



Instituto Politécnico de Castelo Branco
Escola Superior de Gestão

Qualidade educacional: O caso da Universidade Estadual do Maranhão (UEMA) - Campus Bacabal

Benedito Ribeiro de Matos Júnior

Orientadoras

Professora Doutora Sara Monteiro Morgado Dias Nunes

Professora Doutora Ana Maria Gonçalves Lourenço Roque Santos Pinto

Novembro de 2021



Instituto Politécnico de Castelo Branco
Escola Superior de Gestão

Qualidade educacional: O caso da Universidade Estadual do Maranhão (UEMA) - Campus Bacabal

Benedito Ribeiro de Matos Júnior

Orientadoras

Professora Doutora Sara Monteiro Morgado Dias Nunes

Professora Doutora Ana Maria Gonçalves Lourenço Roque Santos Pinto

Dissertação apresentada à Escola Superior de Gestão do Instituto Politécnico de Castelo Branco para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão de Empresas, realizado sob a orientação científica da Professora Doutora Sara Monteiro Morgado Dias Nunes e coorientação da Professora Doutora Ana Maria Gonçalves Lourenço Roque Santos Pinto, do Instituto Politécnico de Castelo Branco.

Novembro de 2021

Composição do júri

Presidente do júri

Doutora Sara Margarida Isidoro Fralde de Brito Filipe

Professora Adjunta da Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova, Instituto Politécnico de Castelo Branco

Vogais

Doutor Valter Vitorino Lemos

Professor Coordenador da Escola Superior de Educação, do Instituto Politécnico de Castelo Branco (Arguente)

Doutora Sara Monteiro Morgado Dias Nunes

Professora Adjunta da Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova, do Instituto Politécnico de Castelo Branco (Orientadora)

Dedicatória

À minha esposa, Maria Carvalho, à minha mãe, Elizabete Nascimento e aos meus filhos, Bruno e Valentina.

Agradecimentos

A Deus. Sem Ele jamais teria começado esta jornada árdua e gratificante. Aos meus familiares e amigos que me encorajaram, motivaram e acompanharam na realização deste trabalho.

À minha orientadora, Sara Monteiro Morgado Dias Nunes, pela paciência, trabalho, apoio e incentivo.

Resumo

A qualidade educacional do ensino superior no Brasil é mensurada por meio de indicadores e índices de qualidade da educação superior, que correspondem como base para compreender como ocorre o funcionamento e a qualidade dos cursos das instituições de ensino superior. Dentro desse contexto, os alunos encontram na instituição de ensino superior, as condições necessárias para a obtenção de uma formação acadêmica em nível de excelência, onde devem usufruir de equipamentos, infraestrutura e recursos humanos, tais como professores atualizados e engajados em propostas inovadoras do saber, para tornar a instituição de ensino superior em um ambiente aberto à introdução de novas tecnologias e produção de conhecimento. A qualidade do ensino é refletida pelo engajamento dos discentes, bem como, de professores e funcionários, que realizam as atividades necessárias ao alcance da missão, com remuneração compatível às suas necessidades, para assegurar as condições básicas para o desenvolvimento de suas atividades e plena realização profissional. Este estudo dissertativo tem por objetivos identificar a qualidade do ensino através dos indicadores de uma instituição de ensino superior público em Bacabal-MA, assim como mensurar e comparar a satisfação dos entrevistados com o resultado dos indicadores oficiais. A metodologia aplicada foi de caráter descritivo e explicativo, com uma abordagem quantitativa e qualitativa, em que os meios de investigação ocorreram através de uma pesquisa de campo, com aplicação de questionários, para compreender a realidade local. A pesquisa documental também foi utilizada, pois, buscou-se informações de dados e artigos publicados pertinentes sobre a temática. Diante dos resultados, constatou-se que a qualidade do ensino da instituição estudada foi identificada com um conceito médio, representando regularidade nos cursos oferecidos pela instituição, visto que a avaliação processual não é o único instrumento a ser utilizado para a formação de um conceito. Aspectos estruturais da instituição, docentes, aspectos metodológicos e os próprios discentes como fatores geradores também são determinantes para uma formação acadêmica de qualidade elevada. Evidenciou-se que a análise da qualidade do ensino por meio dos indicadores da Instituição permitiu identificar a interação entre discentes, docentes e o corpo técnico-administrativo, aos quais se correlacionam, e refletem no resultado referente ao grau de satisfação desses três elementos que compõem a amostra estudada.

Palavras-chave

Qualidade Educacional; Indicadores de Qualidade; Índices de Qualidade.

Abstract

The educational quality of higher education in Brazil is in charge of indicators and indexes of quality of higher education that will serve as a basis for an in-depth knowledge of how courses and institutions of higher education work. Within this context, students expect to find in the higher education institution the necessary conditions such as equipment, infrastructure, human resources as updated teachers engaged in innovative proposals of knowledge in accordance with their time, environment open to the introduction of new technologies and production of knowledge. The quality of teaching is reflected by the engagement of students, as well as professors and staff, for carrying out the activities necessary to achieve the mission, with remuneration compatible with their needs, to ensure the basic conditions for the development of their activities and full professional fulfillment. This dissertation study aims to identify the quality of education through the indicators of a public education institution in Bacabal-MA, as well as to measure and compare interviewer satisfaction with the result of official indicators. The methodology applied was descriptive and explanatory, with a quantitative and qualitative approach and its means of investigation was given through field research with the application of questionnaires, so that in this way it knew the local reality. Moreover, it was documentary, as it sought information from data and published articles pertinent to the theme. In view of the results, it was perceived that the quality of teaching at the institution studied was identified as a concept average, representing regularity in the courses offered by the institution, since the procedural evaluation is not the only instrument to be used for the formation of a concept, one must consider structural aspects of the institution, teachers, methodological aspects and the students themselves as generating factors. It was evident that the analysis of the quality of teaching through the Institution's indicators allowed the identification of the interaction between students, teachers and the technical-administrative staff, to which they are correlated, and reflected in the result regarding the degree of satisfaction of the three elements that make up three elements of the studied sample.

Keywords

Educational quality; Indicators of quality; Indices of quality.

Índice geral

Resumo	VI
Abstract	VII
Índice de quadros	X
Índice de tabelas	XI
Índice de gráficos	XII
Lista de abreviaturas, siglas e acrônimos	XIII
CAP. I Introdução	1
1.1 Contexto	1
1.2 Objetivos do trabalho.....	3
1.2.1 Objetivo geral	3
1.2.2 Objetivos específicos	3
1.3 Estrutura da dissertação	3
CAP. II Concepções da Qualidade na Educação	5
2.1 Qualidade na educação	6
2.1.1 Projeto Pedagógico Institucional das Universidades Brasileiras	7
2.1.2 Qualidade discente	9
2.1.3 Evasão nas Universidades	9
2.1.4 Características socioeconômicas dos discentes	10
2.1.5 Qualidade docente	11
2.1.6 Qualidade na infraestrutura	12
2.1.7 Qualidade da Universidade	13
CAP. III Avaliação do Ensino Superior Brasileiro	15
3.1 Avaliação interna institucional	16
3.2 Avaliação externa institucional	16
3.2.1 Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes	17
3.2.2 Indicador de diferença entre o desempenho observado e o	
desempenho esperado	19
3.2.3 Índice Geral de Curso	20
3.2.4 Conceito Institucional	20
3.2.5 Conceito Preliminar de Curso	20
CAP. IV Avaliação em Outros Países	23
CAP. V Caracterização da Instituição	27

5.1 Universidade Estadual do Maranhão (UEMA)	27
5.1.1 Acesso ao ensino de graduação	31
5.1.2 Bolsas, projetos e pesquisas	32
5.2 Centro de Estudos Superiores de Bacabal (CESB)	33
5.3 Orçamento	36
5.4 Projeto Pedagógico Institucional	37
5.5 Plano de Desenvolvimento Institucional	37
5.6 Desempenhos ENADE	38
CAP. VI METODOLOGIA	40
6.1 Instrumento de coleta de dados	40
6.2 Procedimentos metodológicos	42
CAP. VII Caracterização da Amostra	43
CAP. VIII Apresentação dos Resultados	48
8.1 Corpo discente	48
8.2 Corpo docente	58
8.3 Corpo Técnico	66
CAP. IX Conclusões	73
Referências bibliográficas	76
Glossário	84
Apêndices	85

Índice de quadros

Quadro 1: Distribuição dos conceitos ENADE	18
Quadro 2: Conceito Preliminar de Curso (CPC)	20
Quadro 3: Sistema de avaliação por letras	24
Quadro 4: Elementos avaliados pela Comissão de Avaliação Externa	26
Quadro 5: Áreas de conhecimento e cursos ofertados no PAES-UEMA, 2019	31
Quadro 6: Cursos – Campus Bacabal	33
Quadro 7: Programa de novos cursos – Campus Bacabal	34
Quadro 8: Quantitativo de professores e funcionários	35
Quadro 9: Programação de expansão da infraestrutura em 2019-2020	35
Quadro 10: Número de participantes da IES por curso – ENADE / 2016-2019 ..	38
Quadro 11: Notas médias dos estudantes no Componente de Formação Geral na Prova	39
Quadro 12: Notas médias dos estudantes no Componente de Conhecimento Específico na Prova	39
Quadro 13: Distribuição das perguntas do questionário	41

Índice de tabelas

Tabela 1: Informação sociodemográfica relativa à amostra dos discentes em estudo	43
Tabela 2: Informação sociodemográfica relativa à amostra dos docentes em estudo	44
Tabela 3: Informação sociodemográfica relativa à amostra do corpo técnico em estudo	46
Tabela 4: Pontuações obtidas nos itens relativos ao corpo discente	48
Tabela 5: Coeficientes de correlação de Spearman para os itens relativos ao corpo discente	55
Tabela 6: Pontuações obtidas nos itens relativos ao corpo docente	59
Tabela 7: Pontuações obtidas nos itens relativos ao corpo docente	63
Tabela 8: Pontuações obtidas nos itens relativos ao corpo técnico	67
Tabela 9: Coeficientes de correlação de Spearman para os itens relativos ao corpo técnico	70

Índice de gráficos

Gráfico 1: Pontuações médias para os itens do corpo discente em função do período (primeiro ao oitavo semestre letivo)	53
Gráfico 2: Pontuações médias para os itens do corpo discente em função do curso	54
Gráfico 3: Pontuações médias para os itens do corpo discente em função da idade	54
Gráfico 4: Pontuações médias para os itens do corpo docente em função do tempo de serviço como professor	61
Gráfico 5: Pontuações médias para os itens do corpo docente em função do tempo de serviço como professor da UEMA	62
Gráfico 6: Pontuações médias para os itens do corpo técnico em função do nível de formação	68
Gráfico 7: Pontuações médias para os itens do corpo técnico em função do tempo de serviço	69
Gráfico 8: Pontuações médias para os itens do corpo técnico em função da idade	70

Lista de abreviaturas, siglas e acrônimos

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

ACG – Avaliação dos Cursos de Graduação

AE3S – Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior

AVALGRAD – Avaliação dos Cursos de Graduação

AVALIES – Avaliação da Educação Superior

BATI – Bolsas de Apoio Técnico Institucional

CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

CF – Constituição Federal

CEE – Conselho Estadual de Educação

CESB – Centro de Estudos Superiores de Bacabal

CNE – Conselho Nacional de Educação

CONAES – Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior

CPA – Comissão Própria de Avaliação

CPC – Conceito Preliminar de Cursos

CPF – Cadastro de Pessoa Física

ENADE – Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes

ENEM – Exame Nacional do Ensino Médio

ENQA – European Association for Quality Assurance in Higher Education

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IES – Instituição de Ensino Superior

IGC – Índice Geral de Cursos

INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

INPI – Instituto Nacional de Propriedade Intelectual

FESM – Federação das Escolas Superiores do Maranhão

FIES – Fundo de Financiamento Estudantil

LDB – Lei de Diretrizes Bases da Educação

MEC – Ministério da Educação

OAB – Ordem dos Advogados do Brasil

PAES – Processo Seletivo de Acesso à Educação Superior

PAIUB – Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras

PDI – Plano de Desenvolvimento Institucional

PIBIC – Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica

PIBID – Programa Institucional de Bolsas de Iniciação à Docência

PNE – Pessoa com Necessidade Especial

PNUD – Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento

PPI – Projeto Pedagógico Institucional

PROUNI – Programa Universidade para Todos

SC – Sem Conceito

SECTI – Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Inovação

SIGAA – Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas

SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior

STF – Supremo Tribunal Federal

SUS – Sistema Único de Saúde

UEMA – Universidade Estadual do Maranhão

UEMASUL – Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão

CAPÍTULO I | Introdução

Apresenta-se neste capítulo a motivação da escolha deste tema, o contexto da dissertação e a explicação dos objetivos do trabalho, assim como a estrutura da dissertação, que demonstra a planificação do trabalho.

1.1 Contexto

A palavra qualidade inserida em um contexto educacional remete ao cumprimento dos objetivos do sistema de ensino e ao processo adotado para atingir esses objetivos. Para Dale (2011), o termo qualidade aponta para a emergência das expectativas e objetivos das universidades, enquanto instituições e o da educação superior como o setor da economia. Mas, para que de modo absoluto seja alcançada essa qualidade, tem-se que compreender uma variedade de aspectos que são levados em consideração para que se quantifique e qualifique a qualidade educacional.

A qualidade da educação superior brasileira tem como enfoque principal os indicadores de qualidade oficial, com destaque para a nota do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE), assim como outros insumos que fazem parte do banco de dados do MEC (Ministério da Educação), divulgadas pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), de acordo com a metodologia adotada por esse instituto, em que esses indicadores são delineados pelos parâmetros legais, e utilizados como importantes instrumentos de avaliação da educação superior. Esses indicadores são imprescindíveis, pois, dependendo da nota obtida, podem determinar o cancelamento de cursos, a suspensão de processos vestibulares, além da não abertura de novos cursos.

Nesse sentido, identificou-se a necessidade de verificar os recursos públicos orçados pelo Governo do Estado do Maranhão para a instituição em estudo, a fim de analisar se estão sendo utilizados de forma correta e suficiente para obtenção da satisfação dos discentes e melhoria na qualidade educacional. Além disso, é importante mensurar a satisfação dos discentes, com relação à infraestrutura, com o corpo docente e com os programas de ensino, pesquisa e extensão da Universidade.

A avaliação de ensino superior é imprescindível, pois, aborda a qualidade do curso, da instituição e dos alunos concluintes, é por meio do resultado que as instituições de ensino poderão decidir acerca da continuação ou aumento da qualidade do ensino, além de subsidiar como requisito o credenciamento da instituição. Proporciona ainda uma fonte de informação para o governo, que pode propor políticas públicas voltadas para área social, como a educação, por meio de programas de expansão e financiamento da educação superior. Machado (2007), destaca que os instrumentos de avaliação são necessários, mas, para instrumentar ação, e não para produção de manchetes espetaculares.

A tarefa de mensurar a qualidade da educação é complexa. Segundo Elassy (2015), conceituar qualidade não é fácil, pois trata-se de um conceito utilizado em vários contextos e em diferentes tipos de organizações. Em um contexto próprio, a qualidade pode significar algo diferente, de acordo com o cumprimento de determinados padrões. Mas, os índices e indicadores são considerados uma forma de compreender e reconhecer as dimensões e a complexidade educacional. Eles são indicadores de qualidade que avaliam a instituição, o curso e o discente egresso na instituição. No Brasil, a nota desta avaliação varia de 1 a 5, sendo que abaixo de 3 as instituições são consideradas insatisfatórias e acima de 3 são consideradas excelentes. As instituições são avaliadas em categorias diferentes. A instituição em estudo enquadra-se na categoria “Universidades e Institutos Federais”.

A qualidade educacional não está relacionada apenas à valorização do conhecimento simbólico, mas também, técnico, estrutural e científico. A qualidade apresenta-se como complexa e como um grande desafio. No Brasil, nas últimas décadas, foi registrado um avanço em termos de acesso e cobertura, sobretudo, no ensino superior. Porém, necessita de melhorias para uma aprendizagem mais efetiva. A qualidade tem que proporcionar o progresso na vida de todas as pessoas, e, caso seja para poucos não será qualidade, e sim um privilégio. Quando essa qualidade é ligada à educação, deve haver a adaptação a um mundo que sofre constantes transformações sociais e econômicas. Não haverá essa qualidade sem a participação dos professores e colaboradores, com a função técnica e conceitual, e, do corpo discente, com a absorção do conhecimento e aprendizagem, colocando-as em prática. Para Robson (2011), as instituições de ensino devem ser transformadoras, inovadoras para o estudante, e não somente instituições que aumentam o número de estudantes.

Esta dissertação irá abordar mecanismos que avaliam a qualidade educacional, que são os índices oficiais que avaliam os cursos e o desempenho do aluno e instituição, além de alguns fatores que auxiliam e contribuem para a evolução e desenvolvimento da qualidade, como os recursos materiais, financeiros, corpo docente e a estrutura física da instituição em estudo, que consiste na Universidade Estadual do Maranhão – Campus Bacabal, analisando-se o Plano de Desenvolvimento Institucional da referida instituição.

A problemática surge a partir do seguinte questionamento: a qualidade educacional na Universidade Estadual do Maranhão – Campus Bacabal está sendo satisfatória, de acordo com as perspectivas dos discentes, docentes e corpo técnico-administrativo, além dos parâmetros quantitativos oficiais de avaliação?

1.2 Objetivos do trabalho

1.2.1 Objetivo geral

A qualidade educacional consiste em um relevante pilar para qualquer instituição de ensino. Dessa forma, torna-se necessária a utilização de mecanismos que garantam a responsabilidade de promovê-la. Assim, pretende-se:

- Identificar a qualidade educacional da Universidade Estadual do Maranhão-Campus Bacabal, através dos indicadores de qualidade do ensino superior, assim como mensurar e comparar a satisfação dos discentes, corpo técnico-administrativo e professores.

1.2.2 Objetivos específicos

A qualidade educacional da Universidade Estadual do Maranhão – Campus Bacabal depende de diversos fatores essenciais, por isso, pretende-se:

- Levantar dados oficiais sobre os indicadores de qualidade do ensino superior da instituição em estudo;
- Verificar como a instituição utiliza os recursos públicos que lhes são repassados e se estão em consonância com o Plano de Desenvolvimento Institucional;
- Mensurar a perspectiva em busca da satisfação dos discentes, professores e corpo técnico-administrativo com a instituição;
- Identificar se o Projeto Pedagógico Institucional, que orienta as práticas de ensino, pesquisa e extensão, está sendo implementado.

1.3 Estrutura da dissertação

Primeiramente, tem-se a introdução, em que são apresentados o contexto, motivação, objetivos e cronograma do projeto.

A seguir, apresenta-se o segundo capítulo, que discorreu sobre as concepções da Qualidade na Educação, destacando o Projeto Pedagógico Institucional das Universidades Brasileiras, qualidade discente, evasão nas Universidades, aspecto socioeconômico dos discentes, qualidade docente, qualidade na infraestrutura, qualidade da Universidade.

