e o desempenho da equipe de coordenação do DAD (coordenador e técnicos).

Apesar de alguns entrevistados afirmarem não conhecer todas as regulamentações do MEC que regem os cursos de administração, foi possível identificar nas entrevistas que a percepção dos docentes é que estas regulamentações, na maioria das vezes, burocratizam e tornam morosas as ações necessárias ao bom funcionamento do curso, além de não privilegiarem a prática integrada do ensino, pesquisa e extensão. Na visão do entrevistado E5,

E5: [...] o que acontece na instituição pública é que muitas vezes a burocracia para que se consiga cumprir as diretrizes do MEC tornam

o processo extremamente lento, então não é um problema do MEC, é um problema das instituições públicas. Eu acho que são fundamentais para minimamente padronizar a qualidade de ensino, mensurar a qualidade do ensino, talvez não seja a ideal, por exemplo, uma prova do ENADE da forma que é aplicada hoje, mas eu acho necessário e acho que no momento foi o melhor que puderam desenvolver.

Conforme a percepção do entrevistado E5, o problema não é as regulamentações em si, mas sim a estrutura das instituições de ensino públicas. Com o processo histórico de estruturação da gestão pública no Brasil, na tentativa de padronizar e organizar processos, os órgãos que pertencem ao poder público, incluindo as IES, possuem métodos de realizar processos que não favorecem a agilidade das ações dos departamentos, bem como as atualizações dos cursos. É viável considerar que a causa primária do problema está na pouca autonomia dos chefes de departamento, os quais não possuem o poder para tomar grandes decisões e realizar mudanças significativas nos cursos. Com base no exposto, o entrevistado E5 esclarece que:

E5: As diretrizes do MEC não engessam o processo. Eu trabalhei em instituições públicas e particulares e as instituições particulares são extremamente ágeis, mesmo seguindo as orientações do MEC. Então o MEC fala as coisas e pela própria característica da instituição, onde a diretoria, a chefia tem autonomia diferente, as coisas fluem de uma maneira muito mais ágil. Respeitando a estrutura do MEC. Nas instituições públicas, isso é um pouco mais difícil, não pelo MEC, mas pelas características da instituição pública.

Também foi apontado pelos docentes que as normas impostas pelo MEC, por não se atualizarem conforme à necessidade do mercado, prejudicam o ensino de administração, que é naturalmente uma ciência que se inter-relaciona constantemente com outras áreas e devido às mudanças nos cenários de mercado, se modificam com frequência.

As regulamentações do MEC são essenciais para manter a ordem das IES e devem existir para padronizar a qualidade do ensino e identificar pontos a serem melhorados nos cursos. O entrevistado E1 enfatizou a rapidez como as mudanças ocorrem no campo da administração, fazendo com que as leis, normas e regulamentações estejam sempre atrasadas em relação às atualizações desta área de estudo. No sistema educacional,

E1: [...] algumas instituições de ensino superior já perceberam isso e conseguem ir fazendo adaptações por si mesma, já outras seguem fielmente o que pede a regulamentação, mas eu percebo que a regulamentação está desatualizada e não favorece a transdisciplinaridade.

Ainda sobre as regras e regulamentações do MEC, os professores citaram que são necessárias melhorias na forma como o ENADE é realizado atualmente. Desde o ano 2004, o MEC adotou o ENADE como forma de mensurar o desempenho dos egressos por meio de uma prova com questões objetivas e subjetivas. A nota obtida pelo estudante no exame serve como parâmetro para investimentos em IES públicas e também é considerado um indicador da qualidade do curso. Apesar dos anos em que se é utilizado o ENADE como forma de avaliação, ainda existem lacunas nessa forma de avaliação. Conforme mencionado pelo entrevistado E4, o fato do aluno realizar a prova e a sua nota não constar no diploma ou no histórico induz a um desinteresse por parte do estudante no momento de responder a prova e isso pode prejudicar os índices qualitativos do curso. Nesse sentido, o entrevistado E4 afirma que:

E4: [...] o ENADE só teria um resultado satisfatório se ele tivesse uma cobrança bilateral. A cobrança dele é unilateral, o aluno faz a prova e a nota vai para a Instituição. Eu acho isso errado, eu acho que o aluno faz a prova e a nota deveria ir para a Instituição e para o diploma dele também e ao meu ver deveria existir uma escala que vai de 0 a 5 e se o aluno ficasse abaixo daquela média ele tinha que fazer alguma complementação na instituição para melhorar a nota e fazer uma nova prova, e aí sim pegar o diploma. Aí sim você conseguiria ter um ENADE de qualidade.

É notória a necessidade de melhorias no processo de avaliar o conhecimento dos estudantes dos cursos de graduação, não só como meio de assegurar uma melhor avaliação do ensino prestado pelas IES, mas também como forma de evoluir os métodos de ensino hoje praticados nas referidas instituições, pois o ideal é que o estudante não somente seja preparado visando uma boa nota no ENADE, mas sim que obtenha a formação e preparação ideal para ser um profissional de excelência para o mercado de trabalho.

Em relação ao desempenho da equipe de coordenação do DAD, foi identificado nas entrevistas que os docentes estão satisfeitos com a forma como a atual gestão conduz o departamento. Foram citados fatores positivos da gestão como o acompanhamento contínuo que é realizado pelo chefe e o interesse e predisposição em apoiar as atividades docentes. Além disso, foi citado na maioria das entrevistas como fator positivo da gestão o interesse e busca por mudanças que trarão melhorias nos índices qualitativos do curso. Sobre o desempenho dos técnicos administrativos do departamento (secretários), os docentes concordam que dois técnicos são suficientes e atendem bem à demanda dos alunos e do corpo docente.

Nesse contexto, conforme aduz More *et al.* (2010), para que o curso seja de boa qualidade em todas as dimensões, é fundamental que, dentre outros fatores, ele tenha uma boa gestão que garanta o suporte necessário para o bom andamento das rotinas acadêmica e administrativa. Mesmo com as restrições e burocracias impostas pelo MEC, é possível ter cursos ministrados por IES públicas com bons índices de qualidade.

A partir dessas considerações, o Quadro 8 compila os pontos positivos e negativos identificados nas falas dos entrevistados dentro desse núcleo temático.

Quadro 8 – Síntese dos pontos positivos e negativos sobre os mecanismos e limitações legais para coordenação/gerenciamento do curso

Pontos positivos	Pontos negativos
<ul style="list-style-type: none"> - Acompanhamento contínuo realizado pelo chefe do departamento; - Interesse e predisposição do chefe em apoiar as atividades docentes; - Interesse do atual chefe do departamento em melhorias que refletirão em melhores resultados para o curso; - Quantidade suficiente de pessoal de apoio administrativos (Técnicos administrativos); - Os técnicos demonstram excelência na realização das tarefas solicitadas pelos docentes; - Os técnicos demonstram disponibilidade e proatividade para auxiliar os docentes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Burocratização prejudica o desempenho do curso; - Pouca autonomia dos chefes dos cursos para decidirem fatores que refletem na qualidade do curso; - Normas do MEC desatualizadas; - ENADE não favorece a correta avaliação do ensino prestado pela IES;

Fonte: Elaborado pela autora

Diante do exposto, conclui-se que apesar de fatores como a excessiva burocracia das instituições públicas limitar a autonomia das IES pertencentes a este setor, o bom desempenho da chefia e da equipe de apoio técnico do curso pode sim influenciar positivamente na qualidade final do curso, pois estes profissionais, juntamente com os demais membros do corpo docente, promovem o suporte necessário ao bom andamento das atividades das IES.

4.3 Currículo e aprendizagem percebida

Nesta categoria de análise, buscou-se identificar a percepção dos entrevistados sobre a aprendizagem e assimilação dos conteúdos por parte dos estudantes, além de analisar os fatores que podem influenciar na aprendizagem, tais como os horários das aulas e os conteúdos das ementas das disciplinas. Por fim, avalia-se a preparação dos estudantes para atuação no mercado de trabalho.

A maioria dos entrevistados demonstrou preocupações com o fato do curso de administração ainda ser muito teórico e estático, não possibilitando a adequação às necessidades e ao contexto atual do mercado. Na forma que a grade e os conteúdos atualmente são dispostos, é dada muita ênfase para as teorias, sendo que muitas delas já não condizem com o contexto atual do mercado. O entrevistado E3 aponta essa questão:

E3: O nosso curso, se a gente for olhar a grade, ele ainda é muito engessado. Todas as áreas: finanças, produção, marketing... são disciplinas trabalhadas dentro de um contexto ainda muito engessado que não consegue acompanhar o ritmo atual do mercado.