No terceiro capítulo, realizou-se uma análise sobre a avaliação do ensino superior brasileiro, com ênfase na avaliação interna institucional e avaliação externa institucional. No capítulo quatro, tem-se a avaliação em outros países.

O capítulo cinco apresenta a caracterização da Instituição, Universidade Estadual do Maranhão (UEMA), em especial, o Centro de Estudos Superiores de Bacabal (CESB).

A metodologia está descrita no capítulo seis, enquanto o sétimo capítulo apresenta a caracterização da amostra estudada.

Posteriormente, foram apresentados os resultados obtidos nos questionários, comparando-os com dados oficiais internos e externos. E, finalizando, apresenta-se a conclusão deste trabalho.

CAPÍTULO II | Concepções da Qualidade na Educação

Para promover a qualidade no contexto educacional, tem-se que compreender a gestão da educação como uma área que sofre influência de outras áreas e inúmeros aspectos socioeconômicos e culturais, para tornar possível a quantificação e qualificação da qualidade educacional. Entre esses aspectos, está o processo de ensino-aprendizagem, sendo que no cotidiano da vida de um ser humano, ele absorve conhecimentos a partir da interação com outros indivíduos e o ambiente.

A concepção estruturalista tem como destaque o sujeito, onde o indivíduo é predeterminado biologicamente, e o ambiente tem pouca influência em seu desenvolvimento. Tem como ênfase os fatores maturacionais e herdados, em que a educação tem um papel limitado nas modificações ou impactos no desenvolvimento humano. As características intelectivas e comportamentais têm pouca chance de se modificarem. O aluno nessa concepção é o único responsável por seu sucesso ou fracasso. Segundo Ribeiro (2010), essa concepção não considera a experiência como fonte verdadeira do conhecimento, mas sim, as aptidões, conhecimentos prévios, condições biológicas e motivacionais.

A concepção comportamentalista ou behaviorista atribui a responsabilidade ao ambiente nas questões do desenvolvimento humano, sendo a experiência uma grande fonte de aprendizagem. Os reflexos dessa concepção na educação podem ser observados nos grandes números de informações e programas educacionais. A aprendizagem é confundida com a memorização, repetição, fixação e cópia. Para Gomes (2010), estas características são fáceis de serem implementadas em um contexto computacional, já que as principais características da teoria são baseadas na reflexão do comportamento do indivíduo através de uma relação de estímulos positivos e negativos.

A última concepção abordada, a interacionista, caracteriza-se a partir da interação do sujeito com o objeto na construção da inteligência. O organismo e o meio são independentes e a interação provoca mudanças significativas no sujeito e, ao mesmo tempo, transforma o meio e o conhecimento. O sujeito é ativo nos processos de aquisição de conhecimento, na coexperiência e na mediação com seus pares. Para Oliveira (2004), essa teoria compreende uma interação entre um grupo de indivíduos, com intercâmbio de experiências, objetivos e informações e, desse intercâmbio, forma-se o processo de aprendizagem.

Nesse entendimento, surgem as questões do ensino, que consistem na atividade de mediação pela qual são providas condições e meios para os alunos se tornarem sujeitos ativos na assimilação de conhecimento, em que a aprendizagem refere-se ao desenvolvimento mental com a captação de informações, organização de dados, na percepção e resolução de problemas.

Rios (2010) afirmou que na educação:

[...] o conceito de qualidade é totalizante, abrangente, multidimensional. É social e historicamente determinado porque emerge de uma realidade específica e de um contexto concreto. Portanto, uma análise crítica da qualidade deverá considerar todos esses aspectos, articulando aqueles de ordem técnica e pedagógica aos de caráter político-ideológico (p. 64).

O processo de ensino-aprendizagem desenvolve-se através de um relacionamento interpessoal com todos os envolvidos, cujo resultado se manifesta em modificações na atividade externa e interna do sujeito e nas relações com o meio ambiente. Para que se compreenda e se analise a qualidade educacional, outros fatores internos e externos devem ser frisados como o projeto pedagógico institucional, discentes, evasão, docentes, infraestrutura e a universidade como um todo. Desta forma, após a compreensão destes factos pode-se considerar uma forma plausível de mensurar a qualidade educacional de uma instituição. Com isso, é importante entender cada um desses fatores, para que se compreenda os componentes que formam os índices internos e externos. Ressalta-se que alguns destes itens são negligenciados na formação do indicador, servindo apenas como outro índice fora do indicador de qualidade.

2.1 Qualidade na educação

A implementação da gestão da qualidade na educação difere dos outros setores. O professor deve programar, julgar e decidir todo o processo de ensino-aprendizagem. A Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT (2015), afirma que a qualidade é a totalidade de características de uma entidade que lhe confere a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas e implícitas.

Lourenço e Knop (2011), destacam que as instituições precisam identificar os fatores que influenciam a percepção da qualidade dos serviços prestados, como uma forma de buscar a satisfação dos discentes. Dentro desse contexto, os clientes (alunos) esperam encontrar na instituição de ensino superior as condições que satisfaçam a visão e o planejamento de vida de um modo a ter um arcabouço dotado de equipamentos, infraestrutura, recursos humanos para oferecer o curso desejado, professores atualizados e engajados em propostas inovadoras do saber consoantes com a atualidade, ambiente aberto à introdução de novas tecnologias e produção de conhecimento. Por outro lado, o principal papel de uma instituição educacional é satisfazer as necessidades da sociedade no qual está inserida, ou seja, a sobrevivência dessas instituições está intimamente interligada ao atendimento das necessidades das pessoas desta sociedade à qual pertence, tais como os alunos, que devem ser atendidos para exercer sua cidadania; a sociedade, que financia e espera receber pessoas com plena capacidade para exercer o trabalho, colaborando para o desenvolvimento próprio da família e da sociedade; os professores e funcionários, que desenvolvem atividades necessárias à realização da missão de educar. Em relação

aos docentes e aos demais funcionários, é necessário incentivo, como por exemplo, a atualização profissional e uma remuneração compatível com as necessidades para assegurar as condições básicas para o desenvolvimento das atividades e plena realização profissional. Fernandes (2013), destaca que as estratégias propiciam um ambiente saudável e estimulam os colaboradores, e estas ações convertem-se em resultados positivos.

Para Troncon (2014), dentro da qualidade educacional existem quatro componentes: ambiental, processos de gestão, científico-pedagógico e político-institucional. A primeira, diz respeito à infraestrutura – sala de aula, laboratórios, equipamentos, bibliotecas, sistema de comunicação, videoteca, restaurante, entre outros; a segunda, diz respeito à qualidade inerente aos processos administrativos da instituição da escola – atendimento aos alunos, calendários escolares, normas de funcionamento e capacitação de recursos humanos; a terceira relaciona-se aos métodos e processos de ensino-aprendizagem, tendo no currículo uma geração e difusão do conhecimento; e, a quarta trata sobre a credibilidade que a instituição desfruta no meio da sociedade, tendo como facto a aceitação da instituição como referência padrão pela sociedade na qual está inserida. Nesse sentido, Logue (2015), afirma que para haver melhorias nas pesquisas científicas e tecnológicas, deve-se realizar maiores investimentos que englobam os componentes da qualidade educacional.

Dessa forma, a qualidade na educação requer a integração de todas as funções na organização. Através dos sistemas, processos organizacionais e da consciência da necessidade de aprimoramento. Os três agentes das atividades educacionais são: cliente (aluno), processador (professor e corpo técnico) e fornecedor (Universidade), e de modo sinérgico poderão alcançar a busca pela qualidade em três processos: planejamento, controle e melhoria, em que cada processo tem uma lista específica de passos a serem seguidos.

2.1.1 Projeto Pedagógico Institucional das Universidades Brasileiras

O Projeto Pedagógico Institucional (PPI) é um documento que apresenta a filosofia, história, inserção regional, perfil e missão das instituições brasileiras. No PPI estão inseridos os desafios para a educação de nível superior, de como formar um cidadão com ênfase nos valores morais, éticos e humanísticos, além de promover o respeito aos direitos humanos e contribuir para o desenvolvimento do país nas questões científicas, tecnológicas e culturais. Apresenta também a identidade institucional, com o fortalecimento da instituição; eficiência na gestão, com a desburocratização, descentralização e consolidação financeira; articulação do ensino, pesquisa e extensão; excelência acadêmica, com novas tecnologias, educação continuada e combate à evasão; desenvolvimento regional, com o fomento da ciência,

cultura e tecnologia; integração, com a sociedade e gestão ambiental e responsabilidade social. O PPI é a linha condutora que fundamenta todos os cursos, programas, projetos e ações, além de serem diferentes para cada universidade. Além disso, o PPI se refere ao ensino, à pesquisa e à extensão, que são atividades acadêmicas voltadas para a sociedade e para o desenvolvimento do cidadão, como afirma Santos (2011, p. 113), “A universidade é um bem público intimamente ligado ao projeto de país”.

Para Libâneo (2003), a linha de ensino é o principal meio e factor da educação, mesmo não sendo o único e se refere às práticas e conteúdo da sala de aula, com intuito de compartilhar o conhecimento já produzido pela humanidade. Tem como objetivo o aprendizado dos alunos, através de horas destinadas às aulas, monitoria, laboratórios, entre outros. A linha de pesquisa é a responsável pela produção de conhecimento através de incentivo à inovação científica, projetos relevantes e criação de inovações tecnológicas, onde é mais valorizada pelos professores na grande maioria das universidades. Para Demo (2005), a pesquisa é um processo que perpassa por toda vida acadêmica do aluno e do professor, e está relacionada a descobertas e criações. E por fim, a linha de extensão, que de acordo com Vieira (2014), é compreendida como um compromisso social, por meio do conhecimento que foi produzido pela universidade.

Deve-se destacar que existem várias universidades que administram hospitais universitários, oferecendo atendimento exclusivo para pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS). Algumas universidades cuidam de museus, acervos históricos, bibliotecas, prestam serviços de engenharia, jurídico, entre outros, facilitando o acesso para população. Tem-se ainda projetos que atendem a sociedade, ofertando cursos de idiomas, música e, por meio de assistência social, disponibiliza assistência odontológica, psicológica e educação básica. Vale salientar que os discentes também se beneficiam com essas iniciativas, tendo a oportunidade de investigar soluções e desenvolver experiências práticas ainda na graduação. Com isso, são formados profissionais criativos e completos para serem inseridos no mercado de trabalho.

Essas três linhas devem ser indissociáveis, pois, apenas com ensino e extensão associados, podem ser fortalecidas e direcionadas para a resolução de problemas sociais, mas, sem a pesquisa não haverá produção de conhecimento. Quando unidos o ensino e pesquisa promove-se o desenvolvimento de novas tecnologias, mas, sem a extensão perde-se o caráter ético-político-social. Unindo pesquisa e extensão, pode-se aplicar conhecimentos, mas, sem o ensino, perde-se a dimensão formativa que dá sentido à Universidade.

A metodologia da instituição em estudo evidencia no projeto pedagógico institucional de ensino-aprendizagem o uso da tecnologia como um meio necessário para o desenvolvimento, além de projetos individuais e em grupo, visto que trabalhar com projetos de aprendizagem permite desconstruir o estabelecido e construir novos

saberes, estimular o aluno a definir um problema e ainda examinar alternativas para tratá-lo.

2.1.2 Qualidade discente

A qualidade discente é outro aspecto fundamental no processo de ensino-aprendizagem e, conseqüentemente, na mensuração de qualidade da instituição. Algumas instituições têm produzido profissionais com uma massa intelectual distanciada do setor produtivo da sociedade, sendo motivada apenas pela formação excessivamente acadêmica e com baixa qualidade dos cursos, freando o crescimento e desenvolvimento científico e intelectual do país. As instituições que priorizam a pesquisa e têm um projeto pedagógico bem estruturado, com seriedade e compromisso apresentam os melhores resultados em provas como ENADE e a da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), materializando um grande diferencial e trazendo um retorno social enorme.

Para Lima, Kroenke e Hein (2010), o processo de aprendizagem está ligado à motivação do discente pelo assunto, aos hábitos de aprendizagem e ao conhecimento sobre a matéria. Sendo assim, além do investimento da instituição, a qualidade depende do discente no que se relaciona ao empenho e motivação para conseguir êxito na jornada acadêmica. Com boa frequência nas aulas e participação ativa, trocas de informações com os docentes e colegas de sala, agregando o campo de conhecimento e experiências, além de participar de grupos de pesquisas científicas, o discente promove o desenvolvimento técnico-conceitual, dando significado aos conteúdos aprendidos em sala de aula. Na jornada acadêmica, os discentes têm que ser organizados em relação ao seu plano de estudo e buscar outras fontes de informações, além das que foram repassadas em sala, como por exemplo, a utilização da biblioteca. Outro hábito importante refere-se à leitura, que tem grande importância não apenas na universidade, mas, em qualquer etapa da vida, pois, expande o vocabulário, aumenta a concentração e permite outras perspectivas. O ritmo na universidade muda em relação ao ensino básico, por isso, os discentes têm que ter disciplina com os compromissos assumidos e levar a sério as atividades e a matéria, pois, todas são importantes para o desenvolvimento acadêmico e pessoal.

2.1.3 Evasão nas Universidades

Outro aspecto que influencia a qualidade dos discentes é medida pela evasão. Este é um indicador que influencia diretamente a qualidade do curso e da instituição, já que atinge tantos ricos quanto pobres. Em relação ao conceito de evasão, para Baggi e Lopes (2011 p. 370), trata-se da “saída do aluno da instituição antes da conclusão do seu curso”. Neste aspecto da evasão, o professor não pode ser o único responsável

pelo fracasso desse quadro, as instituições têm um papel fundamental inserindo na estrutura das áreas uma dinâmica que o aluno se sinta parte do processo de transformação e autor do próprio caminho.

Para que a instituição venha reter os discentes, ela tem de se aproximar através de uma gestão de relacionamento, onde os alunos teriam espaço para conversar com a instituição antes de sair do curso, fazendo com que a instituição conheça as principais razões que os levaram à desistência do curso. Outro factor importante para a retenção dos discentes é o investimento em tecnologias, que aperfeiçoam os processos de aprendizado e comunicação dentro e fora da sala de aula, tornando a interação com a instituição agradável. Quanto ao aluno que abandona o curso, a Instituição de Ensino Superior (IES) terá uma perda de potencial social, financeiro e intelectual, impactando o planejamento anual e comprometendo o funcionamento da própria instituição, haja vista que o contrário, caracterizado pelos investimentos na manutenção dos discentes, tem-se uma vantagem competitiva.

Segundo o Censo da Educação Superior apresentado pelo INEP (2016), a taxa de evasão no ensino superior no Brasil se manteve constante, girando em torno de 21% nos últimos 10 anos. De acordo com este resultado a dimensão de estudantes que optaram por abandonar é alta, sendo 21% de IES privadas e 15% em relação às IES públicas, em que 50% das evasões ocorrem no primeiro semestre, fazendo com que as IES públicas venham perder recursos financeiros planejados para três ou quatro anos. O próprio Ministério da Educação explica esse grau elevado de evasão, devido à defasagem que vem do ensino básico, onde muitos alunos são formados despreparados para escolher uma profissão ou identificar sua vocação ou ainda incapazes de acompanhar o nível de exigência de uma graduação com suas complexidades.

Outro fator em destaque é o próprio discente, em razão de múltiplos fatores que o leva a desistir do curso, destacando-se a necessidade de trabalhar e não conseguir conciliar com a IES, com isso, a instituição tem que ofertar auxílios financeiros para que os discentes permaneçam em forma de bolsas de estudo. A IES tem que mostrar o interesse em ajudar o discente a superar obstáculos.

2.1.4 Características socioeconômicas dos discentes

Um dos principais fatores que influenciam a qualidade educacional dos discentes está relacionado à questão social e financeira. Em uma instituição a regionalidade é variada, visto que o nível básico que esse discente traz afeta diretamente a qualidade como acadêmico. Não se podem comparar médias de notas entre discentes, pois, podem apresentar diferenças significativas em vários fatores, como a origem social e econômica. De acordo com Freitas (2007):

Embora nível socioeconômico seja um nome elegante e dissimulador das situações de desigualdade social, ele é fundamental para se entender o impacto dessa desigualdade

social na educação. Nem todas as camadas sociais sofrem da mesma forma com as agruras da realidade escolar do país – as camadas populares sofrem mais (p. 971).

É necessário que a universidade se aproxime da vida dos alunos, conhecendo a realidade que os cercam, e de alguma forma buscar suprir as necessidades encontradas. Alguns alunos moram em locais com ausência de eletricidade em casa, não têm TV, computadores, internet, além da falta de condições financeiras, e com isso são marcados pela pobreza e ausência de fatores culturais e procuram na universidade os meios para suprir essas necessidades. Nogueira e Tsunoda (2015), sugerem que os elementos socioeconômicos exercem uma maior influência no desempenho do que as questões étnico-raciais, ou seja, se um grande número de alunos não aprende, a falha é da universidade, sendo necessário mudar, rever os métodos e atuar de maneira mais eficiente. A universidade é a variável capaz de eliminar as diferenças sociais, pois, a baixa absorção de conceitos científicos prejudicará a inclusão desses discentes na sociedade moderna.

2.1.5 Qualidade docente

O docente para lograr êxito depende não apenas de si, mas, da capacidade em desenvolver habilidades, a criatividade, comunicação e empatia, além de depender de fatores econômicos, sociais e culturais dos discentes, das universidades e do meio envolvente. Em vista da importância atribuída pelos estudantes ao professor universitário e da relevância do papel dele no âmbito da carreira, como modelo de identificação de papel de trabalho (que também pode ser modelo negativo de carreira), torna-se importante construir um modelo de interação que contemple os aspectos técnicos e afetivos da troca entre discentes e docentes no ensino superior, segundo Bardagi e Hutz (2012).

A própria literatura destaca fatores que afetam negativamente o aprendizado dos alunos e, conseqüentemente, a qualidade do ensino-aprendizagem, destacando-se nesta categoria o corpo docente, com o despreparo e falta de planejamento das aulas, ausência de disponibilidade e sem compromisso para atender as necessidades dos discentes, aos quais são considerados como um aspecto desfavorável.

Para que haja uma crescente na fixação dos assuntos e conseqüentemente a qualidade, os docentes devem inserir recursos audiovisuais e tecnológicos como forma de aumentar o entretenimento e fixação dos assuntos abordados, pois, se os docentes conseguem desenvolver com eficiência as atividades em sala de aula, os alunos terão mais interesse em aprender o conteúdo do curso. Desta forma, o aluno consegue visualizar no professor alguém capaz de ajudá-lo a compreender a matéria e os significados, e não um ser autoritário e tirano com a intenção de reprová-lo.

O docente nesse processo não deve investir energia e recurso sozinho para que o curso funcione. Ele depende também que os alunos busquem pelo conhecimento e

com isso, haja uma relação de ensino-aprendizagem. Esse conhecimento adquirido deve ser encarado não como um conhecimento temporário ou limitado, mas, como um conhecimento integral que funcione como forma de alavancar os benefícios para a sociedade por um período integral. Como destaca Gomes e Felício (2012), o docente tem um papel fundamental no processo de transformação na educação.