A formação acadêmica, por sua natureza, exige que as teorias sejam ministradas, uma vez que estas constituem a base para o aprendizado prático, porém, quando há interação entre teoria e prática no processo de ensino, a eficácia da aprendizagem é maior. Outro fator que, segundo os entrevistados, traz impactos negativos à aprendizagem, é o fato das disciplinas não serem integradas, pois:

E1: O currículo atual privilegia um aprendizado cartesiano, separado. Um aprendizado extremamente teórico. Nós estamos preocupados que o aluno saia sem muita ou quase nenhuma prática.

Assim, da forma como o conteúdo é ministrado atualmente, o estudante é induzido a levar ao mercado de trabalho a ideia de que as áreas não são Inter-relacionadas e que as decisões administrativas que tomar em determinada área da organização não refletirá nas demais. É relevante destacar que a responsabilidade sobre a integração entre as disciplinas envolve o planejamento da matriz curricular do curso e a interação entre os docentes, não cabendo exclusivamente ao estudante perceber essa aproximação entre as diferentes áreas/disciplinas o curso.

Sem integração entre as disciplinas, posteriormente o aluno terá dificuldades no mercado de trabalho. Para que exista essa interligação dos conteúdos das disciplinas e o estudante seja melhor preparado para o mercado, é indispensável que os docentes tenham consciência da importância e das vantagens que a educação integradora traz para os estudantes e, posteriormente, para a qualidade do curso. Ou seja, é indispensável o trabalho em equipe por parte dos docentes e o desenvolvimento de projetos interdisciplinares, que induzam à integração entre as áreas.

Uma vez que a base para as aulas são as ementas, estas devem conter conteúdos atualizados conforme o cenário do mercado, os quais devem ser integrados nas diferentes disciplinas visando o desenvolvimento das competências essenciais ao administrador. Nesse sentido, ressalta-se que já existe no DAD uma movimentação por parte dos docentes para proporcionar atividades práticas nas disciplinas, favorecendo assim o desenvolvimento profissional dos estudantes.

Os entrevistados reconhecem a importância das teorias na graduação, todavia, também concordam que no contexto atual do mercado faz-se necessário que os discentes, ao concluir a graduação, possuam experiência prática, que pode ser adquirida de diversas formas, a saber: estágios curriculares, disciplinas de sala de aula, atividades de extensão e extracurriculares. Nesse sentido,

E2: [...] o mercado precisa de questões mais práticas, os alunos sempre reclamam disso. A gente sabe que o nosso curso é acadêmico, tem disciplina teórica, não tem como fugir disso. Eu como professora de teorias estaria sendo contra tudo o que eu faço se eu dissesse que as teorias não são importantes, que não precisasse de aulas teóricas, elas precisam sim, elas são a base para entender a prática. A prática alimenta a teoria e a teoria alimenta a prática, é uma coisa cíclica, mas algumas disciplinas talvez pudessem ter um caráter mais prático.

Sob esse aspecto, alguns entrevistados mencionaram a utilização de estudos de casos e o desenvolvimento de trabalhos acadêmicos que instiguem os estudantes a interagirem com empresas reais. Também foi mencionada a utilização da metodologia de problematização, que consiste em apresentar situações e cenários reais com o intuito de motivar o estudante a apresentar soluções viáveis à luz da teoria estudada.

É evidente que, da forma como os conteúdos atualmente são dispostos nas ementas, os docentes são induzidos a replicarem os conteúdos de forma segregada das demais disciplinas, sem interligar as áreas da administração. Ainda não é hábito de toda equipe de docentes a realização de atividades práticas, assim como a utilização de metodologias ativas de ensino-aprendizagem.

Outro fator mencionado pelos entrevistados, que pode impactar a aprendizagem, é o horário em que as disciplinas são ministradas, pois disciplinas com conteúdo mais denso requerem maior concentração e dedicação por parte dos estudantes e docentes, porém se elas forem ministradas em horários não propícios pode ocasionar um menor rendimento na aprendizagem da turma. Nesse sentido, o entrevistado E2 ressalta que nos horários noturnos, principalmente a partir das 20h, os professores e os alunos já não possuem o mesmo desempenho, logo, tanto o ensino quanto a aprendizagem ficam defasados.

O DAD atualmente disponibiliza aulas destinadas à graduação em administração em três turnos, sendo que o turno da manhã está sendo gradativamente eliminado pois o curso está migrando para funcionar apenas nos turnos vespertino e noturno. Os docentes que ministram aulas no turno da noite, no horário das 20:40 às 22:20 têm a duração da sua aula prejudicada por fatores como a falta de segurança do Campus e o fato de parte dos alunos residirem no interior do estado faz com que os estudantes pressionem o docente para que este encerre a aula antes do horário estabelecido. O entrevistado E3 discorreu sobre o impacto dos horários no rendimento das disciplinas da seguinte forma:

E5: Quando você dá aula à noite, no segundo horário, a partir das 10:00 horas você não consegue dar aula porque tem ônibus do interior que vai sair e os alunos saem correndo. Tem alunos que querem ir embora porque não aguentam mais, trabalharam o dia

inteiro, o que é extremamente compreensível. Mas sim, o horário tem tudo a ver com o rendimento da disciplina.

Dessa forma, disciplinas ministradas no segundo horário da noite são prejudicadas com uma quantidade de horas/aula menor que o previsto no seu planejamento. Fato este que pode conseqüentemente resultar em uma aprendizagem debilitada devido ao horário reduzido e à indisposição física e psicológica dos alunos.

Nesse quesito, ressalta-se que os estudantes do DAD possuem certa flexibilidade nos horários para cursar as disciplinas, pois, não há uma imposição por parte do departamento para que o aluno permaneça aderente ao horário do curso o qual ingressou na instituição. Tal flexibilidade exige maior planejamento por parte do DAD, dado que à medida que o aluno vai avançando no curso há uma maior tendência deles optarem por cursar as disciplinas no turno noturno e isso ocasiona maior demanda de vagas nas turmas deste turno. Isso ocorre devido ao ingresso no mercado de trabalho e devido às atividades de estágio. Em contrapartida, há uma redução da demanda para as turmas do turno matutino. Sobre essa questão, é necessária atenção por parte da gestão do departamento, pois turmas muito cheias prejudicam o processo de ensino-aprendizagem e, conforme discorre Brennan e Ahmad (2005), não favorecem as práticas de metodologias ativas de ensino.

Os entrevistados mencionaram que o aproveitamento das disciplinas pode ter relação com a aprendizagem, variando conforme o perfil do estudante. Na visão dos professores, alguns alunos, mesmo em horários comumente não propícios à aprendizagem, obtêm rendimento satisfatório na disciplina e demonstram boa aprendizagem dos conteúdos, já outros apresentam maior dificuldade. O entrevistado E7 concorda que:

E7: Tem estudante da manhã que é mais participativo, tem estudante da noite que é mais participativo, vai depender do perfil. Tem aquele que trabalha e vem cansado, tem aquele que não trabalha e também vem cansado, então isso varia muito conforme o perfil do estudante.

À luz dessas considerações, ressalta-se que quando se trata da educação de jovens e adultos, a aprendizagem está na sua maior parte relacionada à disposição do estudante em aprender. Dessa forma, mesmo que sejam realizadas alterações

nas ementas das disciplinas, mesmo que os docentes melhorem suas metodologias de ensino, inserido atividades mais práticas nas aulas, e mesmo que os horários das disciplinas sejam repensados, o grau de aprendizagem dos estudantes só aumentará proporcionalmente ao grau de dedicação e comprometimento deles à graduação. Conforme supracitado pelos entrevistados, a maioria dos discentes não assimila os conteúdos ministrados nas disciplinas na profundidade ideal e parte deste problema pode ser atribuído à falta de dedicação do discente à sua aprendizagem.

Para sintetizar, o Quadro 9 apresenta os principais pontos positivos e negativos apontados pelos docentes sobre a qualidade do curso em relação ao currículo e à aprendizagem percebida.

Quadro 9 – Síntese dos pontos positivos e negativos sobre o currículo e a aprendizagem percebida

Pontos positivos	Pontos negativos
<ul style="list-style-type: none"> - Docentes reconhecem a necessidade de aprendizagem prática na graduação; - Utilização de métodos diversificados de ensino por parte dos docentes para proporcionar uma melhor aprendizagem aos estudantes; - Há flexibilidade para os estudantes cursarem disciplinas nos horários da manhã, tarde ou noite, independente do horário de curso o qual o estudante ingressou na Instituição. 	<ul style="list-style-type: none"> - Excessiva quantidade de conteúdos teóricos; - Poucas atividades práticas; - Há pouca integração entre os conteúdos das diferentes disciplinas ministradas no curso; - Disciplinas com conteúdo denso ministradas em horários pouco favoráveis à aprendizagem e concentração dos estudantes.

Fonte: Elaborado pela autora

4.4 Atividades complementares e extracurriculares

Este núcleo temático traz apontamentos sobre as atividades complementares e extracurriculares desenvolvidas no DAD, com participação de docentes e estudantes. Buscou-se identificar como é realizado pelos docentes o incentivo aos estudantes para participação nas atividades supracitadas e verificar se o nível de participação dos estudantes está relacionado a este incentivo e a questões relativas à disponibilização de serviços de apoio e orientação, por parte da Universidade, e o desenvolvimento de pesquisas e projetos de extensão por parte dos docentes.

Obrigatoriamente, o curso de Administração possui 120 horas da sua carga horária direcionada para atividades complementares, as quais devem ser cumpridas

no decorrer do curso com participações dos estudantes em estágios não-obrigatórios, participações em pesquisas, eventos e projetos de extensão. Porém, apesar da obrigatoriedade da participação dos estudantes, os entrevistados concordam que ainda é pouca a oferta destes tipos de atividades por parte do departamento, fato este que pode acabar limitando o envolvimento dos discentes. Nesse contexto, o entrevistado E1 concorda que:

E1: [...] o DAD oferta pouco [atividades complementares], mas eu tenho percebido que os professores mais novos, que chegaram a pouco tempo, estão promovendo coisas como projetos de extensão que envolvem eventos e outras atividades também, mas também observo que ainda é muito aquém da necessidade real, até para motivar os alunos. As feiras, as atividades, falta esse incentivo de ponte com o mercado.

Nesse contexto, ressalta-se que a participação em projetos de extensão é parte essencial para a boa formação do estudante, pois, proporcionam aprendizados que expande as barreiras da sala de aula e despertam nos estudantes o compromisso social que o profissional de administração possui. Desse modo, a participação em atividades complementares e extracurriculares é parte indispensável na graduação em administração. O entrevistado E3 expôs que o envolvimento em atividades extracurriculares é:

E3: [...] a oportunidade de você como professor abordar algo nessas práticas que não cabem dentro da disciplina, mas que possam chamar atenção do aluno.

Nesse sentido, todos os entrevistados reconhecem a importância de tais atividades para a formação do estudante, e concordam que estas devem fazer parte do processo de ensino, conforme fala do entrevistado E1 que resume uma percepção coletivas destes docentes:

E1: Todo professor deveria vincular uma disciplina obrigatória a um projeto de extensão, que faça pontes de dados que possam conviver conjuntamente.

Apesar da maioria dos entrevistados concordar que ainda existe muito espaço para melhoria nestas questões, quando questionados sobre a realização de

atividades complementares e de extensão com a participação dos estudantes, alguns docentes mencionaram que costumam executar estes projetos ou pesquisas envolvendo os estudantes e consideram projetos como o Programa Institucional de bolsas de Iniciação científica (PIBIC), a Semana de extensão de atividades acadêmicas (SEMAC) e possíveis parcerias com empresas da região como oportunidades para desenvolver projetos e atividades com participação dos estudantes.

Levando em consideração a quantidade de estudantes² que o DAD possui, para que todos eles tenham a oportunidade de participar em projetos e atividades extracurriculares, todos os docentes deveriam desenvolver estas atividades, porém não é o que acontece atualmente no departamento. Nesse quesito, alguns docentes mencionaram a falta incentivos, tanto por parte da UFS, como por parte do CCSA e do DAD para que os docentes desenvolvam os projetos e pesquisas e, conseqüentemente, incentivem os estudantes a se envolverem.

No contexto atual, os estudantes apenas se envolvem nas atividades complementares devido à obrigatoriedade do cumprimento da carga horária estabelecida na grade do curso. Muitos estudantes procrastinam tais tarefas e deixam para buscar a integralização destas horas já no final do curso, sendo a maioria da carga horária composta por cursos ofertados on-line.

Os docentes reconhecem que há pouco interesse dos estudantes em atividades extracurriculares. Essa desmotivação é decorrente da pouca oferta e do incentivo, que deveriam ser feitos pelo departamento e pelos próprios docentes. Tanto não há o incentivo do departamento para com os docentes, com também não há incentivo por parte dos docentes para os estudantes.

Outro fator que distancia os estudantes do envolvimento com a universidade é a falta de serviços de apoio e orientação acadêmica por parte da instituição. No caso da UFS, há a oferta de alguns serviços de apoio para a comunidade acadêmica, entretanto, o entrevistado E1 afirmou que apesar dos serviços existirem:

E1: Não existe uma preocupação com a comunicação dos serviços oferecidos pela UFS à comunidade acadêmica. Existe uma estrutura, mas não tem uma informação, não tem uma divulgação. [...]. Eu sinto

² Atualmente o DAD possui 630 discentes regularmente matriculados, segundo o Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA, 2019).

falta de um caderninho, de um manual que o aluno tenha, ou pequenos cartazes que possam mostrar os serviços que a UFS oferece.

Nesse interim, para que haja um melhor aproveitamento por parte dos estudantes para com os serviços de apoio e orientação disponibilizados pela UFS, seria necessária uma maior divulgação, sendo esta feita pelos docentes em sala de aula, pela UFS e também pelos centros acadêmicos e departamentos. No caso do DAD, a prestação de tais serviços, além de amparar o estudante, é também uma forma de o aproximar da Universidade e, estando mais presente na instituição, há uma maior possibilidade deste estudante vir a desenvolver o interesse por atividades extracurriculares.

A sumarização das discussões desta seção é apresentada no Quadro 10.

Quadro 10 – Síntese dos pontos positivos e negativos sobre as atividades complementares e extracurriculares

Pontos positivos	Pontos negativos
<p>- A grade do curso reserva cento e vinte horas para atividades complementares;</p> <p>- PIBIC e SEMAC favorecem e incentivam o envolvimento dos estudantes em atividades extracurriculares.</p>	<p>- Pouca oferta de atividades complementares por parte do departamento;</p> <p>- Pouco incentivo por parte da Universidade para que os docentes desenvolvam projetos e pesquisas com participação dos estudantes;</p> <p>-Falta de interesse dos estudantes em participar em atividades complementares e extracurriculares;</p> <p>-Não há divulgação dos serviços oferecidos à UFS para a comunidade acadêmica, como por exemplo, serviços de apoio e acompanhamento psicológico.</p>

Fonte: Elaborado pela autora

À luz dessas considerações, conclui-se que, ainda é pouca a quantidade de atividades complementares e extracurriculares realizadas pela comunidade acadêmica do DAD, e a causa desta baixa aderência se dá por inúmeros fatores. A questão chave é a falta de incentivo para estas práticas; fato este que desmotiva docentes e estudantes.

4.5 Instalações e infraestrutura física

Nesta categoria de análise, buscou-se compreender a percepção dos docentes sobre as instalações e infraestruturas disponibilizadas pela UFS e pelo DAD para a execução das atividades acadêmicas. Foi investigado aqui fatores como a infraestrutura das salas de aula, laboratórios e sala de informática, bem como foi verificado a disponibilização de materiais de estudo e de ferramentas mais utilizadas no mercado de trabalho para a aprendizagem da prática profissional dos estudantes.

A infraestrutura disponibilizada para a prática das atividades de ensino tem influenciado diretamente o processo de ensino-aprendizagem. Nesse sentido, os entrevistados reconhecem que nos últimos anos houve uma melhoria na estrutura das salas de aula, laboratórios e bibliotecas, que agora possuem aparelhos de ar-condicionado e projetores de teto. Porém, os docentes também mencionaram que apesar da oferta de uma melhor estrutura, a UFS não realiza manutenção em tempo hábil nos equipamentos existentes nas salas de aula e, quando ocorre quebra, o docente tem que permanecer ministrando as aulas mesmo com os equipamentos sem funcionar. Dessa forma, é inquestionável que a falta de manutenção nos equipamentos supracitados afetando o trabalho dos docentes como a aprendizagem e a concentração dos estudantes.

Devido ao clima da região em que a UFS está localizada ser tropical, os aparelhos de ar-condicionado são essenciais para manter a temperatura ideal das salas de aula e, quando estes estão com problemas técnicos, a aprendizagem dos alunos é prejudicada devido ao calor excessivo, somado às situações em que a sala de aula tem uma grande quantidade de estudantes (mais de 50 alunos).