2.1.6 Qualidade na infraestrutura

A qualidade na infraestrutura de uma instituição de ensino é primordial para o desenvolvimento intelectual dos discentes, docentes, corpo técnico-administrativo e para a ascensão científica. Quando se refere à infraestrutura, Campos (2010), destaca que as instituições devem definir e caracterizar intervenções em seus espaços físicos, tais como laboratórios, bibliotecas, recursos audiovisuais, banheiros, salas de aula, coleta de lixo, tratamento de esgoto, quadra poliesportiva, sanitário para pessoa com necessidade especial (PNE), dependência PNE, sala dos professores, salas administrativas, computadores, restaurante universitário, alojamentos, entre outros.

Instituições que investem na infraestrutura atraem pesquisadores e especialistas que buscam estes recursos físicos para desenvolverem trabalhos e aprimorarem conhecimentos. Estes grupos de pessoas, além de desenvolverem trabalhos compartilham conhecimento fazendo com que enriqueçam o aprendizado. Para desenvolverem a formação desses discentes nessas instituições, tem-se que investir em práticas profissionais destinadas à pesquisa e ao desenvolvimento técnico, através de bibliotecas com grande acervo de materiais e com nível de conectividade, permitindo um acesso web de alta velocidade e com livre acesso. Para Oliveira (2010), a biblioteca deve oferecer suporte à investigação, sempre apoiando o tripé ensino, pesquisa e extensão. As instituições têm que se abster de salas superlotadas, sem ar-condicionado e da falta de equipamentos que permitam ampliar as possibilidades de ensino e aprendizagem.

Para Grasel (2000), a qualidade da instituição está intrinsecamente ligada aos investimentos em infraestrutura. A infraestrutura é fundamental e muda de acordo com a área relacionada, como as áreas biológicas e tecnológicas que precisam de laboratórios de biologia e de informática para desenvolverem e aprimorarem o conhecimento, assim como a área de medicina que necessita de um hospital disponível para realização de estudos e práticas; a área de humanas que precisa de laboratório de informática de qualidade e bibliotecas para desenvolver o aprendizado. Além da disponibilidade destes recursos, as instalações devem estar bem cuidadas, limpas, arrumadas, atualizadas e acessíveis, para que proporcionem condições adequadas ao nível de concentração exigida. O espaço de conveniência tem que ser amplo e útil para que seja aproveitado de maneira que venham interagir, estudar, relaxar, ler, exercendo a convivência naturalmente neste espaço universitário.

Os espaços culturais, esportivos e de desenvolvimento social também fazem parte de um bom nível de instalações das instituições de ensino, pois, neles são realizados eventos de diversas formas artísticas e culturais, elevando o desenvolvimento educacional e sendo relevante em todas as etapas da vida. Desta forma, proporciona a interação, tornando-se habitual e frequente em todas as atividades educacionais.

Em uma instituição, o maior patrimônio vem do conhecimento que ela é capaz de produzir, em que os equipamentos e recursos audiovisuais apoiam e compõe nesta construção do conhecimento.

2.1.7 Qualidade da Universidade

A universidade é um espaço de criação e disseminação do conhecimento, com espaço para trocas de experiências e aprendizados pela comunidade interna que inclui os discentes e funcionários, e com a comunidade externa transpassando os muros da instituição. A universidade pública no Brasil pode ser militar ou civil, sendo esta dividida por aquelas mantidas pela União (federal), pelo Estado (unidade federativa) ou por um município (municipal). De acordo com o art. 43 da Lei de Diretrizes Bases da Educação – LDB (1996), a finalidade da educação superior consiste em estimular a criação cultural e desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo. Com isso os três pilares da educação superior são abordados de forma explícita na indissociabilidade do ensino, pesquisa e extensão no art. 207 da Constituição Federal (CF) (1988).

De acordo com o Censo da Educação Superior apresentado pelo INEP (2017), o Brasil contava com 109 universidades federais, contabilizando cerca de 1,5 milhões de estudantes nas diversas áreas, nas 27 unidades federativas. As universidades estaduais são 124 em funcionamento no Brasil, com aproximadamente 736 mil alunos matriculados, presentes em todos os estados e mantidas pelo governo estadual. As universidades municipais são as menos expressivas com 63 unidades, com um total de 98 mil alunos matriculados. Os municípios por lei não são obrigados a investir na educação superior, e podem cobrar mensalidades, como é o caso de algumas delas.

A universidade abrange todas as áreas de conhecimento humano, desenvolvendo os três pilares da educação superior: ensino, pesquisa e extensão.

Não se deve comparar duas universidades por notas ou índices, já que existem vários fatores com diferenças significativas, como a localização geográfica, qualificação docente, à acessibilidade, a origem social e econômica dos discentes. Porém, não se pode excluir a função de incluir toda a sociedade, seja em iniciativas de extensão e pesquisa ou através do ensino. Para Tartaruga (2010), a universidade tem atribuições específicas, em especial, para o ensino, requalificando força de trabalho, formando mão de obra e pesquisas, ou seja, ela tem como dever oferecer um retorno

imediatamente para a sociedade, com desenvolvimento de inovações tecnológicas que vão garantir o crescimento econômico do país, convidando-a para ocupar este espaço de grande importância.

No Brasil, as mudanças são mais dramáticas do que em outras partes do mundo. Além dos problemas internos, o país enfrenta os desafios de uma economia globalizante, competitiva, com uma elevada demanda de inovação e ainda precisa responder aos desafios de integração na formação de novos mercados. Para Gaeta e Masetto (2010), as universidades devem atualizar os currículos de forma que venham trazer inovações e uma nova postura com relação às novas demandas. Assim, a adequação dos currículos é um fator imprescindível para resgatar a defasagem e as contradições existentes, bem como assegurar a mobilidade social ascendente. Dentro desse contexto, o estudante como sujeito e cliente do processo ensino-aprendizagem, tem um papel importante a desempenhar. Ao ingressar em uma instituição de ensino superior, tem algumas expectativas aliadas ao planejamento de vida, tais como: acesso ao conhecimento e habilitar-se através do processo de aprendizagem, e, dessa forma, inserir-se no mercado de trabalho. Na medida em que atende às expectativas dos estudantes, as IES cumprem a missão, executando o papel tradicional no contexto de demonstrar alta qualidade de saídas.

Ao mesmo tempo, as instituições de ensino superior têm que assegurar aos graduandos o acesso ao conhecimento, facilitando a formação, capacitando-os a incorporar os ensinamentos fundamentais para serem aplicados no desenvolvimento da atividade profissional. Para Etzkowitz e Zhou (2010), as universidades podem e devem contribuir para o desenvolvimento regional e humano. Assim, as instituições de ensino superior saberão a real contribuição que os graduandos poderão dar para a sociedade, bem como o perfil profissional que se deseja formar para exercer cidadania com novas posturas de gestão, visto que as inscrições no ensino superior poderão garantir a continuidade da missão na criação de conhecimento, na geração de tecnologia e contribuir para que o país possa conseguir algumas vantagens competitivas, que vão desde a formação de recursos humanos, até melhorias na qualidade ou terminação de custo dos produtos ou serviços oferecidos à sociedade.

Para Matsuura (2004, p. 1) uma escola de qualidade é

[...] aquela em que existe um clima favorável à aprendizagem, em que os professores e gestores são líderes animadores e em que a violência é substituída pela cultura da paz e pelo gosto de os alunos irem a uma instituição que atende às suas necessidades. Uma boa escola tem um currículo significativo: mantém um pé no seu ambiente e outro na sociedade em rede.

A tarefa de mensurar a qualidade da educação das universidades brasileiras é complexa. Mas, os índices são considerados uma forma de compreender e reconhecer as dimensões e a complexidade educacional. Eles são indicadores de qualidade que avaliam a instituição, o curso e o discente egresso na instituição. A nota varia de 1 a 5, sendo que abaixo de 3 as instituições são consideradas insatisfatórias, e acima de 3 são consideradas excelentes.

CAP.III | Avaliação do Ensino Superior Brasileiro

A avaliação do ensino superior é um importante instrumento que tem por objetivo buscar a melhoria da qualidade do ensino. Ela tem sido desenvolvida desde os anos de 1970, e nos dias atuais tem grande destaque nas instituições brasileiras. Um dos principais objetivos da avaliação educacional é garantir a qualidade do ensino. Nesse contexto, entende-se avaliação como “um juízo de qualidade sobre dados relevantes, tendo em vista uma tomada de decisão” (Luckesi, 2010, p. 69).

Para Dias Sobrinho (2010), a avaliação abandona a lógica formativa, e acentua a lógica somativa. As avaliações das instituições não levam em conta o equilíbrio dos aspectos quantitativos e qualitativos no intuito de aprimorar a qualidade do ensino superior. Esse tipo de avaliação acaba favorecendo a disputa por parte das IES, principalmente aquelas que ainda estão em fase de expansão institucional, para chegar aos números e indicadores estabelecidos como padrão de qualidade. Neste modelo vigente, as instituições estão mais preocupadas com os *rankings* nos sistemas de avaliação e o foco está concentrado nas performances dos alunos. A avaliação adota a referência quantificadora.

Dentro dessa linha de raciocínio quantificadora, muitas instituições optam por “treinar” os alunos para exames como o ENADE, a fim de obter bons resultados e atingir os índices exigidos pelas entidades avaliadoras. Há também, outros fatores que podem influenciar no melhor desempenho dos alunos, como a renda familiar, melhor infraestrutura da instituição de ensino, maior titulação do corpo docente, tempo disponível para estudo e gestão da instituição. Em uma linha de pesquisa pode-se observar que a associação entre trabalho e desempenho acadêmico ocorre de forma negativa, ou seja, os estudantes que trabalham possuem menor rendimento acadêmico. O desgaste físico e psicológico decorrente de uma rotina de trabalho pode prejudicar o aprendizado dos estudantes. Para André (2012), programas e bolsas estudantis têm servido para demonstrar um efeito motivacional aos estudantes, no que diz respeito à melhoria da formação profissional. Diante desse factor, a utilização de programas ou bolsas de permanência universitária proporcionam aos acadêmicos apoio financeiro e assistencial, que impactam em melhores índices de desempenho por parte dos estudantes beneficiados.

Na própria Constituição Federal de 1988, os termos qualidade e avaliação ocorrem, respectivamente, dezesseis e oito vezes, sendo associados às funções gerencial, fiscal e regulatória. A necessidade de se avaliar está em consonância com as práticas inovadoras e reveste-se em uma constante revisão pedagógica institucional. Para Dias Sobrinho (2010), a avaliação quando vem com caráter punitivo, acaba reduzindo o sentido da finalidade da educação. Assim, a avaliação não pode ser compreendida como uma forma punitiva, mecânica ou de classificações, pois, desta forma, além de se distanciar do objetivo, criará expectativas por parte dos discentes em relação no que

a sociedade espera como homem culto, profissional competente, enfim, um indivíduo capacitado, não levando em consideração as particularidades das avaliações.

Apesar de ser uma conquista para a sociedade brasileira, e ter lei própria, ainda falta transparência na divulgação dos resultados dos indicadores dessas instituições, para que a sociedade possa entender e compreender os credenciamentos e suspensões, dados esses só encontrados através de uma pesquisa no sistema eletrônico de acompanhamento dos processos (e-MEC). Mas, é importante frisar a necessidade de avaliar, pois, este é um processo de construção ou desenvolvimento do modelo de atuação. Isto acontece se for conduzido de forma reflexiva e que identifique as carências apresentadas pelos discentes, docentes e corpo técnico-administrativo.

No momento atual, o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) parte de cinco meios de avaliação de qualidade: a avaliação institucional (AVALIES), Avaliação de Cursos (ACG), Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (ENADE), Índice Geral de Cursos (IGC) e Conceito Preliminar de Cursos (CPC). Os três últimos convergem os resultados, porém, pouco ou quase nada se comunica com as duas primeiras. Sobre isso, Cardim (2020, p. 1), afirma que o objetivo do SINAES consiste em: “assegurar processo nacional de avaliação das instituições de educação superior (IES), dos cursos de graduação e do desempenho acadêmico de seus estudantes, nos termos do art. 9º, VI, VIII e IX, da Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996”, ou ainda, validar de forma plena a LDB.

3.1 Avaliação interna institucional

Em uma instituição democrática avaliar é analisar um processo educacional considerando os anseios da comunidade escolar, sugestões e críticas, assim redefinindo metas e diretrizes, além de pensar sobre a função social da instituição como forma democrática, e não apenas de controladora ou indutora do produto (ensino).

A avaliação institucional vem com o objetivo de discutir a realidade e a perspectiva da instituição, identificando fragilidades e potencialidades, com reflexão e discussão sobre a melhoria da qualidade social da educação e contém como sujeitos na avaliação os alunos, professores, pais e comunidade. Nesta linha, o aluno não é avaliado como é contemplado na avaliação externa, mas, em conjunto com os docentes avaliam a instituição.

3.2 Avaliação externa institucional

O instrumento de avaliação institucional externa tem por objetivo a mensuração da aprendizagem dos alunos, através da Lei n. 10.861, de 14 de abril de 2004,

subsidiando os atos de credenciamento, credenciamento e transformação da organização acadêmica. Foi criada com a finalidade de melhoria da qualidade da educação superior, com o acompanhamento por meio de índices de avaliação, orientando para a expansão da eficácia institucional e efetividade acadêmica. Foi desenvolvido em cooperação com os demais sistemas de ensino dos Estados e do Distrito Federal. Para alguns autores como Ribeiro (2008) e Carneiro e Novaes (2008), esta avaliação é apenas uma ritualização, visando apenas o cumprimento da lei. Mas, para Lima (2012), a avaliação externa serve como meio de garantir a qualidade através de indicadores.

A avaliação externa é realizada por comissões de especialistas que são designados pelo Instituto Nacional de Estudos Pedagógicos e Pesquisas “Anísio Teixeira” (INEP), onde é feita “in loco”, em que os mesmos cursos são reavaliados a cada triênio. Na avaliação são respeitadas a diversidade e identidade de cada instituição e curso. Além disso, aplica-se uma avaliação nacional aos estudantes, conhecida como ENADE.

O resultado da avaliação serve como referencial básico no processo de regulação e supervisão da educação superior, estando compreendido o credenciamento, a renovação do credenciamento da instituição de educação superior, o reconhecimento e renovação do curso de graduação e a autorização. Ainda com o resultado se avalia o perfil e o significado de atuação de cada instituição, por meio de programas, projetos, atividades, cursos, que é a missão e o plano de desenvolvimento institucional; a política para os programas de ensino, pesquisa e extensão, com estímulos à produção acadêmica com bolsas de pesquisa, monitoria e demais modalidades; a responsabilidade social no que se refere à contribuição em relação ao desenvolvimento e inclusão econômica e social; a comunicação com a sociedade; as políticas de pessoal do corpo docente e técnico-administrativo, com programas de aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e condições de trabalho; a infraestrutura física, em especial, o de ensino, pesquisa, biblioteca e recursos de informação e comunicação; a avaliação e planejamento na autoavaliação institucional; políticas de atendimento ao estudante e sustentabilidade financeira.

3.2.1 Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes

O Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes é uma avaliação criada juntamente com o Sistema Nacional de Avaliação Superior, pela Lei n. 10.861, de 14 de abril de 2004, e aplicada aos estudantes que estão finalizando o curso superior ou ingressando, como requisito obrigatório para conclusão dos estudos. Tem por objetivo avaliar o desempenho em relação a três aspectos da formação. A aprendizagem do conteúdo previsto pelas diretrizes nacionais do curso; desenvolvimento de competências e habilidades gerais e profissionais e o nível de atualização com relação à realidade brasileira e mundial, integrando o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). Dias Sobrinho (2010), destaca

que esses exames nacionais transformam a relação didático-pedagógica em mero treinamento de estudantes para a prova, reduzindo o espaço para construção reflexiva e induzindo currículos. “O ENADE, que têm na sua essência a elaboração de rankings, se constitui nos instrumentos indutores da qualidade por meio da concorrência, dinamizando o mercado educacional” (Calderón, Poltronieri & Borges, 2011, p. 822).

O primeiro ENADE ocorreu em 2004, e a partir da criação do exame se tornou componente obrigatório para conclusão do curso, colação de grau e receber o diploma. A periodicidade máxima da avaliação é trienal para cada área de conhecimento. A inscrição no exame é feita pela coordenação do curso e tem por objetivo aferir o desempenho dos estudantes. Nem todos os cursos fazem o ENADE e quem define a cada ano é o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (INEP), que é o responsável pelo Sistema de Avaliação do Ensino, juntamente com o Ministério da Educação que define as áreas (habilitações / cursos).

Na prática, contém em sua estrutura, o questionário do estudante que tem por objetivo coletar informações socioeconômicas dos estudantes e a percepção deles sobre os fatores didáticos, infraestrutura e percepção profissional. Ele deverá ser respondido pelo estudante concluinte, tornando-se obrigatório na edição de 2014, pois, caso não seja respondido, a situação do aluno ficará irregular, mesmo tendo feito a prova. A prova presencial contém questões de formação geral comum a todos os cursos, em um total de 10 questões, contendo 8 objetivas e 2 discursivas. Além do conteúdo específico, em um total de 30 questões, sendo 27 objetivas e 3 discursivas em um total de 40 questões na prova. E, por fim, um questionário sobre a percepção do discente com relação à prova e outro sobre o perfil socioeconômico educacional (Silva, 2012). Os conteúdos que fazem parte da avaliação no componente específico estão listados nas portarias de cada área, já expostos para consulta no portal do INEP. A nota do aluno no ENADE vai de uma escala de 0 a 100 de acordo com o número de questões acertadas. E, o conceito ENADE, que é a média das notas de todos os alunos que fizeram a prova de um determinado curso, varia de 0 a 5. Vale ressaltar que, se um curso não tiver uma quantidade mínima de alunos que fizeram a prova, o curso ficará sem conceito, conforme exposto no Quadro 1.

Quadro 1: Distribuição dos conceitos ENADE

Conceito ENADE	Notas finais
1	0,0 a 0,94
2	0,95 a 1,94
3	1,95 a 2,94
4	2,95 a 3,94
5	3,95 a 5,0
Sem Conceito	

Fonte: Elaborado pela DAES/INEP.

Os ingressantes e concluintes são inscritos no exame, mas, apenas os concluintes são obrigados a fazer a prova, em que constará no histórico escolar a situação de regularidade em relação ao ENADE, que é um requisito para a colação de grau em cursos de graduação. Através dessa avaliação, o MEC calcula os indicadores de qualidade da educação superior: Conceito ENADE, Índice Geral de Cursos Avaliados da Instituição (IGC) e Conceito Preliminar de Curso (CPC), todos são normatizados pela Portaria Normativa GM/MEC n. 840, de 24 de agosto de 2018.

No último Exame, ocorrido em 2019, foram avaliadas 29 graduações em mais de 9 mil cursos, com 90% de comparecimento dos estudantes de um total de 435 mil inscritos. Em 2018, apenas 84% dos alunos fizeram a prova, em um total de 8.821 cursos avaliados.