Com o cenário da globalização e a facilidade de conexão à rede mundial de internet, é cada vez mais comum o uso da rede de internet na formação de alunos nas graduações de IES. Nesse contexto, os entrevistados mencionaram que a falta de acesso adequado à rede de internet prejudica o seu trabalho uma vez que apesar da UFS já disponibilizar uma rede de internet para acesso de docentes e alunos, esta não funciona corretamente. O fato da rede de internet não ser adequada às necessidades dos docentes, além de não favorecer o bom funcionamento do processo de ensino-aprendizagem, faz com que estes levem trabalho para realizar

em casa, sendo esta uma das causas da sobrecarga de trabalho já supracitada pelos entrevistados.

A dificuldade de acesso à internet dentro da UFS também pode ser refletida nos poucos acessos por parte dos entrevistados à biblioteca virtual. Hoje, há uma tendência cada vez maior de que os docentes e estudantes utilizem cada vez menos as bibliotecas físicas e acessem com maior frequência as bibliotecas virtuais. Todavia, entrevistas revelam que a maioria dos docentes, apesar de possuir conhecimento sobre a existência da biblioteca virtual, não faz uso e nem mesmo conhece os conteúdos que disponibilizados.

Sobre a biblioteca física, esta supre parcialmente a real necessidade da comunidade acadêmica, devido fatores como a pouca quantidade de exemplares de livros, não sendo estes suficientes para atender as demandas das turmas e também devido à desatualização das obras lá existentes. Nesse contexto, o entrevistado E3 ressaltou que a universidade não disponibiliza em sua biblioteca os materiais/livros que são utilizados nas disciplinas que ministra:

E3: A biblioteca até que melhorou nos últimos anos, só que os livros ainda são muito antigos, muito defasados, principalmente nas disciplinas de finanças onde tem livros que são muito antigos e não acompanham a legislação que mudou, por exemplo, a forma do balanço patrimonial.

Dessa forma, é prática comum aos docentes do DAD a elaboração de materiais de estudo baseados em versões atuais de livros as quais não estão disponíveis na biblioteca e distribuem aos alunos, gerando assim desgaste desnecessário, uma vez que se a biblioteca disponibilizasse tais materiais os docentes seriam poupados deste trabalho.

Já as disciplinas ligadas às teorias consideram o conteúdo disponibilizado na biblioteca ideal, uma vez que as teorias se modificam muito pouco com o passar do tempo. Nesse sentido, o entrevistado E6 concorda que:

E6: Como eu trabalho em sociologia com as teorias eu consigo encontrar livros na biblioteca, porque teorias foram lançadas e os livros não ficam velhos.

Conforme expostos nos parágrafos anteriores, a estrutura da biblioteca física da UFS precisa ser melhorada em relação a ofertas de livros atuais e em quantidade suficiente. A rede de dados da instituição também não supre a necessidade da comunidade acadêmica e pode ser uma das causas para o pouco acesso à biblioteca virtual da universidade. Apesar de existir um laboratório de informática no DAD, o qual poderia ser utilizado por docentes e estudantes para o acesso à referida biblioteca, este também não possui a ideal estrutura. Atualmente existem poucos computadores e a maioria deles não funciona.

Com a atual tendência de mais aprendizados utilizando meios digitais, há a necessidade de um laboratório que atenda satisfatoriamente às necessidades dos estudantes dos departamentos, porém, as máquinas disponíveis no laboratório do DAD são antigas e impedem o ágil acesso às informações. Além disso, os softwares lá disponibilizados não são atualizados e não funcionam adequadamente em versões antigas. Dessa forma, fatores como: desatualização de softwares, máquinas antigas e lentas, pouca quantidade de máquinas e falta de um suporte por parte de um profissional de informática no laboratório fazem com que este seja pouco frequentado por estudantes e docentes.

Os entrevistados informaram que o departamento não possui acesso até mesmo a programas básicos utilizados para análises de pesquisas quantitativas. Em algumas disciplinas os docentes reconhecem que seria benéfico para os alunos a utilização de ferramentas de simulação para a visualização de como ocorre em uma empresa real, porém são impossibilitados de proporcionarem tal vivência ao estudante devido à universidade e ao departamento não possuírem a licença para acesso a tais programas. O entrevistado E5 relatou que utiliza um software pago em uma das suas disciplinas, porém a licença foi adquirida com recurso do próprio docente, o qual reconhece que apesar de benéfica a utilização do software, a universidade possui outras prioridades essenciais que impossibilitam o direcionamento de recursos. Nesse sentido, o entrevistado E5 afirma que:

E5: No nosso departamento a gente tem um déficit disso porque, por exemplo, se a gente quiser fazer uma pesquisa quantitativa, a gente precisa de softwares que a gente não tem licença aqui. Se a gente quiser fazer jogos empresariais a gente precisa de softwares que não temos aqui e não temos como acessar a verba para adquirir, esse é o grande problema.

A utilização de softwares e ferramentas para simulação já é muito comum na formação profissional de estudantes, e a utilização destes no DAD traria benefícios inquestionáveis na aprendizagem os quais refletiriam na qualidade final do curso.

Nesse contexto, o Quadro 11 apresenta os principais pontos positivos e negativos apontados pelos docentes sobre a qualidade do curso em relação às instalações e infraestrutura física:

Quadro 11 – Síntese dos pontos positivos e negativos sobre às instalações e infraestrutura física

Pontos positivos	Pontos negativos
-Disponibilização de ar-condicionado e projetor nas salas de aula.	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de manutenção adequada nos equipamentos das salas de aula (ares-condicionados e projetores); - Falta de acesso adequado à rede de internet; - Pouca quantidade de exemplares de livros na biblioteca física; - Não disponibilização de livros atualizados na biblioteca; - Laboratório de informática não possui estrutura ideal/suficiente.

Fonte: Elaborado pela autora

Diante do exposto nessa seção, conclui-se que a infraestrutura geral disponibilizada para a atividade docente do DAD não atende satisfatoriamente a necessidade dos estudantes, conforme a expectativa dos docentes. Entretanto, os docentes buscam formas de driblar tal problema e exercer a atividade docente da melhor forma possível se utilizando inclusive de recursos próprios para garantir a boa aprendizagem dos estudantes.

4.6 Comunicação e sistemas de informação

O presente núcleo temático traz apontamentos sobre como ocorre a comunicação entre os docentes para com os estudantes do DAD, bem como aborda como os sistemas de informação favorecem tal comunicação.

A UFS disponibiliza o Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) para os estudantes, docentes e demais funcionários da instituição. Este sistema funciona como uma plataforma integradora a qual, entre outras funções, permite a interação entre docentes e estudantes. Sobre a funcionalidade do sistema

de informação acadêmico SIGAA, os docentes, na sua maioria, mostraram-se satisfeitos. Porém, os entrevistados também relatam que o sistema ainda é muito moroso e dificulta a execução de atividades simples. O entrevistado E3 relatou que:

E3: O SIGAA é um sistema muito bom no sentido de você conseguir lançar material e fazer algumas coisas, só que ele é muito, muito lento, eu perco muito tempo só para lançar a frequência. É um teste de paciência.

Devido à morosidade do sistema, tanto os docentes quanto os estudantes se sentem desmotivado para acessá-lo. Como as notas das avaliações e as frequências são lançadas no sistema, os docentes têm a obrigatoriedade de acessá-lo, já os estudantes apenas o acessam em situações extremamente necessárias, como para consulta de frequência, horários e locais de aula e consulta de notas.

Sobre o acesso por parte dos estudantes ao sistema, os docentes consideram ser necessária atualizações e modificações para que este seja mais intuitivo e convidativo, pois o sistema hoje ainda possui um layout que não aguça o estudante a acessá-lo. Nesse ínterim, o entrevistado E1 expôs que o SIGAA:

E1: É uma plataforma interessante, mas ela precisa ser reformulada. Ela não é intuitiva, os alunos não gostam de usá-la. Acho que porque a internet já está muito dinâmica, não é mais aquela.

Apesar do SIGAA possuir as oportunidades de melhoria acima citadas, seria praticamente impossível a realização de grande parte das atividades docentes sem a utilização do sistema. Assim, todos os docentes fazem uso do referido, mesmo este consumindo muito do seu tempo devido à lentidão. Entretanto, em situações que existem outras possibilidades para realizar determinadas tarefas, alguns dos entrevistados preferem realizá-las sem fazer uso do SIGAA, como por exemplo, para comunicar-se com os estudantes. Apesar da grande maioria utilizar o SIGAA, há os que utilizam outros meios para interação com estudantes tais como redes sociais e *whatsapp*.

Além disso, há uma lacuna no SIGAA, pois o mesmo não possui a funcionalidade da comunicação entre docentes e alunos matriculados na disciplina de TCC 2, fato este que faz com que os docentes utilizem outro meio de comunicação para os orientandos, como e-mails e *whatsapp*.

A utilização de outros meios de comunicação além dos SIGAA acaba ocasionando transtornos aos docentes, pois os estudantes ainda não se adaptaram a utilização correta e moderada das redes sociais e quando estes possuem outros meios de acesso aos docentes acabam não respeitando os momentos de descanso e buscando contato para orientação e esclarecimento de dúvidas fora do horário adequado, como à noite e nos finais de semana ou feriados.

O Quadro 12 sintetiza os pontos positivos e negativos elencados pelos entrevistados no tocante à comunicação e aos sistemas de informação.

Quadro 12 – Síntese dos pontos positivos e negativos sobre a comunicação e os sistemas de informação

Pontos positivos	Pontos negativos
-Disponibilização do SIGAA para comunicação entre discentes e docentes. - Utilização do SIGAA facilita a execução das atividades docentes.	-Lentidão do SIGAA; - Comunicação por <i>whatsapp</i> e outras redes sociais proporciona que os estudantes contatem os professores em horários inadequados. - Docentes não acessam a biblioteca virtual da universidade. - Conteúdo disponibilizado na biblioteca virtual não é satisfatório.

Fonte: Elaborado pela autora

Diante do exposto, acerca da utilização do SIGAA, conclui-se que na percepção dos docentes o referido sistema é muito útil na execução das atividades docentes, porém fatores como a lentidão e a estrutura da plataforma fazem com que os usuários apenas acessem o sistema quando estritamente necessário.

4.7 Avaliação geral do curso

Esta unidade temática de análise traz a opinião dos docentes sobre quão preparado saem os estudantes dos DAD para atuação no mercado de trabalho, assim como apresenta e discute a percepção dos docentes sobre a qualidade geral do curso.

Apesar das deficiências elencadas nas seções supracitadas, todos os entrevistados consideram que o curso de administração da UFS/Campus São Cristóvão é de qualidade, pois, segundo eles, todos os docentes do curso são muito bem preparados e possuem vasta experiência profissional e acadêmica. Outro fator que segundo os entrevistados influencia na qualidade do curso é que os

estudantes possuem o perfil de irem em busca do conhecimento, pois são incentivados nas aulas a buscarem a autoaprendizagem. No decorrer da sua fala, o entrevistado E5 apontou as características dos estudantes que contribuem para a boa qualidade do curso:

E5: Os nossos alunos com esse diferencial eles tem muito mais condições de se adequarem a essas tendências que não foram ministradas no curso, porque eles têm essa característica de buscar, de ser autodidatas em muitos momentos, eles têm a característica de se virar. São alunos que aprenderam além do conteúdo técnico, aprenderam postura, aprenderam como deve buscar a informação e como devem se portar e correr atrás do que eles almejam. Então eu vejo que uma coisa acaba compensando a outra. Eu hoje no mercado de trabalho, se eu tivesse uma empresa, eu sem dúvida alguma eu iria atrás de alunos da Universidade Federal ao invés de outras.

Conforme o exposto nos parágrafos acima, nota-se que os docentes julgam a qualidade do curso com base em dois fatores essenciais, a saber, a boa preparação da equipe docente e a predisposição para aprender dos estudantes.

Nesse contexto, é importante ressaltar que a qualidade é um fator multidimensional e além dos fatores relacionados ao perfil de docentes e estudantes, há mais questões que impactam na qualidade do curso, como por exemplo, materiais de apoio atualizados, incentivo às práticas extracurriculares, dentre outros.

Levando em consideração estes aspectos, os entrevistados consideram que fatores como desatualização de ementas, falta de interação entre as disciplinas, docentes que faltam em excesso às aulas, burocratização em excesso das

instituições públicas e a falta de uma infraestrutura adequada para o melhor desempenho das atividades acadêmicas acabam prejudicando a qualidade final do curso. Os docentes relataram também que alguns destes fatores que influem na qualidade do curso já estão sendo trabalhados, pois a nova matriz que será inserida dará um upgrade (atualização e melhoria) em muitos dos fatores de qualidade que ainda precisam ser melhorados no DAD.

Um dos objetivos do curso de administração é a preparação do estudante para atuação no mercado de trabalho, tanto em organizações privadas como em organizações públicas. Nesse aspecto, os entrevistados consideram que os estudantes, ao concluir o curso, estarão sim preparados para atuar como

administradores em instituições públicas, privadas ou gerenciarem seu próprio negócio, uma vez que durante a graduação adquiriram as habilidades básicas para tornarem-se administradores.

Sobre esses aspectos, o Quadro 13 apresenta a compilação dos pontos positivos e negativos apontados pelos entrevistados.

Quadro 13 – Síntese dos pontos positivos e negativos sobre a avaliação geral do curso

Pontos positivos	Pontos negativos
<ul style="list-style-type: none"> -Docentes bem preparados pois possuem vasta experiência profissional e acadêmica; - Capacidade de autoadaptação dos estudantes às necessidades do mercado de trabalho; -Nova matriz de disciplinas já está em andamento. 	<ul style="list-style-type: none"> - Há Docentes que faltam em excesso às aulas. - Infraestrutura para execução das atividades docentes ainda precisa ser melhorada com maior acervo na biblioteca, melhor acesso à rede de internet, máquinas e softwares atualizados no laboratório de informática e correta manutenção dos equipamentos de sala de aula.

Fonte: Elaborado pela autora

No geral, nota-se que há muitas lacunas para implementações de melhorias, tanto em questões que estão dentro da capacidade do DAD solucionar, bem como em questões estruturais, as quais demandam maior tempo e complexidade para serem melhoradas ou corrigidas, como por exemplo, a burocratização das instituições públicas e a adequada manutenção das salas de aula da UFS. Todos os pontos negativos mencionados pelos docentes refletem na qualidade do curso e certamente se corrigidos resultam em melhores resultados nas avaliações da qualidade realizadas pelo MEC e também os profissionais originados da instituição estarão melhor preparados para atuarem na profissão de administrador.

4.8 Proposta de ações corretivas a partir da análise geral do curso

A presente subseção traz ações que podem ser desenvolvidas no DAD e que se aplicados, certamente resultarão em melhorias e correções dos pontos negativos que impactam a qualidade do curso, conforme as inquietações expostas pelos entrevistados.

Tendo como base os pontos negativos que impactam na qualidade do curso na percepção dos docentes, o Quadro 14 traz sugestões de melhorias para o curso:

Quadro 14 – Sugestões de melhorias para o curso

Núcleos temáticos/Categorias	Sugestões de melhoria
Atitudes dos professores e métodos de ensino	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporcionar treinamento para os docentes sobre novas metodologias de ensino; ▪ Incentivar os docentes a adotar novas metodologias de ensino para melhorar o processo de ensino-aprendizagem; ▪ Promover cursos de reforço em horário oposto aos horários de aula para melhor preparação dos estudantes nas disciplinas que estes apresentam maior dificuldade em conteúdo de base; ▪ Incentivar, por meio de campanhas, palestras e cursos os docentes a utilizarem atividades práticas nas disciplinas; ▪ Reservar parte da carga horária dos docentes para o desenvolvimento obrigatório de pesquisas e projetos de extensão com participação dos estudantes; ▪ Desenvolver metas educacionais de acordo com as peculiaridades de cada disciplina para estimular gradativamente a evolução da qualidade do curso; ▪ Promover eventos para interação dos docentes e discentes com o mercado local (feiras de profissões);
Desempenho da coordenação do curso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Buscar, junto à gestão da UFS, maior autonomia e poder de decisão para os chefes de departamento. ▪ Promover encontros com participação dos estudantes, professores e coordenação para debate e <i>brainstorming</i> para coleta de ideias que possam ser úteis na melhoria da qualidade do curso.
Currículo e aprendizagem percebida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reformular a ementa das disciplinas e integrá-las evitando repetição de conteúdos teóricos; ▪ Estabelecer disciplinas que obrigatoriamente devem ter parte da carga horária reservada para aprendizagens práticas e proporcionar a estrutura e ambientação ideais para tais práticas; ▪ Ao distribuir o horário das disciplinas, levar em consideração o conteúdo destas, para que as disciplinas com conteúdo mais complexo não sejam prejudicadas devido o horário de oferta; ▪ Reformular a grade do curso incluindo novas disciplinas e excluindo as que não mais são úteis para o profissional de administração.
Atividades complementares extracurriculares	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizar feiras e eventos científicos bem como divulgar entre os discentes e docentes por meio de e-mail e redes sociais oficiais do departamento os eventos que ocorrerão; ▪ Criar uma meta anual de projetos e pesquisas a serem desenvolvidas pelos docentes os quais obrigatoriamente devem ser desenvolvidos com a participação dos estudantes; ▪ Garantir que todos os eventos extracurriculares a serem executados pelo DAD sejam em horários opostos aos horários de aulas ou até mesmo aos sábados garantindo assim maior adesão por parte dos estudantes; ▪ Criar norma interna que regulamente que sempre que ocorrer evento extracurricular organizado pelo DAD os alunos sejam liberados para tal e a frequência a aula será contabilizada pela lista de presença do evento; ▪ Criar um manual impresso em forma de guia sobre os serviços disponibilizados pela UFS e pelo DAD para os novos estudantes para que estes tenham conhecimento do funcionamento e dos serviços de apoio ofertados pela Universidade.