Como a avaliação é realizada por ciclo, no ano de 2019 foram os cursos de agrárias, ciências da saúde e áreas afins: engenharias e arquitetura e urbanismo; e os cursos superiores de tecnologia nas áreas de ambiente e saúde, produção alimentícia, recursos naturais, militar e de segurança.

3.2.2 Indicador de diferença entre o desempenho observado e o desempenho esperado

O indicador de diferença entre os desempenhos observado e esperado é um indicador que tem por objetivo apresentar informações comparativas do desempenho dos concluintes em relação aos resultados obtidos em média pelas outras instituições e pelo próprio aluno quando ingressante, como forma de tentar descobrir quanto a instituição de ensino acrescentou ao universitário.

O indicador busca mensurar, por meio do valor agregado, o desenvolvimento dos estudantes concluintes, considerando os desempenhos no Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM) e ENADE, como forma de medir as características de ingresso no curso de graduação avaliado.

Para calcular o índice é necessário atender algumas condições, como ter no mínimo 2 (dois) concluintes participantes do ENADE com dados recuperados do ENEM, no período entre o ano de ingresso e os 3 (três) anos anteriores. Além de pelo menos 20% do total de estudantes concluintes estarem participando do ENADE, com dados recuperados pelo ENEM. Desde 2014, o indicador é calculado individualmente através do Cadastro de Pessoa Física (CPF), recuperado na base de dados do ENADE e ENEM.

Um curso com IDD de índice 4, significa que os alunos desse curso na instituição se saíram melhor do que era esperado para cursos semelhantes. Da mesma forma, seria o curso com índice IDD 2, que foi abaixo do esperado.

3.2.3 Índice Geral de Curso

O Índice Geral de Curso é um indicador que avalia a instituição. O cálculo é realizado anualmente e leva em consideração alguns aspectos, como a média dos CPCs do último triênio relativo aos cursos da instituição avaliados, pela média dos conceitos de avaliação dos cursos de pós-graduação *stricto sensu*, atribuídos pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) na última avaliação trienal e pela distribuição de estudantes entre os níveis diferentes de ensino, graduação ou pós-graduação *stricto sensu*, sendo excluída a pós-graduação *stricto sensu* para as instituições que não oferecem.

3.2.4 Conceito Institucional

O conceito institucional é dado pelos especialistas do MEC, após a realização de visita à instituição de ensino. Na visita, os especialistas avaliam as condições físicas da instituição, o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), o corpo de colaboradores, a gestão da instituição e a política de ensino nos cursos de graduação e pós-graduação. O conceito institucional avalia a qualidade da instituição e dos cursos ofertados.

3.2.5 Conceito Preliminar de Curso

O Conceito Preliminar de Curso tem por objetivo quantificar a qualidade de um curso de uma forma mais abrangente e se utiliza de uma escala de 1 a 5. Para a mensuração envolve-se três componentes: a nota do ENADE; Censo da Educação Superior, que são informações prestadas ao Ministério da Educação pelas instituições de ensino superior relativas ao censo de educação superior e as respostas dos questionários dos estudantes. Além disso, leva em consideração a porcentagem de professores doutores, mestres, professores contratados em tempo parcial e integral, questionário do estudante (perfil socioeconômico e avaliação do curso e da instituição). As questões são pontuadas não para compor a nota do aluno no ENADE, mas sim, para compor o conceito preliminar do curso. A composição segue abaixo de acordo com a última avaliação de 2018, agrupada em quatro dimensões de peso, conforme evidencia o Quadro 2.

Quadro 2: Conceito Preliminar de Curso (CPC)

DIMENSÃO	COMPONENTES	PESO	
Desempenho dos Estudantes	ENADE Concluinte	20%	
Valor Agregado	IDD	35%	

Corpo Docente	Doutor	15%	30%
	Mestre	7,5%	
	Dedicação Parcial ou Integral	7,5%	
Percepção Discente sobre as Condições do Processo Formativo	Nota referente à Infraestrutura	5%	15%
	Nota referente à Organização Pedagógica	7,5%	
	Nota referente às oportunidades de ampliação da formação acadêmica e profissional	2,5%	
	Total	100%	

Fonte: Elaborado pela DAES/INEP.

Quanto maior a porcentagem, maior será o conceito, sendo satisfatório a partir de 3. Conceitos menores que 3 podem sofrer sanções do Ministério da Educação, que vai da suspensão de novas bolsas do Programa Universidade para Todos (PROUNI) e do Fundo de Financiamento Estudantil (FIES), e até mesmo descredenciamento caso obtenha notas inferiores a 3 em mais de uma avaliação.

Para que venha ser calculado o CPC, no mínimo 2 (dois) alunos devem participar do ENADE, e os cursos que não atenderem este critério ficam “Sem Conceito” (SC). Ao final do período de avaliação e apuração dos resultados, o INEP divulga dois relatórios, de cursos que contém resultados do desempenho e perfil dos estudantes em determinado curso avaliado pelo ENADE, que tem por objetivo orientar as ações pedagógicas e administrativas da instituição em busca permanente pela melhoria da qualidade da graduação. E, por fim, o relatório das instituições que contribui em uma visão mais ampla dos dirigentes sobre os cursos da instituição gerados pelos dados do ENADE, onde possibilitam que haja comparações com outras instituições da mesma região ou unidade federativa e até mesmo com outras unidades externas do país, e, dessa forma, terão subsídios para avaliação e análise das políticas institucionais.

Além do ENADE, existem ainda os órgãos de controle da qualidade. Entre eles, o Conselho Estadual de Educação, órgão regional que é responsável por renovar o credenciamento da Universidade Estadual do Maranhão junto a este Conselho. De acordo com a Resolução n. 215/17 do órgão, a Universidade Estadual do Maranhão foi avaliada por uma comissão, que concluiu através de conceitos, pesos e eixos um total de 375 pontos, que corresponde a uma nota final 4, sendo equivalente a um perfil de qualidade. Desde a sua fundação é a primeira vez que a Instituição recebeu uma nota de qualidade “muito bom”.

Os pontos avaliados pelo Conselho são as condições gerais e específicas dos cursos; a eficiência e eficácia do ensino; os programas de pesquisas oferecidos pela instituição; a produção cultural e científica e a qualidade financeira e administrativa por parte da gestão da Universidade. Através dessa verificação *in loco*, o Conselho renovou o credenciamento da Universidade por cinco anos.

CAP. IV | Avaliação em Outros Países

A educação superior é a grande responsável pelo desenvolvimento de uma economia baseada em políticas públicas, programas e práticas educacionais. A construção desse conhecimento é essencial para os interesses econômicos e políticos dos países. Na Europa, após o Processo de Bolonha, e, nos Estados Unidos, pelo sistema de avaliação americano, percebe-se a importância de se expandir o sistema educacional através da circulação de ideias, de integração, regulação e internacionalização.

Nos Estados Unidos, após a Revolução Industrial, a sociedade norte-americana sofreu grandes transformações, e com isso, o poder público passou a discutir sobre programas sociais, inclusive o de natureza educacional. Após a criação das instituições ao longo do século XVIII, quando surgiram de forma independente do governo, a avaliação nos Estados Unidos iniciou no final do século XIX e se consolidou no século XX devido à preocupação pela qualidade, as quais sofreram algumas transformações, inserindo a prática de coleta de dados como forma de fundamentar as decisões e políticas públicas para a área da educação. O modelo utilizado passou de provas escritas, que eram usadas apenas para comparar escolas e promover afastamentos de diretores, para um modelo que se preocupa em medir a eficiência dos professores e a mensuração do grau de eficiência das escolas e dos alunos. As universidades norte-americanas são avaliadas por agências de acreditação que podem ser governamentais, paraestatais ou privadas, e que avaliam as profissões, instituições ou programas de ensino. São diversas agências profissionais, regionais ou nacionais que são uma forma de associação de instituições. Essas agências não têm finalidade lucrativa e são privadas. A acreditação é um termo utilizado nos Estados Unidos e países latino-americanos como uma forma de confirmar a qualidade daquilo que se está avaliando, como um selo de qualidade. Esse processo de avaliação é financiado pela própria instituição de educação superior e pode ser voluntário ou obrigatório, mas, em alguns casos, para que se receba financiamento do exterior é exigido a acreditação como critério de reputação.

Para Alkhenizan e Shaw (2011), os programas de acreditação melhoram os processos, e devem ser vistos como uma importante ferramenta de qualidade. Sendo assim, os objetivos da instituição e do curso terão na acreditação um alcance nacional, regional ou subnacional e, geralmente, é provisória, com tempo de duração específico, além de ser um processo contínuo. Em relação a um sistema de avaliação contínuo, o conceito final não depende apenas de um exame, mas, de todas as práticas realizadas ao decorrer do curso, os trabalhos entregues, assiduidade e participação nas aulas. Para tanto, a universidade se utiliza de conceitos através de uma escala de média de notas para cada matéria, que costumam utilizar letras para classificar e representar o desempenho dos alunos em relação às médias. O Quadro 3 evidencia a relação das letras com as médias, sendo 4,00 o melhor resultado e 0,00 o pior.

Quadro 3: Sistema de avaliação por letras

Médias	Letras
4,00	A
3,00	B
2,00	C
1,00	D
0	E e F

Fonte: Marion, 1992.

De acordo com Da Cruz Fernandes, Vasconcelos e Queiroz (2011), nos Estados Unidos somam-se mais de 3.200 faculdades e universidades, sendo de ensino presencial ou a distância, tendo mais de 27.000 cursos superiores. Não há ministério da educação, mas sim um departamento que controla as verbas, bolsas de estudos, e aspectos constitucionais. O sistema de avaliação do ensino superior americano é realizado por meio dessa acreditação, reconhecida pelo departamento de educação e pelos conselhos de reconhecimento do ensino superior, em que reconhecem as instituições de ensino (não obrigatório) no que se refere a instituição como um todo e o reconhecimento feito pelas organizações profissionais, autorizando os profissionais a exercerem as profissões. Para Douglass (2010, p. 19), “o governo federal agiu como catalisador, enquanto no governo estadual ocorria a construção das instituições, onde estes Governos têm a responsabilidade e autoridade de organizar, financiar e mapear o ensino superior”.

Em Portugal, a avaliação começou na década de 1990, sob uma forte influência da União Europeia, mas foi inserida expressamente na Constituição da República Portuguesa em 1997, em sua revisão. A avaliação superior segue a Lei n. 38, de 2007, em que constam as formas de avaliação de qualidade, a avaliação internacional, a autoavaliação e a avaliação externa. Através do Tratado de Bolonha, nome este devido a uma declaração assinada em 19 de junho de 1999, na cidade de Bolonha (Itália), pelos membros e responsáveis pelo ensino superior de 29 países europeus, incluindo Portugal. Com o objetivo de cooperar de um modo flexível, envolvendo as organizações e instituições de ensino superior de forma que os estudantes, graduados e o pessoal especializado que trabalham nesta área do ensino superior desfrutem de mobilidade, de acesso sem obstáculos, de sistemas de graus acadêmicos comparáveis e compatíveis, de alta qualidade e equitativo. Atualmente, o processo une 47 países, que cooperam, envolvendo organizações internacionais e associações europeias. Este Tratado de Bolonha foi oficializado pelo Decreto-Lei n. 74/2006 de 24 de março.

As outras leis, decretos e tratados que se dedicam às políticas europeias para o ensino superior, como a Decisão n. 2318/2003/CE do Parlamento Europeu e do Conselho Europeu, em 5 de dezembro de 2003, teve com o objetivo de promover educação de qualidade e incentivar a utilização das tecnologias de informação e

comunicação, além da cooperação entre programas europeus neste âmbito. Tem-se ainda a Estratégia de Lisboa, com o propósito de facilitar o acesso ao sistema de ensino e formação, com quadros de qualificação de ensino e cultura de excelência no Ensino Superior. Outro que se destaca é o Europa 2020, um documento do Conselho Europeu de Bruxelas, de 17 de julho de 2010, com objetivo de melhorar os níveis de educação, reduzindo as taxas de abandono, aumentar a porcentagem de jovens que concluem o ensino superior ou equivalente, além de garantir emprego para a população de jovens, adultos e idosos em pelo menos 75%.

Estas políticas europeias referidas, determinaram e contribuíram nos últimos anos para o ensino superior português, com alterações curriculares e procedimentais, dando às Universidades garantia e manutenção da qualidade do ensino oferecido. A avaliação é um requisito para acreditação, sendo obrigatória para as instituições de ensino superior. O sistema português, seguindo as diretrizes da União Europeia, adotou a acreditação em 2006, aplicando nos ciclos de estudo de graduação, mestrado e doutorado e nas instituições de ensino superior. Em 2007, através da Lei n. 38/2007, de 16 de agosto, aprovou-se o regime de avaliação da qualidade do ensino superior, onde se encontram os parâmetros de avaliação de qualidade, princípios, os objetivos e as regras de avaliação interna e externa, como afirma Fonseca (2010). A Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (AE3S) surgiu através do Decreto-Lei n. 369/2007, de 5 de novembro, com o objetivo de acompanhar, promover e garantir a qualidade do ensino superior, em consonância às recomendações propostas por parte da Europe an Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA). Para assegurar a qualidade, a Agência avalia e faz a acreditação das instituições de ensino superior e de todos os ciclos de estudo, contribuindo para a inserção do país no sistema europeu de garantia de qualidade. A agência em suas avaliações externas conta com a participação de peritos de instituições estrangeiras e internacionais, com o intuito de promover a internacionalização. Os elementos inseridos no Quadro 4, orientam para elaboração do relatório de avaliação/acreditação dos ciclos de estudos.

Quadro 4: Elementos avaliados pela Comissão de Avaliação Externa

Elementos avaliados pela Comissão de Avaliação Externa
Art.º 33
a) Objectivos dos ciclos de estudos
b) Organização interna e mecanismos de garantia da qualidade
c) Recursos materiais e parcerias
d) Qualificação e afectação do pessoal docente e não docente
e) Caracterização dos estudantes
f) Ambiente de Ensino e Aprendizagem
g) Objectivos de ensino, estrutura curricular e plano de estudos
h) Organização das unidades curriculares
i) Metodologias de ensino e aprendizagem
j) Resultados académicos, da actividade científica, tecnológica e artística e outros
k) Propostas de ações de melhoria de desempenho

Fonte: Regulamento n. 504/2009, art. 33, n. 2.

A avaliação nos estabelecimentos de ensino superior em Portugal pretende obter a qualidade do desempenho destes estabelecimentos, assim como a qualidade dos ciclos de estudos conducentes aos graus de licenciado, mestre ou doutor. A avaliação é obrigatória de cinco em cinco anos, mas, pode ser solicitada por qualquer IES em qualquer momento, sendo justificada a solicitação e tendo o aceite do Conselho de Administração da AE3S.

De acordo com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), em 2018, Portugal subiu uma posição em relação a 2017, saindo de 42º para a posição 41º, enquanto o Brasil neste mesmo *ranking* manteve-se em 79º, ficando atrás da Venezuela (71º) e México (77º).

Percebeu-se que o sistema de avaliação do ensino superior da Europa e americano diferem, onde o europeu se compromete a seguir uma arquitetura unificada de educação superior, o americano é descentralizado, sendo que cada um dos 50 Estados tem autonomia, respeitando a legislação de cada Estado. A autorização de funcionamento das instituições de ensino superior americano fica a cargo das Secretarias de Estado, que têm plena autonomia, além do que o diploma americano não tem validade em todo país, mas, apenas no Estado conveniado com o Estado emitente do diploma. Para legalizar em outro Estado é necessário convalidá-lo, sendo diferente do europeu, que após a Declaração de Bolonha, são reconhecidos automaticamente em todos os Estados aderentes.

CAP. V | Caracterização da Instituição

5.1 Universidade Estadual do Maranhão (UEMA)

A educação superior pública vem passando por constantes mudanças desde a Constituição de 1988. A primeira foi com a aprovação da Lei n. 9.131, de 24 de novembro de 1995, do Conselho Nacional de Educação, que redefiniu a base de criação de novas instituições de nível superior, tendo em vista a busca da expansão quantitativa e qualitativa para comportar a crescente demanda por ensino superior. O art. 207 da Constituição de 1988 define que as universidades têm autonomia administrativa, financeira, patrimonial e didático-científica. Com isso, ela pode criar, organizar e extinguir cursos, elaborar estatutos, expedir e registrar diplomas, fixar número de vagas, celebrar contratos, contratar e dispensar professores e definir planos de carreira. Este período marca, portanto, o início de um processo de emancipação das atividades acadêmicas, que vem se desenvolvendo até os dias atuais com intensificação dessas medidas.

A Universidade Estadual do Maranhão (UEMA) e a Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão (UEMASUL) são as universidades públicas estaduais do Maranhão. A última foi criada através do Decreto n. 32.396, de 11 de novembro de 2016, e, por meio da Lei n. 10.525, de 3 de novembro de 2016, desanexando os Centros de Imperatriz e Açailândia e definindo os 22 municípios em que a nova universidade terá atuação. Já em relação à UEMA, sua origem vem desde a criação da Federação das Escolas Superiores do Maranhão (FESM), estabelecida pela Lei n. 3.260, de 22 de agosto de 1972, era constituída por outras quatro unidades de ensino superior. Em 1981, com a Lei n. 4.400, transformou a FESM na Universidade Estadual do Maranhão, e com o funcionamento autorizado pelo Decreto Federal n. 94.143, de 25 de março de 1987, como uma Autarquia. Atualmente, está vinculada à Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Inovação (SECTI), com um total de 19 campus e 25 centros. A universidade tem como missão o direcionamento para a atuação no âmbito da sociedade e no desenvolvimento do Maranhão. Fundamenta-se nos pilares da Universidade: ensino, pesquisa e extensão, como meios para a produção e difusão do conhecimento. A visão institucional consiste em nortear a Universidade, expressando as convicções que direcionam a trajetória. Para a concepção da visão, a UEMA buscou compreender os propósitos e a essência motivadora das ações e do cotidiano na tentativa de promover o desenvolvimento do Maranhão. Deste processo, surgiu a convicção de tornar-se referência na produção de conhecimentos, tecnologia e inovação de forma conectada com o contexto no qual a UEMA está física ou virtualmente inserida.

A Figura 1 demonstra a estrutura organizacional da UEMA, contando com cinco Pró-Reitorias, e vinte e quatro Centros, sendo vinte Superiores, com sede no

Continente e quatro de Ciências, localizados em São Luís, a capital do Estado do Maranhão.