Continua...

Quadro 12 – Sugestões de melhorias para o curso*Continuação...*

Instalações e infraestrutura física	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Buscar junto à Universidade a disponibilização de uma sala reserva, exclusiva para o departamento. Sempre que houver um problema com equipamentos das demais salas, os docentes possam transferir as aulas para este local; ▪ Ao solicitar novos exemplares de livros à biblioteca, aumentar a quantidade de exemplares, tendo em vista que as turmas do curso são sempre cheias; ▪ Buscar junto à gestão da Biblioteca a compra de livros atualizados da área de administração; ▪ Buscar junto à gestão da Universidade a liberação de recursos para a compra de novas máquinas para o laboratório de informática, bem como ampliação do espaço deste.
Comunicação e sistemas de informação	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar campanha junto aos docentes incentivando-os a conhecerem e utilizarem a biblioteca virtual da UFS; ▪ Criar uma lista de conteúdos úteis ao curso de administração os quais ainda não existem na biblioteca Virtual da UFS e buscar junto à gestão da biblioteca a inclusão de tais conteúdos; ▪ Buscar junto à gestão do SIGAA a melhoria das funcionalidades de comunicação com os estudantes, para assim garantir que os docentes utilizem apenas o SIGAA para comunicação com os estudantes.
Avaliação geral do curso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Criar campanhas de conscientização com os estudantes para que sempre que o professor faltar, eles sinalizarem através do SIGAA; ▪ Adotar medidas punitivas conforme a legislação para os docentes que injustificadamente faltarem às aulas; ▪ Implantar uma avaliação interna geral, ao final de cada semestre, para identificar as dificuldades dos estudantes e adotar medidas para corrigir as possíveis lacunas na aprendizagem identificadas nos resultados das avaliações; ▪ Proporcionar maior interação do estudante com o mercado de trabalho seja por meio de feiras, eventos científicos, congressos, ou até mesmo intermediando a contratação de estudantes por empresas parceiras, criando um banco de dados com cadastros de alunos os quais as empresas podem contatar quando surgirem oportunidades de emprego.

Por fim, conclui-se que fatores como a excessiva burocratização das IES públicas, falta de estrutura adequada para atividades práticas, docentes desatualizados quanto às metodologias ativas de ensino e a falta de material de estudo adequado, entre outros motivos afetam a qualidade do ensino não só no caso do curso de administração do DAD como também é este o cenário de várias IES públicas do país. Porém, há medidas internas que podem ser adotadas e que certamente refletirão em resultados positivos na qualidade do ensino-aprendizagem do DAD e também garantirão o cumprimento do objetivo do curso de formar profissionais de administração capacitados para atuação no mercado de trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa buscou analisar a percepção dos docentes sobre a qualidade do curso de administração da UFS/Campus São Cristóvão com o intuito de mapear pontos positivos e negativos do curso e delinear melhorias com vistas ao aperfeiçoamento da formação dos alunos.

Na avaliação dos docentes, fatores como a boa preparação da equipe docente, os quais na sua maioria são doutores e possui experiência adquirida aqui no Brasil e também no exterior, bem como o perfil dos estudantes, os quais devido às peculiaridades do ensino público já se adaptaram a expandirem as barreiras da sala de aula e buscar conhecimentos além do exposto pelo docente, influem na qualidade final do curso. Tendo como base estes dois fatores, os docentes concordam que o curso precisa ser melhorado, porém, atualmente já pode ser considerado de qualidade.

Apesar dos entrevistados afirmarem, no geral, que o curso é de qualidade, o conteúdo das entrevistas revela que esta qualidade ainda está distante da própria expectativa dos docentes, tendo em vista que são apontadas inúmeras deficiências. Nesse sentido, entende-se que os docentes precisam rever os conceitos de qualidade e quais os fatores necessários para que um curso de graduação seja bem avaliado neste quesito. Uma vez que os pontos negativos mencionados pelos entrevistados superam em quantidade os pontos positivos do curso, entende-se que a qualidade do curso precisa evoluir muito e tais pontos negativos identificados nas entrevistas trazem impactos aos resultados obtidos pelo curso nas avaliações do MEC, sendo talvez a causa-raiz do declínio no conceito ENADE obtido na avaliação de 2015.

5.1 Sugestões de estudos futuros

Durante a execução da presente pesquisa, surgiram outros temas para serem estudados futuramente, sendo estes relacionados à qualidade do curso de Administração ministrado pela UFS/Campus São Cristóvão. Assim, segue listagem de sugestões para pesquisas futuras:

- Replicar a pesquisa após a implantação da nova matriz de disciplinas do curso;
- Empreender uma análise comparativa com outras instituições de ensino;
- Analisar o desempenho profissional dos egressos do curso;
- Analisar as práticas docentes que oferecem melhores resultados em aprendizado.

REFERÊNCIAS

- ABDULLAH, F. The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. **International Journal of Consumer Studies**, v. 30, n. 6, p. 569-581, 2006.
- ABIDIN, M. Higher Education Quality: Perception Differences among Internal and External Stakeholders. **International Education Studies**, Toronto, v.8, n.12, p.185-192, 2015.
- ANNAMDEVULA, S.; BELLAMKONDA, R. S. Effect of student perceived service quality on student satisfaction, loyalty and motivation in Indian universities: development of HiEduQual. **Journal of Modelling in Management**, v. 11, n. 2, p. 488-517, 2016.
- ANNAMDEVULA, S.; BELLAMKONDA, R. S. HiEduQual: An Instrument for Measuring the Critical Factors of Students' Perceived Service Quality. **Management Science and Engineering**, v. 08, n. 2, p. 103-109, 2014.
- ASSAN, T. B. Perceptions of Lecturers on Quality Assurance in Higher Education Teaching and Learning Process. **International Journal of Educational Sciences**, v.07, n.2, p.339-347, Set. 2017.
- BARROS, A.S.X. Expansão da educação superior no Brasil: Limites e possibilidades. **Educ. soc.**, V.36, n.131, p. 361- 390, Abr./Jun.2015.
- BRASIL, Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004. **Diário oficial da República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 15 abr. 2004. Seção 3, p.3.
- BRENNAN, R.; AHMAD, S. (2005). Using case studies in management education: the student perspective. **International Journal of Management Education**, v. 4 n.3, p. 21-30, Jun.2005.
- BRITO, C. C. Avaliação institucional da qualidade em serviços educacionais na percepção de alunos de cursos técnicos a distância. **Revista brasileira da educação profissional e tecnológica**, V.2, 2018. DOI: 10.15628/rbept.2018.6308.
- BRITO JÚNIOR, A.F.; FERES JUNIOR, N. A utilização da técnica da entrevista em trabalhos científicos. **Evidência**. Araxá. v.7, n.7, p. 237-250, 2011.
- BONI, V.; QUARESMA, S. J. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC**. V. 2, n.1, p. 68-80, jan./jul, 2005.
- CARVALHO, M.M; PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: teoria e casos**. 10 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

CAUCHICK MIGUEL, P. A. **Metodologia de pesquisa em engenharia de produção e gestão de operações**. 2. ed. Rio de Janeiro, RJ: Campus, 2010. 226 p.

CROSBY, P. B. **Quality is free: the art of making quality certain**. New York: Mc Graw-Hill, 1979.

DAMIAN, S. **Estrutura de avaliação da qualidade percebida e desempenho em serviços administrativos de instituição de ensino superior**. 2018. Dissertação (Mestrado em engenharia de produção - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2018).

DIAS, C.L; HORIGUELA, M.L.M; MARCHELLI, P.S. Políticas para avaliação da qualidade do ensino superior no Brasil: um balanço crítico. **Educação e Pesquisa**, v.32, n.3, p. 435-464, 2006.

DEMING, W. E. **Qualidade: a revolução da administração**. Tradução, prefácio e notas: Francis Henrik Aubert; Maria Esmene Comenal; Áurea Consenza Dall. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.