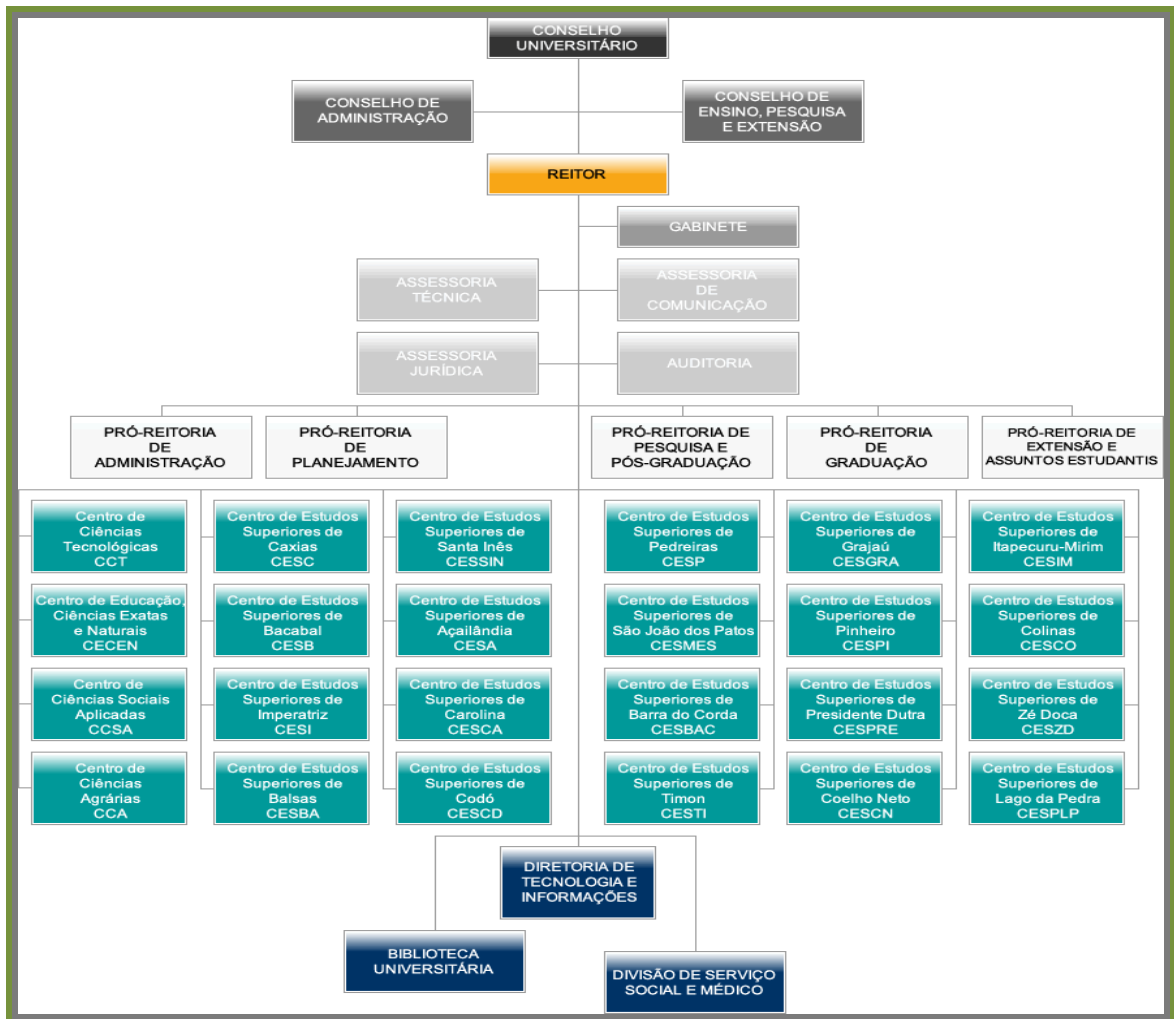


Figura 1: Organograma Institucional da UEMA

Fonte: Acervo da UEMA.

De acordo com o Estatuto da Universidade Estadual do Maranhão, mediante o Decreto Estadual n. 15.581, de 30 de maio de 1997, e conforme estabelecido pelo art. 8º, a entidade mantenedora é o Governo do Estado do Maranhão, em consonância ao art. 207 da Constituição Estadual do Maranhão. Mas, de acordo com o art. 7º do Estatuto, os recursos financeiros têm suas origens além do Governo do Maranhão, vindo de dotações que lhe forem atribuídas nos orçamentos da União, de outros Estados e de Municípios; subvenções, doações, donativos e auxílios financeiros instituídos a qualquer título, provenientes de entidades públicas ou particulares, nacionais ou estrangeiras; rendas de aplicações de bens e de valores patrimoniais de serviços prestados e de produção; taxas, emolumentos e contribuições; rendas eventuais. O orçamento da UEMA é salvaguardado pela Constituição do Estado do Maranhão, conforme disposto no art. 220 e no parágrafo único do art. 272, o equivalente a 25% dos recursos constitucionais previstos para a manutenção e

desenvolvimento da educação. Nesse contexto, o montante destinado ao ensino superior estadual corresponde a 5% da receita líquida de impostos.

E no que diz respeito à carreira do magistério do ensino superior da Universidade Estadual do Maranhão compreende as seguintes classes:

- I – Professor Auxiliar;
- II – Professor Assistente;
- III – Professor Adjunto;
- IV – Professor Titular.

Em 2015, de acordo com o último levantamento pelo Programa de Desenvolvimento Institucional, o quadro de professores efetivos era de 873 distribuídos em 300 Doutores, 344 Mestres e 229 especialistas. Sobre o regime de trabalho, 92% dos professores têm regime de 40 horas, com ou sem dedicação exclusiva. O corpo técnico-administrativo não expandiu em comparação a instituição e tem um quadro com apenas 422 funcionários. O número de discentes divide-se em cursos técnicos profissionalizantes, com 2.745 alunos, graduação presencial com 12.389, à distância com 1.970, pelo programa Darcy Ribeiro, com 1.469, no curso de pós-graduação os alunos matriculados na especialização eram 3.073, mestrado 207, doutorados autóctones 19 e doutorado em rede 33.

A Universidade investe na capacitação do corpo docente envolvendo a concessão de Bolsas de Mestrado / Doutorado, com afastamento remunerado, em instituições públicas e privadas de ensino superior.

A grade curricular é um aspecto de suma importância, pois, nela se observam a elaboração dos currículos dos cursos, as Diretrizes e os Referenciais Curriculares Nacionais de cada curso, definido pelo Conselho Nacional de Educação (CNE) e pelo Conselho Estadual de Educação – CEE/MA.

A matriz curricular contempla a interdisciplinaridade, ou seja, a interação das atividades pedagógicas, além do dinamismo e flexibilidade do currículo às necessidades da comunidade envolvida.

Em um contexto histórico, a UEMA na década de 1990 aderiu ao Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras (PAIUB). Este programa tinha por objetivo orientar a elaboração do projeto de avaliação de cada universidade que desejava aderir voluntariamente ao PAIUB, como foi o caso que ocorreu com a UEMA. Em 1996, foi instituída uma comissão para a elaboração do projeto de avaliação institucional, sendo aprovado pelo Conselho Universitário na Resolução n. 188/98 – CONSUN/UEMA. Em 2005, foi reformulada a proposta de avaliação institucional, sendo uma recomendação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES).

Na Universidade Estadual do Maranhão, existe atualmente uma Comissão Própria de Avaliação (CPA), que desenvolve o processo de avaliação institucional com

parceria com as Comissões Setoriais de Avaliação e as Direções de Centros. A Comissão foi criada pela Resolução n. 919/2015 – CONSUN/UEMA, e depois houve a inserção dos membros das comissões setoriais por campus através de portarias. As comissões setoriais são compostas por docentes, discentes, técnicos administrativos e representantes da sociedade civil organizada.

O modelo de avaliação conhecido como Avaliação dos Cursos de Graduação (AVALGRAD) tem por objetivo conhecer a opinião semestral dos discentes dos cursos presenciais e a dos docentes da instituição, além de criar uma cultura de autoconhecimento. As perguntas são relacionadas ao projeto pedagógico, aos conteúdos programáticos, postura docente e discente, infraestrutura, satisfação e coordenação/direção. São respondidas através do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA). Esses dados servem para que os gestores possam traçar projetos de melhoria, além de ser um dado estatístico comparável ao passar dos anos. As informações recolhidas pela avaliação enfocam os eixos e dimensões definidas pelo Sistema Nacional de Avaliação Superior (SINAES): eixo 1 – Planejamento e Avaliação; eixo 2 – Desenvolvimento Institucional; eixo 3 – Políticas Acadêmicas; eixo 4 – Políticas de Gestão e o eixo 5 – Infraestrutura. A autoavaliação contempla diretrizes da Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES) e do Conselho Estadual de Educação (CEE) do Maranhão. As questões da autoavaliação são fechadas com indicadores de satisfação ou concordância.

Ao final das duas avaliações anuais, elabora-se um relatório com o diagnóstico da instituição. A primeira avaliação interna foi no ano de 2016, e foi elaborado em conformidade com a Norma Técnica INEP/DAES/CONAES n. 065, de 09 de outubro de 2014, e contou com a participação de 3.056 discentes da graduação presencial, 291 discentes do ensino a distância, 6 discentes de pós-graduação *stricto sensu*, 264 servidores técnicos administrativos e 378 docentes, representando 24,25% dos discentes de graduação presencial, 26,36% dos discentes de ensino a distância, 1,77% dos discentes de pós-graduação *stricto sensu*, 41,84% dos técnicos administrativos e 32,96% dos docentes. A última foi realizada no 2º semestre de 2019, com o número de participações ainda não divulgado, já que os resultados estão em análise.

O modelo de avaliação institucional difere da avaliação externa, já que ele contempla a visão do professor como sujeito de transmissão de conteúdo / saberes e participante do processo de construção do conhecimento dos discentes, e, o aluno como sujeito receptor e participante desse processo de desenvolvimento da aprendizagem. Além disso, o resultado não é de caráter classificatório, punitivo ou de *ranking*, mas, de avaliação da qualidade e satisfação dos docentes e discentes com a instituição. Neste sentido, os professores conseguem saber como os discentes estão avaliando o aprendizado, tendo oportunidade de adequar as disciplinas e melhorar a qualidade das aulas, em que a coordenação do curso também pode acompanhar a opinião dos alunos, mantendo a identificação do discente em sigilo. Através do resultado da avaliação, a universidade pode tomar decisões quanto ao planejamento, ações acadêmicas e de infraestrutura.

Estes resultados obtidos são discutidos entre os diretores dos campus e divulgado no site da instituição, e servem para moldar e reescrever o processo de ensino-aprendizagem na instituição.

5.1.1 Acesso ao ensino de graduação

No ano de 2019, o Processo Seletivo de Acesso à Educação Superior (PAES), da Universidade Estadual do Maranhão, ofertou 4.249 vagas, distribuídas em 98 cursos de graduação na modalidade presencial. No processo foram inscritos mais de 57 mil candidatos, com preenchimento de 93,46% das vagas. Para o ano de 2020 foram inscritos o número recorde de 66.746, com 4.030 vagas para a UEMA. O PAES/UEMA contempla 80% das vagas de entrada pelo sistema universal e 20% para o sistema especial de reservas de vagas para candidatos negros. O Quadro 5 evidencia as áreas de conhecimento e cursos ofertados no ano de 2019.

Quadro 5: Áreas de conhecimento e cursos ofertados no PAES-UEMA, 2019

Área de Conhecimento	Cursos
Tecnológica	Arquitetura e Urbanismo - bacharelado, Engenharia Civil - bacharelado, Engenharia da Computação - bacharelado, Engenharia de Produção - bacharelado, Engenharia Mecânica - bacharelado e Formação de Oficiais Bombeiro Militar - bacharelado em Segurança Pública do Trabalho - CBMMA
Ciências Sociais	Administração - bacharelado, Ciências Contábeis - bacharelado, Ciências Sociais - bacharelado e/ou licenciatura, Direito - bacharelado, Formação de Oficiais - bacharelado em Segurança Pública - PMMA
Ciências Agrárias	Agronomia - bacharelado, Engenharia de Pesca - bacharelado, Medicina Veterinária - bacharelado, Zootecnia - bacharelado, Tecnologia em Gestão Ambiental e Tecnologia de Gestão de Agronegócios

Ciências Exatas e Naturais	Ciências Biológicas - licenciatura, Ciências Naturais - licenciatura, Física - licenciatura, Matemática - licenciatura e Química – licenciatura
Educação	Geografia - licenciatura ou bacharelado, História - licenciatura, Filosofia - licenciatura, Letras - licenciatura, Música - licenciatura, Pedagogia - licenciatura e Educação Física – licenciatura
Saúde	Enfermagem - bacharelado e Medicina – bacharelado

Fonte: PAES-UEMA, 2019.

5.1.2 Bolsas, projetos e pesquisas

Para Dias Sobrinho (2002), uma instituição para se constituir socialmente referenciada deve expressar uma expectativa de construção de um projeto democrático de sociedade através de projetos e pesquisas. Assim, em uma instituição que visa a melhoria do desempenho acadêmico dos alunos, além da permanência em sala de aula, deve implementar um conjunto de ações destinadas aos discentes regularmente matriculados, com bolsas através de programas de assistência que tem por objetivo evitar a evasão. O programa é formado por 4 auxílios: o auxílio moradia, que visa apoiar o discente em relação às despesas com moradia. Podem usufruir desse auxílio apenas os discentes em situação de vulnerabilidade socioeconômica comprovada, além da família residir em local diferente do campus; o auxílio creche, destinada às mães que são alunas matriculadas em cursos presenciais, para que paguem a creche dos filhos e continuem frequentando a universidade. Este benefício também tem que ter a comprovação socioeconômica; o auxílio alimentação, destinado aos alunos que comprovem situação socioeconômica vulnerável e que o campus onde estuda não tenha restaurante universitário; e, por último, a bolsa permanência, que assim como os outros auxílios precisa da comprovação socioeconômica e é destinada aos alunos nos dois primeiros períodos que corresponde a um ano, em que o aluno terá que desenvolver atividades em um dos setores da Universidade, sendo supervisionado por um professor.

Os auxílios são essenciais para a permanência do aluno na instituição, evitando sua evasão. Com isso a universidade estará ajudando futuros profissionais, onde por conta da dificuldade financeira, precisa trabalhar, cuidar dos filhos e da família. Sendo

assim os auxílios vem como forma de minimizar e solucionar estes problemas, diminuindo as desigualdades sociais e as diferenças de desempenho acadêmico.

No que se refere a bolsas, os valores e objetivo de cada concessão são variados. De acordo com a Resolução n. 1.359/2019 – CEPE/UEMA do Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão remunerar-se os docentes no que se refere a Patente ou Registro de Programador de computador, no valor de R\$ 2.500,00 para carta patente e R\$ 1.500,00 para Programador de Computador, todos expedidos pelo Instituto Nacional de Propriedade Intelectual (INPI), limitando a duas solicitações anuais por docente. De acordo com a Resolução n. 298/2019 – CAD/UEMA, na qualidade do Conselho de Administração foi fixado em 80 (oitenta) os números de bolsas de apoio técnico institucional (BATI) para os anos de 2020 e 2021, fixando um valor total mensal pago pela instituição de R\$ 82.000,00 para os anos de 2020 e 2021. Já na Resolução n. 299/2019 – CAD/UEMA fixou-se em 200 a quantidade de bolsas para o Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC) nos anos de 2020 e 2021, com um valor fixo mensal da bolsa de R\$ 400,00. Estas são algumas bolsas que são financiadas pela própria instituição, mas, existem outros programas que são financiados por capital externo, no caso pelo Governo Federal e Estadual, como o PIBIC/FAPEMA, PIBIC/CNPq, PIBITI/UEMA/CNPq, este em relação ao desenvolvimento tecnológico e Inovação.

Na instituição, também se disponibiliza bolsas para os docentes, no que se refere à Bolsa de Produtividade em Pesquisa, Pesquisador Sênior, Pesquisador Proqualit, Fixação de Doutor, além das bolsas como orientadores para todos os programas (PIBIC, PIBITI, BATI).

5.2 Centro de Estudos Superiores de Bacabal (CESB)

Dentro da UEMA está inserido o Centro de Estudos Superiores de Bacabal, que faz parte do objeto de estudo deste projeto. Está situada na cidade de Bacabal, que fica na região do Médio Mearim, com uma população, segundo o IBGE (2018), estimada em 104.633 habitantes, e uma área urbana territorial de 1.683,073 km². A renda per capita é de 10.949,06, sendo o salário médio mensal dos trabalhadores formais de 1,8 salários, tem uma taxa de escolarização de 97,2% de crianças de 6 a 14 anos de idade.

O Campus Bacabal está localizado na Rua Dias Carneiro s/n, Bairro – Ramal – Contorno da Avenida João Alberto de Sousa, com uma área total de 21.412,04 m² e construído 4.116,63 m², possuindo prédio próprio. A oferta formativa está descrita nos Quadros 6 e 7, assim como o quantitativo dos servidores da instituição pelo Quadro 8 e o processo de expansão pelo Quadro 9.

Quadro 6: Cursos - Campus Bacabal

Nível	Tipo	Curso	Modalidade	Turno
-------	------	-------	------------	-------

GRADUAÇÃO	TECNÓLOGO	Gestão Comercial	À distância	Flexível
		Segurança do Trabalho	À distância	Flexível
	LICENCIATURA	Pedagogia	Presencial	Vespertino
		Matemática	Presencial	Noturno
		Pedagogia	À distância	Flexível
		Filosofia	À distância	Flexível
		Letras Licenciatura em Língua Portuguesa, Língua Espanhola e Literaturas	Presencial	Vespertino
		Letras Licenciatura em Língua Portuguesa, Língua Inglesa e Literaturas	Presencial	Vespertino
		Música	À distância	Flexível
		Licenciatura em Ciências Biológicas	Presencial	Matutino
	BACHARELADO	Administração Pública	À distância	Flexível
		Direito	Presencial	Noturno
		Enfermagem	Presencial	Diurno
		Administração	Presencial	Noturno
		Ciências Biológicas	Presencial	Matutino
Engenharia Civil		Presencial	Diurno	
PÓS-GRADUAÇÃO	ESPECIALIZAÇÃO	Gestão Escolar	À distância	Flexível
		Educação Inclusiva	À distância	Flexível
		Gestão Pública	À distância	Flexível

Fonte: UEMA - Plano de Desenvolvimento Institucional/2016-2020.

Quadro 7: Programa de novos cursos - Campus Bacabal

Nível	Tipo	Cursos	Modalidade	Turno
GRADUAÇÃO	TECNÓLOGO	Radiologia	À distância	Flexível
	LICENCIATURA	Música	À distância	Flexível
		Física	Presencial	Noturno

	BACHARELADO	Química	Presencial	Mat/Not
		Matemática	Presencial	Noturno
		Ciências Biológicas	Presencial	Matutino
		Engenharia Civil	Presencial	Diurno
PÓS-GRADUAÇÃO	ESPECIALIZAÇÃO	Gestão Escolar	À distância	Flexível
		Educação Inclusiva	À distância	Flexível

Fonte: UEMA - Plano de Desenvolvimento Institucional/2016-2020.

Quadro 8: Quantitativo de professores e funcionários

Professores Efetivos	69 (sendo que 05 estão em processo de aposentadoria e 2 a disposição)
Professores Contratados	42
Funcionários (Administração)	13 (sendo 1 está em processo de aposentadoria)
Cargos em Comissão	8

Fonte: Ouvidoria, UEMA, 2019.

Quadro 9: Programação de expansão da infraestrutura em 2019-2020

Descrição	M ²	Investimento
Construção de auditório (1ª parte)	900	R\$ 1.980.000,00
Construção da quadra poliesportiva coberta	864	R\$ 1.900.800,00
Galpão de Laboratórios	792	R\$ 1.742.400,00
Adaptação da Biblioteca para deficientes físicos (plataforma e rampas)	125	R\$ 275.000,00

Fonte: UEMA - Plano de Desenvolvimento Institucional/2016-2020.

O plano de infraestrutura da instituição está estabelecido no Plano de Desenvolvimento Institucional, onde foram apresentadas e consolidadas pelas comissões regionais através de debates estabelecidos pelos integrantes. As demandas estão estabelecidas para uma demanda correspondente ao quinquênio 2016-2020. Por uma questão de planejamento estabeleceu-se um índice de custo para cada área, e

teve como base uma sala de aula com 48,00 m² e as salas administrativas com 24,00 m². A área física da Instituição na sede é de 185.236.500,00 m², dividida em vários prédios, como áreas administrativas, hospital veterinário, laboratório de sementes, fazendo escola, laboratório de solos, canil, herbário, agronomia, matemática e física, química, letras, ciências biológicas, biotério, caprinos, entre outros. O prédio do Campus Bacabal está em uma área de 21,412,04 m², sendo construída apenas 4.116,63 m². Vale ressaltar que este campus é um dos poucos no interior do Estado do Maranhão com sede própria.

Os investimentos previstos para infraestrutura no período de 2016-2020 foi cerca de 37 milhões de reais por ano, valores que estão em consonância com as estimativas de receitas para o mesmo período.

5.3 Orçamento

Como parte do desenvolvimento da instituição, têm-se os recursos destinados a ela como forma de implementação, ampliação, reestruturação e construção. Estes investimentos serão de suma importância para os docentes, como forma de aplicação da didática em um ambiente adequado e com recursos disponíveis, facilitando assim, a transmissão do conhecimento. Para os discentes será de grande relevância, pois, dentro do ambiente escolar os discentes estarão construindo saberes e terão na instituição um suporte para alavancar o desenvolvimento como futuro profissional. O corpo técnico administrativo terá um ambiente com qualidade para que venha desempenhar os serviços de forma eficiente.

Segundo o Portal da Transparência do Governo do Estado do Maranhão (2019), foi pago R\$ 266.875.309,10 milhões para a instituição, de um total R\$ 2.576.648.632,04 bilhões pago pelo Governo Estadual a todas as autarquias educacionais que controla. Neste valor estão incluídas remunerações dos servidores, formação de profissionais, expansão e estruturação de campus, despesas administrativas, despesas operacionais, investimentos, construção, pós-graduação de profissionais, produção e difusão científica e tecnológica. Inicialmente, de acordo com a Lei n. 10.988, de 31 de dezembro de 2018, referente ao Projeto de Lei Orçamentária de 2019, estava previsto o valor de R\$ 422.586.000 milhões. De acordo com o Projeto, este valor se divide em três grupos: pessoal e encargos sociais; despesas correntes e investimentos. Para o ano de 2020 está previsto o valor de R\$ 572.852.239 milhões.

5.4 Projeto Pedagógico Institucional

O projeto pedagógico institucional é um instrumento que define a política educacional para a instituição de modo teórico-metodológico e norteia as ações

voltadas para a conquista da missão e dos objetivos. Ele está previsto no art. 16, II, do Decreto n. 5.773/2006 e faz parte do Plano de Desenvolvimento Institucional.

Nele estão inseridos tópicos como inserção regional com abordagem em relação ao aspecto socioeconômico da região em que a universidade se insere; princípios filosóficos e técnico-metodológicos como norteadores das atividades acadêmicas; organização didático-pedagógica com o relato da organização curricular com integração e flexibilidade das práticas de ensino, pesquisa e extensão; política de ensino através das modalidades de ensino, práticas inovadoras, qualidade acadêmica dos cursos, metas e perspectivas; política de pesquisa e pós-graduação; política de extensão com o aumento da produção científica com o alcance para a sociedade; política de educação à distância e responsabilidade socioambiental através de políticas de acessibilidade, restaurante universitário, projetos institucionais, hospital veterinário, entre outros.

O PPI é obrigatório, de acordo com a Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996, e o Decreto n. 5.773, de 9 de maio de 2006, que criou a articulação entre ele e o PDI. Eles estão diretamente ligados com os processos de credenciamento e reconhecimento, além das avaliações dos cursos.

5.5 Plano de Desenvolvimento Institucional

O Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) é um instrumento de planejamento acadêmico administrativo indispensável para a gestão universitária. Nele estão definidas a missão, visão, valores, filosofia de trabalho e as diretrizes estratégicas a serem seguidas para o alcance das metas e objetivos institucionais.

A construção do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da Universidade Estadual do Maranhão (UEMA) atendeu à Resolução CNE/CES n. 10/2002, ao Artigo 16 do Decreto n. 5.773, de 9 de maio de 2006 e à Resolução n. 298/2006, de 28 de dezembro de 2006 – CEE. Sobre esses fundamentos, o PDI da UEMA estrutura-se na premissa de que o pensamento crítico e pleno da realidade constitui condição para as ressignificações necessárias que permitirão o cumprimento integral da missão institucional.

A elaboração do PDI da UEMA envolveu diversas estratégias com o intuito de garantir a ampla participação, a publicização e a democratização dos acessos. Essa construção coletiva se deu com a efetiva participação de todos os setores da comunidade acadêmica por meio de diferentes instrumentos com alcance variado. O ponto de partida para propiciar a mais ampla participação nesse processo ocorreu com a interlocução do *site* www.pdi.uema.br.

Os eixos abordados são o perfil institucional com a apresentação da instituição, histórico e áreas de atuação; diretrizes estratégicas com a missão, visão, valores, objetivos e metas; projeto pedagógico institucional com tópicos de inserção regional,

políticas de ensino, pesquisa e extensão e plano de oferta de cursos com tópicos de vagas, tamanhos de turmas, turno de funcionamento e o quadro técnico.

5.6 Desempenhos ENADE

De acordo com os Quadros 10, 11 e 12, está explicitado o desempenho dos cursos avaliados da Universidade em estudo dos anos de 2016 a 2019.

Conforme os dados de 2016, em formação geral, o curso de enfermagem teve uma média superior às outras categorias em questão. Mas, com relação aos componentes específicos da área, houve uma diferença menor. Contudo, no que se refere ao conceito, teve “3” como nota final.

No ano de 2017, o curso de Letras – Português teve as notas de formação geral inferior às demais categorias. Mas, as notas em relação aos componentes específicos houve uma pequena vantagem, tendo como conceito final “3”. Os cursos de Letras Português – Inglês e Letras Português – Espanhol não tiveram conceito, pois, de acordo com as regras do ENADE, o número de participantes foi inferior ao determinado para a construção das notas. O curso de Pedagogia destacou-se tanto em formação geral e específica, tendo como conceito “3”. Segundo Griboski (2015), o curso de pedagogia para que possa evoluir depende de um projeto político pedagógico voltado para o desenvolvimento do curso.

No ano de 2018, o curso de Direito destacou-se nas notas na formação geral, tendo uma diferença expressiva em relação às outras categorias. Na formação específica houve uma nota boa, e por isso teve como conceito “4”. Sendo destaque entre os cursos nacionais na época. O curso de Administração foi regular nas notas em formação geral e específica, tendo como conceito “3”.

Em 2019, o curso de Enfermagem participou novamente do ciclo de avaliação, obtendo uma média das notas em formação geral e específica superior ao das outras categorias, contudo obteve uma nota inferior na formação geral com relação ao ano de 2016, e superior no componente específico em relação ao mesmo ano.

Quadro 10: Número de participantes da IES por curso - ENADE / 2016-2019

Ano	Curso	Código (Curso)	População	Presentes	Conceito
2016	Enfermagem	1213054	5	4	3
2017	Pedagogia (Licenciatura)	11885	48	45	3
2017	Letras-Português (Licenciatura)	121746	39	35	3
2017	Letras- Português e Inglês (Licenciatura)	121748	2	1	Sem Conceito

2017	Letras – Português e Espanhol (Licenciatura)	121749	1	1	Sem Conceito
2018	Direito	121378	28	28	4
2018	Administração	61296	71	67	3
2019	Enfermagem	1213054	32	32	3

Fonte: ENADE / 2016-2019.

Quadro 11: Notas médias dos estudantes no Componente de Formação Geral na Prova

Ano	Curso	Nota (IES)	Nota (UF)	Nota (Região)	Nota (Brasil)
2016	Enfermagem	53,8	42,1	40	40,7
2017	Pedagogia (Licenciatura)	51,1	47,9	47,8	47,4
2017	Letras-Português (Licenciatura)	45,8	47,5	48,7	49,5
2018	Direito	63	48,8	49,2	49,4
2018	Administração	49,2	43,5	44,2	43,6
2019	Enfermagem	37,8	36,7	35,5	35

Fonte: ENADE / 2016-2019.

Quadro 12: Notas médias dos estudantes no Componente de Conhecimento Específico na Prova

Ano	Curso	Nota (IES)	Nota (UF)	Nota (Região)	Nota (Brasil)
2016	Enfermagem	35,5	39,9	40,7	41,5
2017	Pedagogia (Licenciatura)	47,1	41,3	40,9	40,7
2017	Letras-Português (Licenciatura)	40,1	36,2	38,3	39,7
2018	Direito	46,1	38,9	38,4	38,9
2018	Administração	37	35,8	37,1	36,8
2019	Enfermagem	42,4	39,4	39,2	39,6

Fonte: ENADE / 2016-2019.

CAP. VI | Metodologia

A metodologia adotada abrangeu pesquisa de caráter descritivo e exploratório, com uma abordagem quantitativa e qualitativa e os meios de investigação foram de campo e bibliográfica, por meio de aplicação de questionários e de observações sobre a perspectiva de satisfação dos discentes, docentes e corpo técnico-administrativo.

Na pesquisa descritiva realiza-se o estudo, a análise, o registo e a interpretação dos factos do mundo físico sem a interferência do pesquisador. São exemplos de pesquisa descritiva, as pesquisas mercadológicas e de opinião (Barros & Lehfeld, 2007).

Segundo Rodrigues (2002), uma pesquisa de natureza exploratória apresenta as seguintes vantagens:

Flexibilidade, pois permite ajustes ao longo do processo, de forma que é possível mudar o curso da pesquisa de acordo com as respostas que vão sendo apresentadas e ênfase na totalidade, pois é possível focalizar o problema no todo e, desta forma, supera-se um problema muito comum, fazendo com que a análise individual desapareça em favor da análise global (p.46).

Para Martins e Ramos (2013, p. 10), “a pesquisa quantitativa atua em níveis de realidade onde existe a necessidade de extrair e evidenciar indicadores e tendências a partir de grande quantidade de dados”. Para os autores, essa abordagem trabalha a partir de dados que são filtrados, organizados e tabulados e que com o uso de técnicas específicas são transformados em informações a serem analisadas e discutidas a partir de um referencial teórico e, também, de outras pesquisas relacionadas ao assunto.

Segundo Godoy (1995):

A pesquisa qualitativa não procura enumerar e/ou medir os eventos estudados, nem emprega instrumental estatístico na análise dos dados, envolve a obtenção de dados descritivos sobre pessoas, lugares e processos interativos pelo contato direto do pesquisador com a situação estudada, procurando compreender os fenômenos segundo a perspectiva dos sujeitos, ou seja, dos participantes da situação em estudo (p. 58).

6.1 Instrumento de coleta de dados

Foram utilizados para coleta de dados questionários do sistema de avaliação interna Avalgrad em formulários pelo Google Forms. Além de obter dados oficiais já divulgados em *sites* governamentais e institucionais sobre a avaliação interna e externa da instituição. Os questionários que seguem em apêndice deste trabalho, foram disponibilizados para os inquiridos através de *links* enviados por *e-mail* ou via *WhatsApp*, com a intenção de observar as concepções de satisfação e concordância em relação a cada perspectiva. O Quadro 13 contém a distribuição de perguntas de

caracterização sociodemográfica com 17 perguntas, como idade, tempo de serviço, gênero e escolaridade. Em relação à escala, é medida por escala likert em que “1” traduzia insatisfação total e “5” satisfação total, com um total de 80 itens avaliados.

Quadro 13: Distribuição das perguntas do questionário

	Caracterização Sociodemográfica	Escalas
Corpo Técnico	5 perguntas	11 itens
Docente	6 perguntas	22 itens
Discente	6 perguntas	47 itens

Fonte: Elaborado pelo autor.

A aplicação do questionário teve por objetivo mensurar a qualidade educacional inserida na UEMA, obtendo informações referentes aos indicadores de qualidade do ensino oferecido pela UEMA. Para tanto, a aplicação do questionário foi imprescindível para compreender o nível de satisfação dos discentes, docentes e do corpo técnico-administrativo. Nesse sentido, o questionário abrangeu as seguintes perspectivas:

- Satisfação dos discentes: identificar se o discente está satisfeito pela escolha do curso, do projeto pedagógico, estrutura e funcionamento, atividades acadêmicas, coordenação do curso, condições de ensino-aprendizagem, atribuições do colegiado, serviço técnico-administrativo, conteúdo das disciplinas, atuação dos professores, atividades extracurriculares, condições das salas de aula, recursos multimeios, laboratórios, acervo da biblioteca, entre outros. A pesquisa também investigou fatores pessoais, como a intenção de desistir do curso e dificuldades de aprendizagem, a fim de constatar se são fatores relevantes na determinação da qualidade do ensino na UEMA.
- Satisfação dos docentes: identificar se fatores como o conhecimento acerca do projeto pedagógico, atividades desenvolvidas, política salarial, interação com a secretaria e coordenadores dos cursos, condições das salas de aulas, recursos multimeios, laboratórios, acervo bibliográfico, biblioteca, recursos de ensino, interação com os discentes, entre outros, são percebidos pelos docentes como fatores decisivos para a formação de um ensino superior de qualidade dentro da instituição.
- Satisfação do corpo técnico-administrativo: identificar os fatores que determinam o nível de satisfação do corpo técnico-administrativo da UEMA, como reconhecimento, salário, suficiência do quadro de funcionários, treinamento, condições de trabalho, horários, interação com o superior. Tais fatores foram considerados como relevantes para determinar o nível de satisfação do corpo técnico-administrativo e, conseqüentemente, para prestar um serviço de boa qualidade aos clientes da instituição.

6.2 Procedimentos metodológicos

O estudo foi realizado a partir do levantamento de referências teóricas e documentais já analisadas, publicadas e atuais por meios escritos e eletrônicos - como livros, artigos científicos, revistas, páginas de *web sites* e outros. Os dados oficiais do ENADE foram usados com base no ano de 2016 até o ano de 2019. Os dados do Avalgrad foram utilizados de 2016 até o ano de 2019. E, também foi utilizada a coleta de dados por meio de questionários e observação na Universidade Estadual do Maranhão – Campus Bacabal, que faz parte do objeto de estudo dessa dissertação. A aplicação do questionário foi para alunos, docentes e corpo técnico-administrativo.

A primeira seleção foi através de uma pesquisa bibliográfica e documental para analisar o plano de desenvolvimento institucional, projeto pedagógico institucional e os resultados oficiais da qualidade educacional da instituição.

A segunda seleção foi exploratória e descritiva, tendo em primeiro momento uma aplicação de questionários com perguntas fechadas de múltiplas escolhas utilizadas pelo sistema de avaliação interna Avalgrad, conforme um roteiro preestabelecido para serem aplicadas ao corpo docente, discente e corpo técnico-administrativo sobre as perspectivas com relação às concepções de qualidade educacional. Em um segundo momento, efetuou-se a organização desses dados, para realização de análise posteriormente. A forma quantitativa dessa análise foi através do software IBM SPSS Statistics Versão 22, responsável pela linguagem de programação para os gráficos.

Esses dados quando possível foram confrontados com os dados oficiais já divulgados. A análise qualitativa se deu pela seleção de descrições e trechos importantes extraídos dos questionários, observações, análises documentais e das concepções epistemológicas com a ideia de compreender as particularidades de cada situação.

O presente estudo foi realizado no período compreendido entre os meses de agosto de 2019 a março de 2020, com levantamento de dados, pesquisas, aplicação dos questionários e formatação do projeto.

CAP. VII | Caracterização da Amostra

As Tabelas 1, 2 e 3 caracterizam a amostra para cada variável. A amostra do corpo discente foi constituída por 150 discentes, a do corpo docente por 32 profissionais de um universo de 111 profissionais, correspondendo a 28,82%, enquanto a amostra do corpo técnico foi constituída por profissionais que desempenham atividades administrativas operacionais, pois, não há profissionais que desempenham atividades de nível superior, em que participaram 8 profissionais de um universo amostral de 13 profissionais que compõem o corpo técnico-administrativo do campus Bacabal, correspondendo a 61,53%.

A Tabela 1 demonstra que a maior parte dos discentes inquiridos são do gênero feminino (55,33%), com idade menor ou igual a 20 anos (58,67%) e 50% do público ainda está no 1º ou 2º período acadêmico. São discentes que ingressaram na Universidade logo após o término do ensino médio, tendo como primeiro contato a universidade em questão. A grande maioria não exerce atividade remunerada (78%) e não faz estágio (92%). A maioria dos entrevistados foi do curso de engenharia (25,34%), Direito, Letras e Matemática (13,33%).

Tabela 1: Informação sociodemográfica relativa à amostra dos discentes em estudo

Gênero	N	%
Feminino	83	55,33
Masculino	67	44,67
Idade	N	%
Menor ou igual a 20	88	58,67
21-30	54	36
31-40	7	4,67
>40	1	0,66
Exerce atividade remunerada	N	%
Sim	33	22
Não	117	78
Período	N	%
1-2	75	50
3-4	30	20
5-6	36	24
7-8	9	6
9-10	0	0
Está fazendo estágio	N	%
Sim	12	8
Não	138	92

Curso	N	%
Administração	18	12
Engenharia	38	25,34
Direito	20	13,33
Pedagogia	2	1,34
Letras	20	13,33
Biologia	15	10
Matemática	20	13,33
Enfermagem	8	5,33
Curso Tecnólogo (Gestão Comercial; Segurança do Trabalho)	9	6

Fonte: Elaborado pelo autor.

Ressalta-se que entre o gênero dos inquiridos, um percentual que houve maior predominância foi o do gênero feminino que representou 32,6% dos discentes que possuem 20 anos de idade ou menos, enquanto o gênero masculino correspondeu a 26%. Nas faixas entre 21 a 30 anos e 31 a 40 anos também houve predominância feminina. E, o único inquirido que possui mais de 40 anos é uma mulher. Assim, evidenciou-se que a percepção feminina quanto à qualidade do ensino foi prevalente.

Em relação ao exercício de atividade remunerada, constatou-se que as mulheres também representaram a maior parte da amostra, sendo que das 83 mulheres inquiridas 18 exercem algum tipo de atividade remunerada, enquanto 15 homens afirmaram que também exercem atividade remunerada. Um percentual relativamente proporcional, mediante o tamanho maior da amostra feminina estudada. Correlacionando com a faixa etária, observou-se a preponderância da faixa entre 21 a 30 anos que exercem atividade remunerada, com 20 inquiridos, enquanto na faixa de 31 a 40 anos teve 7 inquiridos, e apenas 5 inquiridos correspondem à faixa etária menor ou igual a 20 anos. A única inquirida com mais de 40 anos também exerce atividade remunerada.