FREITAS, A.L. A qualidade em serviços no contexto da competitividade. **Revista Produção Online**, Florianópolis, v.5, n.1, Jun. 2005. Disponível em: <https://producaoonline.org.br/por/article/view/32>. Acesso em: 23 out. 2018.

FREITAS, H. C. L. A reforma do Ensino Superior no campo da formação dos profissionais da educação básica: As políticas educacionais e o movimento dos educadores. **Educ. Soc.** Campinas, v. 20, n.68, p. 17-43, Dec. 1999.

FREITAS, A.L.P. A qualidade em serviços no contexto da competitividade. **Revista Produção Online**, v.5, n.1, Mar. 2005.

GARCÍA, C.M. **Formação de professores: para uma mudança educativa**. 2.ed. Porto: Porto Editora, 1999.

GARVIN, D. A. **Gerenciando a qualidade**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1988.

GARVIN, D. A. **Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva**. 3.ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

GIANESI, I. G. N; CORRÊA, H. L. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente**. São Paulo, SP: Atlas, 2014.

GIL, A. C. **Como elaborar um projeto de pesquisa**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. 7. reimpr. São Paulo: Atlas, 2016. 200 p.

GROHMANN, M.Z.; NASCIMENTO, Z.B.; RADONS, D.L. Autoavaliação Institucional em uma Instituição Federal de Ensino Superior: Um olhar sob a perspectiva docente. **Meta: Avaliação**, v.6, n.17, p. 118-144, mai./ago. 2014.

HALL, M.R. **Quality in Higher Education: Perspectives from Front-Line Faculty in the United States.**2015.163f. Dissertação (Doutorado de Filosofia em Pesquisa e Avaliação Educacional) – Virginia Polytechnic Institute and State University, Blacksburg, 2015.

JURAN, J. M. **Quality control handbook.**3.ed. New York. McGraw-Hill, 1974.

LATIF, K. F.; LATIF, I.; SAHIBZADA, U. F.; ULLAH, M. In search of quality: measuring higher education service quality (HiEduQual). **Total Quality Management and Business Excellence**, 2017.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia científica.**6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

LAS CASAS, A. L. L. **Qualidade total em serviços: Conceitos, exercícios, casos práticos.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

LONGO, R. M.J. Gestão da qualidade: Evolução histórica, conceitos básicos e aplicação na educação. SEMINÁRIO GESTÃO DA QUALIDADE NA EDUCAÇÃO: EM BUSCA DA EXCELÊNCIA, 1995, São Paulo.

LOURENÇO, C.D.S; KNOP, M.F.T. Ensino superior em administração e percepção da qualidade de serviços: Uma aplicação da escola Servqual. **Revista brasileira de gestão de negócios**, v.13, n.39, p. 219-233, abr./jun.2011.

MAHAPATRA, S. S.; KHAN. M. S. A framework for analyzing quality in education settings.77 **European Journal of Engineering Education**, v. 32, n. 2, p. 205-217, 2007.

MAINARDES, E.W; DOMINGUES, M.J.C.S; DESCHAMPS, M. Avaliação da qualidade nos serviços educacionais das instituições de ensino superior em Joinville, SC. **Revista de Gestão USP**, v. 16, n. 1, p. 17-32, jan./mar. 2009.

MANJULA, R.; VAIDEESWARAN, J. A New Framework for Measuring the Quality of Engineering Education System using SEI-CMM approach - (E2-CMM). **International Journal of Software Engineering & Applications**, v. 2, n. 1, p. 28-43, 2011.

MARCIA, Z. G.; ZULMAR, B. N.; Daiane, L. R. Autoavaliação Institucional em uma Instituição Federal de Ensino Superior: Um Olhar sob a Perspectiva Docente. Meta: Avaliação. Rio de Janeiro, v. 6, n. 17, p. 118-144, mai./ago.2014.

MARTINS, R. A. **Abordagens quantitativa e qualitativa.** In: Metodologia de pesquisa em engenharia de produção e gestão de operações. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier: Campus, 2012. Cap. 3.

MARTINS, M. J. D.; OLIVEIRA, T.; BARROS, J. P; SANTO, J.E.; TRINDADE, V.;

BONITO, J. Concepções sobre qualidade de ensino em estabelecimentos de ensino superior público em Portugal. **Revista Ibero americana de Educación**. Portalegre, n. 56, p. 159-167, 2011.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO - MEC.E-mec, 2019.**Instituições de Educação Superior e Cursos Cadastrados**. Disponível em: <<http://emec.mec.gov.br/>>. Acesso em: 10, jan. 2019.

MELLO, S. C. B; DUTRA, H.F.O; OLIVEIRA, P. A. S. Avaliando a qualidade de serviço educacional numa IES: o impacto da qualidade percebida na apreciação do aluno de graduação. **O&S**, v.8, n. 21, p. 125-137, maio/agosto, 2001.

MELO, F. G. O. **Avaliação da qualidade do ensino de engenharia de produção no Brasil a partir dos indicadores do SINAES**. 2017. 155f. Dissertação (Mestrado em Engenharia industrial) – Universidade Federal da Bahia, Escola Politécnica. Salvador, 2017.

MILAN, G. S.; LARENTIS, F.; CORSO, A.; EBERLE, L.; LAZZARI, L.; TONI, D. **Atributos da qualidade dos serviços prestados por uma IES e os fatores que impactam na satisfação dos alunos do curso de graduação em administração**. XXXVIII Encontro da ANPAD. Rio de Janeiro, 2014.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO – MEC. **Sinopses Estatísticas da Educação Superior: Graduação**. BRASIL. 2017. Disponível em <<http://inep.gov.br/>>. Acesso em 15 nov. 2018.

MINAYO, M.C.S. **O desafio do conhecimento: Pesquisa qualitativa em saúde**. 12. Ed. São Paulo: Hucitec, 2010.

MINAYO, M.C.S.; DESLANDES, S.F.; GOMES, R. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 25 ed. Petrópolis: Vozes, 2016.

MORÉ, R.; MORITZ, G.; PEREIRA, M.; MELO, P. A. Modelo de gestão para educação à distância: o sistema de acompanhamento ao estudante (SAE). **INMR - Innovation & Management Review**, v. 7, n. 2, p. 104-126, 12 ago. 2010.

NEUENFELDT, M. C. Formação de professores para o ensino superior: reflexões sobre a docência orientada. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE FILOSOFIA E EDUCAÇÃO, 2., 2006, Santa Maria. **Anais [...]** Santa Maria: FACOS-UFMS, 2006.

OLIVEIRA, J.O. et al. **Gestão da qualidade: tópicos avançados**. 1 ed. São Paulo: Cengage Learning, 2003.

OLIVEIRA, O.J; FERREIRA, E.C; Adaptação e aplicação da escola SERVQUAL na educação superior. **Gestão da produção, operações e sistemas**, v.3, n.3, p. 133,jul/set. DOI: <https://doi.org/10.15675/gepros.v3i3.473> 2008.

PAGE,S; ALEXITCH, L. Faculty Members' Attitudes and Perceptions about the Quality of University Education: AnInitial Exploration. **Canadian Journal of Education / Revue canadienne de l'éducation**, v.22, n.1, p. 82-88. Inverno,1997.

PALADINI, E. P. **Gestão Da Qualidade: Teoria e Prática**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

POFFO, G.D; MARINHO, S.V; Qualidade na percepção discente do curso de administração. **Revista gestão universitária na América Latina**, V.6, n.2, p. 210-230, abr. 2013.

POLIDO, K; MENDES, G.H.S. **Aplicação do SERVQUAL para avaliação da qualidade dos serviços em restaurantes no município de São Paulo**. XXXV Encontro nacional de engenharia de produção. Fortaleza, 2015.

RENESTO, C.L; RAMOS, P. **Qualidade em serviços**. Instituto Catarinense de pós graduação, Blumenau, 2014.

RICHARDSON, J. A pesquisa qualitativa crítica e válida. In: RICHARDSON, R. J. et al. (Org) **Pesquisa Social**. 3ª ed. Revista e Ampliada. São Paulo: Atlas, 2012, p. 90–103.

SANTOS, R. J. N. **A percepção dos estudantes sobre a qualidade do curso de administração da Universidade Federal de Sergipe/Campus São Cristóvão**. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) – Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, [Defesa prevista para outubro de 2019]

SANTOS, A. Complexidade e transdisciplinaridade em educação: Cinco princípios para resgatar o elo perdido. **Revista Brasileira de educação**. v.13, n.37, p. 71-84, jan/abr, 2008.

SARAIVA, M; TEIXEIRA, A. **A qualidade numa perspectiva multi e interdisciplinar**. 1 ed. Lisboa: Edições sílabo, 2009.