Na Tabela 2, observa-se que 56,25% dos docentes são do gênero feminino, e 62,5% estão na faixa etária entre 44 e 54 anos. 87,5% são concursados, em que o período de tempo de atuação como professor que obteve o maior índice foi entre 16 e 25 anos de atuação, com 31,25%. A formação profissional dos docentes mais destacada foi a formação em Direito (28,12%).

Tabela 2: Informação sociodemográfica relativa à amostra dos docentes em estudo

Gênero	N	%
Feminino	18	56,25
Masculino	14	43,75

Idade	N	%
22-32	3	9,375
33-43	8	25
44-54	20	62,5
>54	1	3,125
Situação Profissional	N	%
Concursado	28	87,5
Contratado	4	12,5
Tempo de Professor na UEMA	N	%
1-5	3	9,375
6-10	7	21,875
11-15	12	37,5
16-20	7	21,875
21-25	3	9,375
Tempo de Professor	N	%
1-5	1	3,125
6-10	5	15,625
11-15	6	18,75
16-20	10	31,25
21-25	10	31,25
Formação	N	%
Administração	5	15,625
Engenharia	1	3,125
Direito	9	28,125
Pedagogia	1	3,125
Letras	6	18,75
Biologia	3	9,375
Matemática	3	9,375
Enfermagem	4	12,5

Fonte: Elaborado pelo autor.

Correlacionando a faixa etária com o gênero dos docentes inquiridos observou-se que as mulheres entre 44 a 54 anos de idade corresponderam à maior parte da amostra, sendo 11 inquiridas dessa faixa etária, enquanto o maior número do gênero feminino correspondeu à mesma faixa etária, com 9 homens entre 44 a 54 anos. Porém, na faixa etária entre 33 a 43 anos, os docentes do gênero masculino foram preponderantes, sendo 5 homens e 3 mulheres.

Quanto à formação acadêmica dos docentes, destacaram-se as formações em Direitos e Letras, com 5 mulheres e 4 homens formados em Direito, e, 5 mulheres e

apenas 1 homem formados em Letras, demonstrando o equilíbrio feminino entre Letras e Direito e a predileção dos homens pelo Direito, assim como pela ciência da Administração, haja vista que 4 homens e apenas uma mulher são formados em Administração. Porém, apenas 3 mulheres são formadas em Matemática, o mesmo número de docentes do gênero feminino formadas em Enfermagem, enquanto apenas um docente do gênero masculino possui graduação em Enfermagem. Apenas um docente do gênero masculino possui formação em Engenharia e, outro, também do gênero masculino, em Pedagogia. A análise da relação entre formação acadêmica e faixa etária demonstrou que 5 docentes graduados em Direito estão na faixa etária entre 44 a 54 anos, e ainda nessa mesma faixa, 5 são graduados em Letras, enquanto 3 docentes na faixa entre 33 a 43 anos são graduados em Administração, assim como Direito que também apresentou 3 docentes nessa faixa. Outro dado que merece destaque foi a prevalência de 2 docentes, para as formações Administração, Biologia, Matemática e Enfermagem, na faixa etária de 44 a 54 anos. A docente com mais de 54 anos é graduada em Letras.

De 18 docentes do gênero feminino, 16 são concursadas e 2 contratadas. No gênero masculino, 12 são concursados e 2 contratados. Tais dados podem revelar que o nível de concursados pode elevar o nível da qualidade de ensino ofertado pela instituição. Desses concursados, a maior parte está na faixa etária entre 44 a 54 anos, sendo 18 concursados, enquanto 6 concursados estão na faixa de 33 a 43 anos, 3 na faixa entre 22 a 32 anos e a docente com mais de 54 anos também é concursada.

Em relação ao tempo de função como professor exercido para cada gênero, o período com maior prevalência correspondeu foi o de 21 a 25 anos de atuação no magistério, para o gênero feminino, com 8 inquiridas, enquanto o período de 16 a 20 anos foi o predominante no gênero masculino, com 5 docentes. Já em relação ao tempo de função como professor e faixa etária, os períodos que correspondem a 16 a 20 anos e 21 a 25 anos tiveram o maior número de inquiridos, com 6 docentes para ambos, seguidos da período entre 11 a 15 anos, com 5 docentes.

De acordo com a Tabela 3, 75% dos profissionais que compõem o corpo técnico são do gênero feminino. A faixa etária entre 41 e 50 anos correspondeu a 87,5% da amostra estudada. Todos são concursados. E, a maioria (37,5%) possui pós-graduação.

Tabela 3: Informação sociodemográfica relativa à amostra do corpo técnico em estudo

Gênero	N	%
Feminino	2	25
Masculino	6	75
Idade	N	%
41-50	7	87,5
>50	1	12,5

Situação Profissional	N	%
Concursado	8	100
Escolaridade	N	%
Ensino Médio	1	12,5
Ensino Superior	4	50
Pós-Graduação	3	37,5

Fonte: Elaborado pelo autor.

A faixa etária entre 41 a 50 anos foi a mais destacada, sendo que nessa faixa estão 7 inquiridos do corpo técnico-administrativo que correspondem ao gênero feminino, e 2 do gênero masculino. Apenas uma mulher está possui mais que 50 anos. Associando o gênero ao tempo de serviço, observou-se que 4 mulheres possuem entre 16 a 20 anos de tempo de serviço, sendo que apenas 1 homem possui o mesmo tempo de serviço. Com o tempo de serviço referente ao período compreendido entre 21 a 25 anos de exercício, estão 2 mulheres e 1 homem. A correlação entre tempo de serviço e faixa etária demonstrou que a faixa entre 41 a 50 anos e com 16 a 20 de tempo de serviço está a maioria dos inquiridos do corpo técnico, sendo 4 inquiridos, enquanto 3 estão na mesma faixa etária com tempo de serviço maior, de 21 a 25 anos de serviços prestados. Um funcionário com mais de 50 anos possui de 16 a 20 anos de tempo de serviço na instituição.

Quanto à escolaridade do corpo técnico-administrativo, três mulheres possuem ensino superior, duas com pós-graduação e uma com ensino médio, enquanto que o gênero masculino tem um com ensino superior e um com pós-graduação. Em relação à escolaridade e a faixa etária constatou-se que a faixa entre 41 a 50 anos obteve três membros do corpo técnico com ensino superior, três com pós-graduação e apenas um com ensino médio. Maior que 50 anos tem um inquirido com ensino superior.

CAP. VIII | Apresentação e Discussão dos Resultados

A seguir, apresentam-se os resultados com relação aos três públicos de inquiridos, com análises que indicam fatores de correlação, médias e porcentagens.

8.1 Corpo discente

A Tabela 4 contém a estatística descritiva básica para os itens relativos ao corpo discente. Os resultados obtidos evidenciam o elevado grau de satisfação com os aspectos avaliados. Destacam-se as elevadas pontuações atribuídas aos itens “Ao estudar o conteúdo das disciplinas você utiliza outras referências além das indicadas pelos docentes” (média=4,01) e “Está satisfeito com o curso que escolheu” (média=3,87). Por outro lado, o item “A instituição apresenta infraestrutura para reprodução (xerox, scanner e outros)” (média=1,72) e “O restaurante universitário possui condições de atendimento” (média=1,52) são os que registraram menores médias. Estes fatores devem-se ao facto de que na instituição não existe um ambiente próprio, tendo apenas restaurante e setor de produção particulares dentro dela. O item “Você exerce outra atividade (trabalho, estágio, outro curso) durante este semestre” (desvio padrão=1,566) é aquele que registra maior heterogeneidade de respostas, compreendendo-se, que a heterogeneidade justifica-se pela variedade dos períodos dos discentes, já que o estágio é apenas obrigatório na parte final do curso. O item “O restaurante universitário possui condições de atendimento” é o que reúne maior consenso por parte dos inquiridos (desvio padrão=0,905), ratificando a média baixa.

Tabela 4: Pontuações obtidas nos itens relativos ao corpo discente

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Está satisfeito com o curso que escolheu	149	1	5	3,87	1,125
Tem conhecimento dos objetivos do Projeto Pedagógico do seu curso	149	1	5	3,21	1,086
A estrutura e funcionamento do curso permitem a finalização de todas as atividades planejadas	147	1	5	3,06	1,061
As atividades acadêmicas (ensino, pesquisa e extensão) desenvolvidas no curso estão contribuindo para sua formação	147	1	5	3,32	1,053
Você conhece as atividades	148	1	5	2,93	1,080

desenvolvidas pela Coordenação de seu curso					
A coordenação/direção de curso divulgou informações relativas ao curso	148	1	5	2,95	1,197
A coordenação/direção do curso propôs medidas visando melhoria às condições de ensino/aprendizagem	148	1	5	2,78	1,282
Conhece as atribuições do Colegiado de seu Curso	148	1	5	2,55	1,163
As informações prestadas pela secretaria do Curso foram satisfatórias	148	1	5	2,85	1,285
O serviço técnico-administrativo atende suas necessidades	148	1	5	3,00	1,161
O horário de funcionamento da secretaria atende suas necessidades	148	1	5	3,20	1,360
A coordenação/direção do curso está presente nas atividades acadêmicas	147	1	5	3,15	1,224
Você exerce outra atividade (trabalho, estágio, outro curso) durante este semestre	147	1	5	2,63	1,566
Ao estudar o conteúdo das disciplinas você utiliza outras referências além das indicadas pelos docentes	148	1	5	4,01	1,195
Tem atendimento de seus professores fora do horário de sala de aula	148	1	5	3,51	1,348
Foi incentivado a participar de reuniões, técnicas, congressos e outras atividades relacionadas à sua formação	147	1	5	3,69	1,121
Já pensou em desistir do curso	146	1	5	2,23	1,363
Foi incentivado pela Coordenação do Curso para realização de estágio e / ou projetos	148	1	5	2,78	1,206
Considera satisfatória a divulgação de atividades	148	1	5	2,87	1,453

acadêmicas (projetos de extensão, monitorias) e outras atividades extra curriculares					
Está sendo oferecido curso de idiomas para complementar sua formação	146	1	5	1,80	1,124
A representação estudantil expressa a opinião dos discentes do Curso junto aos órgãos colegiados (do Curso, do Centro ou Superiores)	148	1	5	2,55	1,163
As salas de aulas possuem condições adequadas	148	1	5	3,59	1,212
Os recursos multimeios (data-show, retroprojeter, TV, vídeos e outros) são suficientes para o desenvolvimento das aulas	148	1	5	3,37	1,236
Os laboratórios de informática, laboratórios de ensino e de pesquisa são suficientes para o desenvolvimento das atividades acadêmicas	146	1	5	2,40	1,189
Os laboratórios estão em condições adequadas de uso de equipamentos, internet, entre outros	147	1	5	2,44	1,171
O acervo (livros, periódicos, revistas, CD Room, videoteca e outros) atende às necessidades de consulta e pesquisa	146	1	5	3,12	1,286
A biblioteca conta com pessoal de apoio suficiente	148	1	5	3,30	1,176
A instituição apresenta infraestrutura para reprodução (xerox, scanner e outros)	149	1	5	1,72	,973
A Universidade dispõe de espaço físico adequado para estudo e consulta	148	1	5	3,36	1,381
A biblioteca está informatizada e interligada a sistemas de informação	145	1	5	3,17	1,271
A casa do estudante atende as necessidades dos acadêmicos	145	1	5	2,13	1,260

O restaurante universitário possui condições de atendimento	142	1	5	1,52	,905
As cantinas apresentam condições para funcionamento e atendimento	147	1	5	2,48	1,213
As instalações sanitárias são adequadas	148	1	5	3,32	1,236
O transporte público para o campus atende à demanda dos usuários	145	1	5	1,94	1,206
A área de lazer existente na Instituição é suficiente	148	1	5	2,23	1,196
A coleta seletiva de resíduos sólidos no campus é adequada	144	1	5	3,11	1,207
Os resíduos coletados nos laboratórios atendem às exigências legais	142	1	5	2,78	1,092
Foi apresentado e discutido o plano de ensino em sala de aula ao iniciar a disciplina	146	1	5	3,60	1,316
As disciplinas estão sendo trabalhadas de forma interdisciplinar com outras disciplinas do semestre	148	1	5	3,33	1,269
As disciplinas ministradas relacionam teoria e prática	147	1	5	3,29	1,142
Os procedimentos de ensino utilizado nas disciplinas contribuem para a sua aprendizagem	147	1	5	3,50	1,196
Há respeito em relação as suas dificuldades e/ou limitações de aprendizagem	148	1	5	3,36	1,184
As aulas ministradas despertam seu interesse	146	1	5	3,47	1,199
Os professores trazem conteúdos atualizados e compatíveis com a contemporaneidade	148	1	5	3,74	1,157
Você apresentou/ apresenta sugestões de assuntos e temas nas disciplinas	148	1	5	2,89	1,175
As condições físicas reservadas às aulas práticas	142	1	5	2,93	1,247

são adequadas					
Valid N (listwise)	126				

Fonte: Elaborado pelo autor.

Em um estudo que analisou a percepção dos discentes quanto à qualidade oferecida por uma determinada instituição de ensino superior, Lourenço e Knop (2011, p. 230) constataram que:

Toda organização possui clientes com diferentes expectativas de qualidade. As instituições de ensino superior não fogem a essa regra. Assim, somente a identificação de atributos-chaves para a percepção da qualidade e sua criteriosa análise é que podem dar início a processos efetivos de melhoria.

Dentro da qualidade educacional existem quatro componentes: ambiental, processos de gestão, científico-pedagógico e político-institucional. A primeira, diz respeito à infraestrutura – sala de aula, laboratórios, equipamentos, bibliotecas, sistema de comunicação, videoteca, restaurante, entre outros; a segunda, diz respeito à qualidade inerente aos processos administrativos da instituição da escola – atendimento aos alunos, calendários escolares, normas de funcionamento e capacitação de recursos humanos; a terceira relaciona-se aos métodos e processos de ensino-aprendizagem, tendo no currículo uma geração e difusão do conhecimento; e, a quarta trata sobre a credibilidade que a instituição desfruta no meio da sociedade, tendo como facto a aceitação da instituição como referência padrão pela sociedade na qual está inserida. Nesse sentido, Logue (2015), afirma que para haver melhorias nas pesquisas científicas e tecnológicas, deve-se realizar maiores investimentos que englobam os componentes da qualidade educacional.

Dessa forma, a qualidade na educação requer a integração de todas as funções na organização. Através dos sistemas, processos organizacionais e da consciência da necessidade de aprimoramento. Os três agentes das atividades educacionais são: cliente (aluno), processador (professor e corpo técnico) e fornecedor (Universidade), e de modo sinérgico poderão alcançar a busca pela qualidade em três processos: planejamento, controle e melhoria, em que cada processo tem uma lista específica de passos a serem seguidos.

Os Gráficos 1, 2 e 3 contêm as pontuações médias para os itens do corpo discente em relação ao período (primeiro ao oitavo semestre letivo), curso e idade respectivamente. Destaca-se o Gráfico 1, em que se observa a diferença das médias entre “está sendo oferecido curso de idiomas para complementar sua formação” e “o transporte público para o campus atende à demanda dos usuários”. Em relação ao curso de idiomas, a instituição distribui poucas vagas para todo o campus, além da ineficiência do edital, que permite apenas alunos do 5º período em diante no programa de idiomas, e, por isso, o crescimento da média desta linha nos últimos períodos. E com relação ao transporte público, ele não é oferecido, demonstrando

quase uma similaridade das médias entre os períodos. Ainda neste gráfico demonstra-se a elevada satisfação por parte do corpo discente no que concerne ao item “Ao estudar o conteúdo das disciplinas você utiliza outras referências além das indicadas pelos docentes”. Como ressalta Costa (2013), a prática da pesquisa, faz com que contribua para o processo de formação de novos pesquisadores.

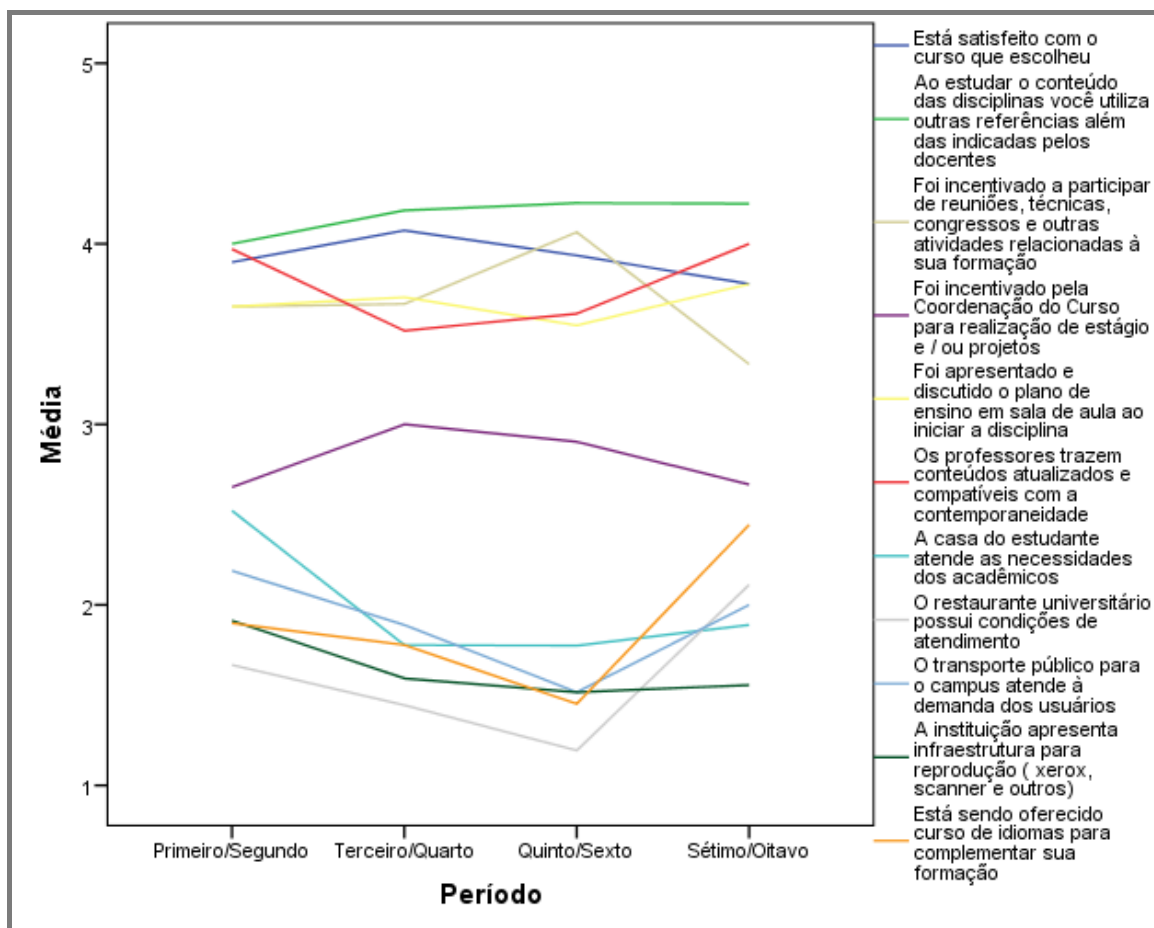


Gráfico 1: Pontuações médias para os itens do corpo discente em função do período (primeiro ao oitavo semestre letivo)

Fonte: Elaborado pelo autor.