SGUISSARDI, V. Modelo de expansão da educação superior no brasil: predomínio privado/mercantil e desafios para a regulação e a formação universitária, **Educação e Sociedade**, v.29, n.105, p. 991-1022, set/dez, 2008.

SELEME, R; STADLER,H. **Controle da qualidade: As ferramentas essenciais**. 20 ed. Curitiba: Ibpex, 2008.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. Florianópolis, SC: UFSC, 2005. 138 p.

SOBRINHO, J.D. Educação superior, globalização e democratização. Qual universidade? **Revista brasileira de educação**, n.28, p. 164-173, Jan./Abr. 2005.

SOUZA, A. S.; SILVA, C. P.; RODRIGUES, M. S. Avaliação da Qualidade dos Serviços: Uma Análise dos Dados e a Metodologia Adotada. **Revista de Ciências da Administração**, v. 6, n.12, p. 57-68, jul./dez. 2004.

STEPPACHER, D. **Estrutura de avaliação da qualidade percebida e desempenho em serviços administrativos de instituição de ensino superior**. 2018. 127 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Escola de engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2018.

TEEROOVENGADUM, V.; KAMALANABHAN, T. J.; SEEBALUCK, A. K. Measuring service quality in higher education Development of a hierarchical model (HESQUAL). **Quality Assurance in Education**, v. 24, n. 2, p. 244-258, 2016.

Universidade Federal de Sergipe - UFS. SIGAA, 2019. Curso nível graduação - Administração/DAD - São Cristóvão. Disponível em:<https://www.sigaa.ufs.br/sigaa/public/curso/portal.jsf?id=320123&lc=pt_BR>. Acesso em: 12 jan. 2019.

WALL, M. L.; PRADO, M. L.; CARRARO, T.E. A experiência de realizar um Estágio Docência aplicando metodologias ativas. **Acta Paulista de Enfermagem**. v. 21, n 3, p.515-519, 2008.

YILDIZ, S. M.; KARA, A. The PESPERF scale: An instrument for measuring service quality in the School of Physical Education and Sports Sciences (PESS). **Quality Assurance in Education**, v. 17, n. 4, p. 393-415, 2009.

APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTAS

Este roteiro de entrevista visa coletar informações sobre a qualidade do curso de Administração da Universidade Federal de Sergipe/São Cristóvão, na percepção dos docentes. Os resultados visam colaborar com a melhoria da qualidade do curso, em complemento com uma pesquisa desenvolvida anteriormente cujo objetivo foi avaliar a qualidade do referido curso na percepção dos seus estudantes. O roteiro de entrevista foi semiestruturado conforme as dimensões do questionário de Santos (2019).

Caracterização do entrevistado

Nome:

Idade:

Área de atuação:

Formação e ano:

Possui experiência no exterior:

Anos na carreira acadêmica:

Anos de experiência no DAD:

DIMENSÃO 1: Atitude dos professores e métodos de ensino

1. Você considera o tempo de duração dos períodos suficiente para que seja ministrada toda a ementa prevista na grade curricular?
2. Você acha que existe uma sobrecarga de trabalho nas suas atividades desempenhadas no DAD?
3. Você considera que a maioria dos estudantes consegue assimilar de forma satisfatória os conteúdos que compõem a ementa das disciplinas?
4. Você utiliza metodologias ativas de ensino-aprendizagem nas disciplinas que leciona? Considera que utilizar métodos diferenciados favorece/estimula o ensino e a aprendizagem dos conteúdos?

DIMENSÃO 2: MECANISMOS E LIMITAÇÕES LEGAIS PARA COORDENAÇÃO/GERENCIAMENTO DO CURSO

1. Você acha que as regulamentações impostas pelo MEC são realmente essenciais para o bom funcionamento do curso?
2. Você considera que a coordenação do curso, juntamente com os técnicos administrativos do departamento, dão o suporte necessário para o bom desempenho das suas atividades profissionais?
3. Você considera que a melhoria da qualidade do curso está relacionada com o empenho do coordenador?

DIMENSÃO 3: CURRÍCULO E APRENDIZAGEM PERCEBIDA

1. Você considera que são necessárias mudanças na atual grade do curso para que os estudantes desenvolvam habilidades requeridas no mercado de trabalho?
2. Você concorda que a parceria com organizações da região para práticas profissionais dos estudantes no decorrer do curso teria reflexo positivo na qualidade deste? Essa parceria ocorre?
3. Os conteúdos e as atividades práticas desenvolvidos nas suas disciplinas favorecem o processo de ensino-aprendizagem dos estudantes? Como?
4. Você concorda que as disciplinas do curso são ofertadas em turnos/horários flexíveis para a maioria dos estudantes?
5. Na sua opinião o horário em que a disciplina é ofertada influencia no processo de ensino-aprendizagem?

DIMENSÃO 4: ATIVIDADES COMPLEMENTARES E EXTRACURRICULARES

1. O DAD organiza eventos culturais e extracurriculares (feiras de profissões/empregos, eventos científicos, etc.)? Você considera que essas atividades favorecem a formação profissional dos estudantes?
2. A universidade disponibiliza serviços de apoio e de aconselhamento para os estudantes (atendimento psicológico, orientação acadêmica, etc.)?
3. Você costuma desenvolver pesquisas, atividades de extensão ou extracurriculares com participação dos estudantes (grupos de estudos, projetos de extensão, minicursos, entre outros)?

DIMENSÃO 5: INSTALAÇÕES E INFRAESTRUTURA FÍSICA

1. Na sua opinião, a estrutura das salas de aula, laboratórios de informática e bibliotecas são adequadas para o melhor desempenho das suas atividades profissionais e contribuem para o processo de ensino-aprendizagem?
2. O acervo disponibilizado na biblioteca possui os livros que você costuma utilizar nas suas disciplinas?
3. A universidade/departamento disponibiliza acesso a ferramentas (*Softwares*) e/ou máquinas que são mais utilizados nas empresas para melhor preparar o estudante para o mercado de trabalho?
4. O curso possui instalações de suporte para atividades complementares (auditórios adequados, salas de estudo, sala de monitoria, etc.)?

DIMENSÃO 6 - COMUNICAÇÃO E SISTEMA DE INFORMAÇÃO

1. O sistema de informação acadêmico (SIGAA), funciona corretamente e facilita a realização das atividades docentes?
2. Qual meio você utiliza para se comunicar com os estudantes das disciplinas que leciona (Sigaa, e-mail, redes sociais, Whatsapp)?
3. Você costuma acessar a biblioteca virtual da universidade? O conteúdo lá disponibilizado é satisfatório?

DIMENSÃO 7: AVALIAÇÃO GERAL DO CURSO

1. Você considera que ensino de administração prestado pela universidade federal de Sergipe/Campus São Cristóvão é de qualidade e o estudante ao concluir estará profissionalmente preparado para atuar como administrador?

APÊNDICE B – TERMO DE LIVRE CONSENTIMENTO

Declaro, por meio deste termo, que concordei em ser entrevistado(a) e participar na pesquisa referente ao Trabalho de Conclusão de Curso intitulado “A percepção dos docentes sobre a qualidade do curso de administração da Universidade Federal de Sergipe/Campus São Cristóvão”, desenvolvido pela aluna Ilayne Santos Nascimento. Fui informado(a), ainda, de que a pesquisa é orientada pelo Prof. Felipe Guilherme de Oliveira Melo, a quem poderei contatar/consultar a qualquer momento que julgar necessário através do telefone nº (75) 90000-0000 ou e-mail email@gmail.com.

Afirmo que aceitei participar por minha própria vontade, sem receber qualquer incentivo financeiro ou ter qualquer ônus e com a finalidade exclusiva de colaborar para o sucesso da pesquisa. Fui informado(a) dos objetivos estritamente acadêmicos do estudo, que, em linhas gerais é investigar a qualidade do curso de Administração da Universidade Federal de Sergipe/Campus São Cristóvão na percepção dos seus docentes.

Minha colaboração se fará de forma anônima, por meio de entrevista semiestruturada, a ser gravada a partir da assinatura desta autorização. O acesso e a análise dos dados coletados se farão apenas pelo(a) pesquisador(a) e/ou seu(s) orientador(es)/coordenador(es).

Fui ainda informado(a) de que posso me retirar desse(a) estudo a qualquer momento, sem prejuízo para meu acompanhamento ou sofrer quaisquer sanções ou constrangimentos.

Atesto recebimento de uma cópia assinada deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, conforme recomendações da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP).

São Cristóvão/SE, 07 de março de 2019.

Participante

Pesquisadora

Orientador