No Gráfico 2, o item “está satisfeito com o curso que escolheu” demonstrou uma grande diferença na média entre os cursos de Pedagogia e Letras. Este facto pode ser observado em números de vagas em concursos públicos, onde a disponibilidade para o curso de Pedagogia é inferior ao de Letras, tendo ainda vagas para Letras em diferentes habilitações (Literatura, Inglês e Espanhol).

Segundo Jager e Gbadamosi (2009), os discentes ao ingressarem no ensino superior possuem expectativas positivas quanto ao curso escolhido e aos serviços prestados pela instituição. Dessa forma, a perspectiva da avaliação dos alunos deve ser considerada e analisada, pois, trata-se de um dos indicadores para avaliar a qualidade no ensino superior.

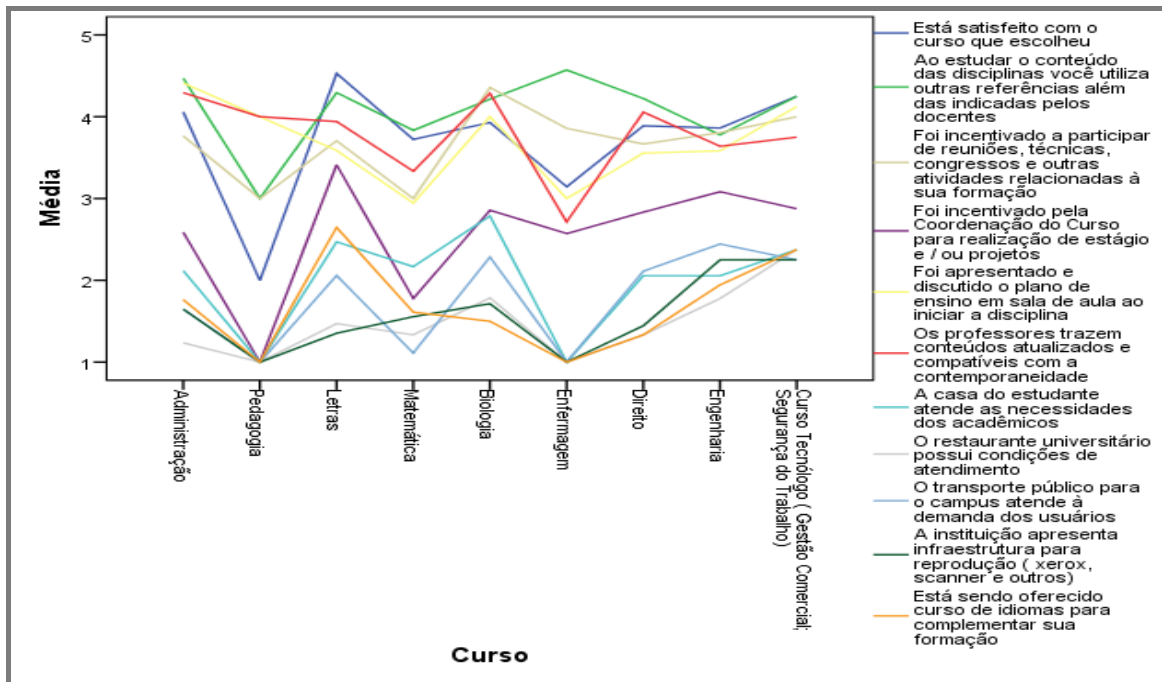


Gráfico 2: Pontuações médias para os itens do corpo discente em função do curso

Fonte: Elaborado pelo autor.

No Gráfico 3, observa-se com grande destaque o item “o transporte público para o campus atende à demanda dos usuários”. A maior média está na idade superior a 40 anos, podendo explicar este facto a grande parte dos entrevistados serem de outras cidades, compreende-se que o poder público destas cidades, pagam ou ajudam em boa parte o transporte dos discentes para a universidade, pois não existe outro facto explicador desse grande aumento das médias com a idade superior aos 40 anos.

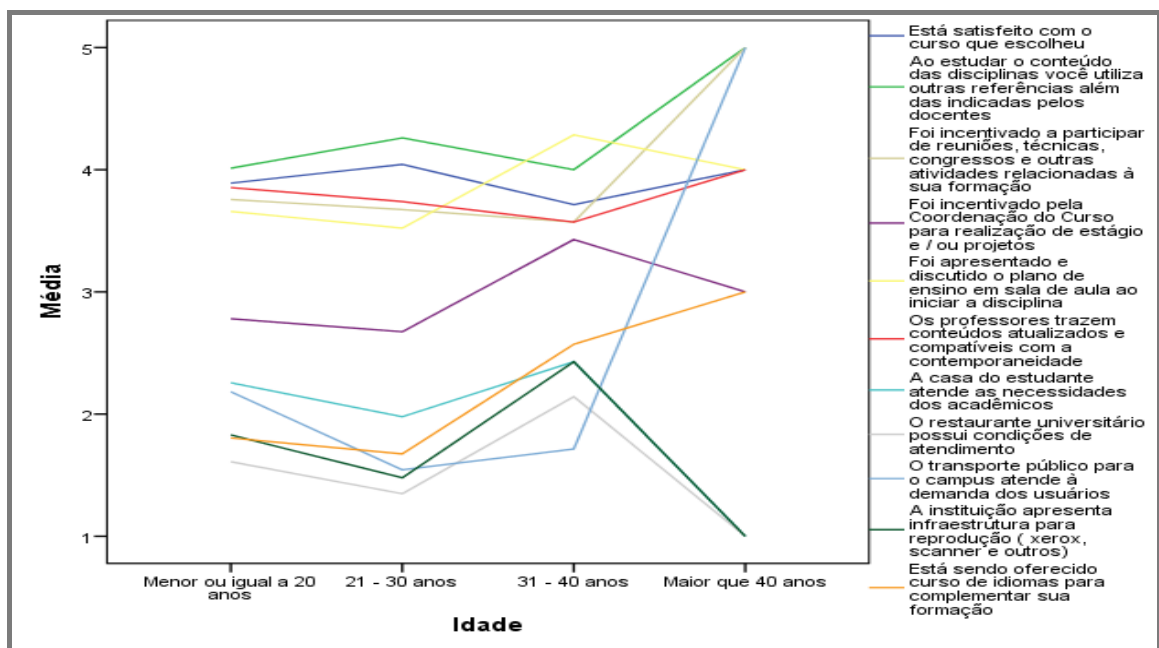


Gráfico 3: Pontuações médias para os itens do corpo discente em função da idade

Fonte: Elaborado pelo autor.

Neste trabalho foi utilizada a análise de correlação de Spearman, onde o coeficiente de correlação varia entre -1 e 1 e indica a intensidade e sentido da relação entre as variáveis. O valor coeficiente 0 significa que não há associação, o valor 1 indica uma associação perfeita positiva e -1 indica uma associação perfeita, mas inversa, ou seja, quando uma variável diminui a outra aumenta. Assim, quanto mais próximo o coeficiente for de 1 ou -1, mais forte é a associação entre as duas variáveis. E, para perceber se a correlação é estatisticamente significativa ou não, utilizam-se os p-values, que são associados a cada coeficiente de correlação.

Com relação ao que foi exposto, a Tabela 5 foi analisada e evidencia a correlação das variáveis do corpo discente. Obtiveram-se os coeficientes 0,807, 0,795 e 0,766 como as mais fortes em associação, tendo uma correlação significativa. Estes coeficientes foram explanados a seguir, com relação a cada variável.

Tabela 5: Coeficientes de correlação de Spearman para os itens relativos ao corpo discente

	Está satisfeito com o curso que escolheu	Ao estudar o conteúdo das disciplinas você utiliza outras referências além das indicadas pelos docentes	Foi apresentado e discutido o plano de ensino em sala de aula ao iniciar a disciplina	Os professores trazem conteúdos atualizados e compatíveis com a contemporaneidade	As salas de aulas possuem condições adequadas	O serviço técnico-administrativo atende suas necessidades	As informações prestadas pela secretaria do Curso foram satisfatórias	A coordenação/direção do curso está presente nas atividades acadêmicas	Os recursos multimídia (data-show, retroprojetor, TV, vídeos e outros) são suficientes para o desenvolvimento das aulas	A coordenação/direção do curso propôs medidas visando melhoria às condições de ensino/aprendizagem
Está satisfeito com o curso que escolheu	1,000	,368**	,224**	,334**	,253**	,407**	,343**	,342**	,324**	,333**
Ao estudar o conteúdo das disciplinas você utiliza outras referências além das indicadas pelos docentes	,368**	1,000	,259**	,458**	,330**	,394**	,365**	,385**	,338**	,309**
	,000	,000	,007	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000

Os professores trazem conteúdos atualizados e compatíveis com a contemporaneidade	,334** ,000	,458** ,000	1,000 .	,539** ,000	,564** ,000	,384** ,000	,542** ,000	,416** ,000	,385** ,000	,500** ,000
Foi apresentado e discutido o plano de ensino em sala de aula ao iniciar a disciplina	,224** ,007	,259** ,002	,539** ,000	1,00 .	,414** ,000	,492** ,000	,369** ,000	,485** ,000	,424** ,000	,383** ,000
A coordenação/direção do curso propôs medidas visando melhoria às condições de ensino/aprendizagem	,333** ,000	,309** ,000	,564** ,000	,414** ,000	1,000 .	,329** ,000	,807** ,000	,720** ,000	,284** ,000	,703** ,000
Os recursos multimeios (data-show, retroprojeter, TV, vídeos e outros) são suficientes para o desenvolvimento das aulas	,324** ,000	,338** ,000	,384** ,000	,492** ,000	,329** ,000	1,000 .	,394** ,000	,451** ,000	,766** ,000	,397** ,000
As informações prestadas pela secretaria do Curso foram satisfatórias	,343** ,000	,365** ,000	,542** ,000	,369** ,000	,807** ,000	,394** ,000	1,000 .	,726** ,000	,336** ,000	,795** ,000
A coordenação/direção do	,342**	,385**	,416**	,485**	,720**	,451**	,726**	1,000	,461**	,676**

curso está presente nas atividades acadêmicas	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
As salas de aulas possuem condições adequadas	,253**	,330**	,385**	,424**	,284**	,766**	,336**	,461**	1,000	,285**
O serviço técnico-administrativo atende suas necessidades	,407**	,394**	,500**	,383**	,703**	,397**	,795**	,676**	,285**	1,000
	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.

** . A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).

Fonte: Elaborado pelo autor.

Em relação à coordenação / direção do curso propor medidas visando melhoria às condições de ensino-aprendizagem e as informações prestadas pela secretaria foram satisfatórias, obteve-se uma correlação forte de 0,807 ($p < 0,01$). Em 2018, a avaliação interna expôs em seu relatório que as notas dos discentes em relação à coordenação / direção propor melhorias foram indiferentes, tendo em 2019 uma leve melhora no conceito. De acordo com Maluf (2009), a instituição ou direção tem que estimular os alunos através de gincanas e outras atividades socioeducativas que visam oferecer aos alunos uma aprendizagem significativa, divertida e interativa. Além de divulgar as informações relativas ao curso dos discentes.

A correlação entre as informações prestadas pela secretaria serem satisfatórias e o serviço técnico-administrativo atender às necessidades foi de 0,795 ($p < 0,01$), sendo uma correlação forte. O corpo técnico-administrativo como exposto neste trabalho é de suma importância para a Universidade, mas, o quadro ainda é insuficiente para a demanda, além da falta de treinamento e capacitação como forma de melhoria no atendimento e agilidade nos processos.

Quanto à correlação entre as salas possuem condições adequadas e os recursos multimeios serem suficientes para o desenvolvimento das aulas, obteve-se uma correlação forte de 0,766 ($p < 0,01$). As salas possuem excelentes condições, com uma estrutura física reformada a poucos anos, mas, com relação aos recursos multimeios, foi observado que boa parte é particular, dos docentes, e não da instituição. É importante o investimento em recursos multimeios para que se desenvolvam as atividades curriculares e contribua de forma positiva no processo educacional.

Compreende-se que para os discentes, o aprendizado depende do ensino que é proposto. Assim, o docente tem que se mostrar de modo reflexivo, crítico e aberto à participação, pois, dessa forma Freire (1997) destaca: “o ensinar não é transferir

conhecimento, mas possibilitar sua produção ou construção”. Através disto despertará o interesse dos alunos às aulas, além de demonstrar a importância deste aprendizado com as outras disciplinas. E, para que o processo de construção do conhecimento ocorra torna-se necessário que haja sinergia entre as partes envolvidas, que segundo Piaget (1974), as interações acontecem através de três concepções, a estruturalista, quando o sujeito muda o meio; a comportamentalista ou behaviorista, quando o meio muda o sujeito; e, a interacionista, em que o sujeito muda o meio, e ao mesmo tempo, o meio muda o sujeito em uma relação de troca mútua.

Na pesquisa ainda se percebeu que grande parte dos discentes consiste em um público jovem, que não está no mercado de trabalho e não pretende desistir do curso.

8.2 Corpo docente

De acordo com os dados divulgados pelo Avalgrad compreende-se que apenas os profissionais concursados participaram da pesquisa oficial. Nesta pesquisa, o total de profissionais concursados que participaram foram 28, de um público geral 69, correspondendo a 40,58% do total do quadro. Em 2018, participaram do Avalgrad cerca de 59,81% dos docentes, e, em 2017, foram 65,52%. A caracterização sociodemográfica se encontra na Tabela 2.

A maior parte dos docentes é do gênero feminino (56,25%), com idade entre 44 e 54 anos (62,5%), sendo a maior parte de concursados (87,5%), com tempo de magistério e na Uema superiores a 10 anos, com o percentual de 68,75% e 81,25%, respectivamente. Com o maior número de entrevistados sendo docentes do curso de Direito (28,125%), seguido de Letras (18,75%).

A Tabela 6 contém a estatística descritiva básica para os itens relativos ao Corpo Docente. Os resultados obtidos evidenciam o elevado grau de satisfação com os aspectos avaliados. Destacam-se as elevadas pontuações de satisfação e concordância atribuídas ao item “Tem conhecimento do(s) objetivo(s) do Curso no Projeto Pedagógico” (média=3,97). E com relação ao item “Houve respeito a limitações ou insucessos dos discentes” (média=3,78) neste, a elevada pontuação de satisfação é compreendida por Santos (2014), que ressalta a existência de vários fatores que limitam o aprendizado dos discentes, porém, o docente deve respeitar e reformular a forma de avaliação. Por outro lado, o item “O seu salário condiz com a sua formação” e “O seu salário condiz com sua expectativa” é o que registra média mais baixa (2,75), nesses itens compreende-se o descontentamento por parte dos docentes com relação ao salário, e, conforme Dutra (2002), o salário é a forma mais concreta de valorizar uma pessoa pelo trabalho realizado. O item “As informações prestadas pela secretaria do Curso são satisfatórias” (desvio padrão=0,803) é aquele que registra maior heterogeneidade de respostas, ou seja, o que houve maior diferença de pontuações de satisfação. E, por fim, o item “Os laboratórios possuem condições físicas adequadas” é

o que reúne maior consenso por parte dos inquiridos (desvio padrão=0,254), com pontuações de satisfação bem semelhantes.

Tabela 6: Pontuações obtidas nos itens relativos ao corpo docente

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Tem conhecimento do (s) objetivo (s) do Curso no Projeto Pedagógico	32	3	5	3,97	,740
As atividades desenvolvidas contribuíram para a formação dos discentes	32	3	5	3,63	,609
O seu salário condiz com a sua formação	32	2	4	2,75	,672
O seu salário condiz com sua expectativa	32	2	4	2,75	,762
As informações prestadas pela secretaria do Curso são satisfatórias	32	2	5	3,25	,803
O horário de funcionamento da secretaria atende às necessidades do Curso	32	2	4	3,22	,608
O coordenador do Curso é presente nas atividades acadêmicas	32	2	5	3,31	,592
As salas de aula possuem condições físicas adequadas	32	2	4	3,13	,609
Os recursos multimeios (data-show, retroprojeto, TV, vídeos, etc.) necessários para o desenvolvimento das aulas são suficientes	32	2	4	3,03	,595
Os Laboratórios são suficientes para o desenvolvimento das atividades acadêmicas	32	2	4	2,94	,504
Os laboratórios possuem condições físicas adequadas	32	2	4	3,00	,254
As condições físicas são adequadas à realização das aulas práticas	32	1	4	2,81	,693
Os equipamentos apresentaram boas condições de uso e são em quantidade suficiente	32	2	4	2,91	,641

O acervo atende as necessidades de material bibliográfico destinado à consulta e pesquisa (livros, periódicos, revistas, CD Rom, videoteca e outros)	32	1	4	2,84	,574
A biblioteca conta com pessoal de apoio suficiente	32	2	4	3,00	,359
As estratégias adotadas desenvolveram uma postura crítica nos discentes	32	2	5	3,38	,609
Houve respeito a limitações ou insucessos dos discentes	32	3	5	3,78	,491
Aceitou os questionamentos e as críticas dos discentes, incentivando os a participar, discutir e a expressar suas ideias	32	3	4	3,66	,483
Os recursos de ensino favoreceram ou favorecem a aprendizagem dos discentes	32	2	4	3,00	,359
Os alunos apresentam sugestões de temáticas que contribuem para as disciplinas	32	2	5	3,38	,609
Os programas das disciplinas ministradas foram e são discutidos em sala ao iniciar os trabalhos da disciplina	32	3	5	3,78	,491
Os alunos demonstram interesse e participação nas atividades propostas nas disciplinas	32	3	4	3,66	,483
Valid N (listwise)	32				

Fonte: Elaborado pelo autor.

Os Gráficos 4 e 5 contêm as pontuações médias para os itens do corpo docente em relação ao tempo de função como professor. Destaca-se nestes Gráficos a elevada satisfação por parte do corpo docente no que concerne a “Ter conhecimento do(s) objetivo(s) do Curso no Projeto Pedagógico”. Para Jesus (2008), ter conhecimento dos objetivos do curso, refletirá de forma positiva nos procedimentos didáticos.

No Gráfico 4, observa-se ainda no item “O coordenador do curso é presente nas atividades acadêmicas”, uma diminuição na média de 1 a 5 anos até 6 a 10 anos de função como professor. Pode-se compreender este facto, com relação ao ingresso destes profissionais, por meio de concurso, com estágio probatório de 3 anos, e o contratado com apenas 1 ano de contrato, tendo a oportunidade de renovar por igual tempo. Assim, estes profissionais têm maior contato com o coordenador do curso.

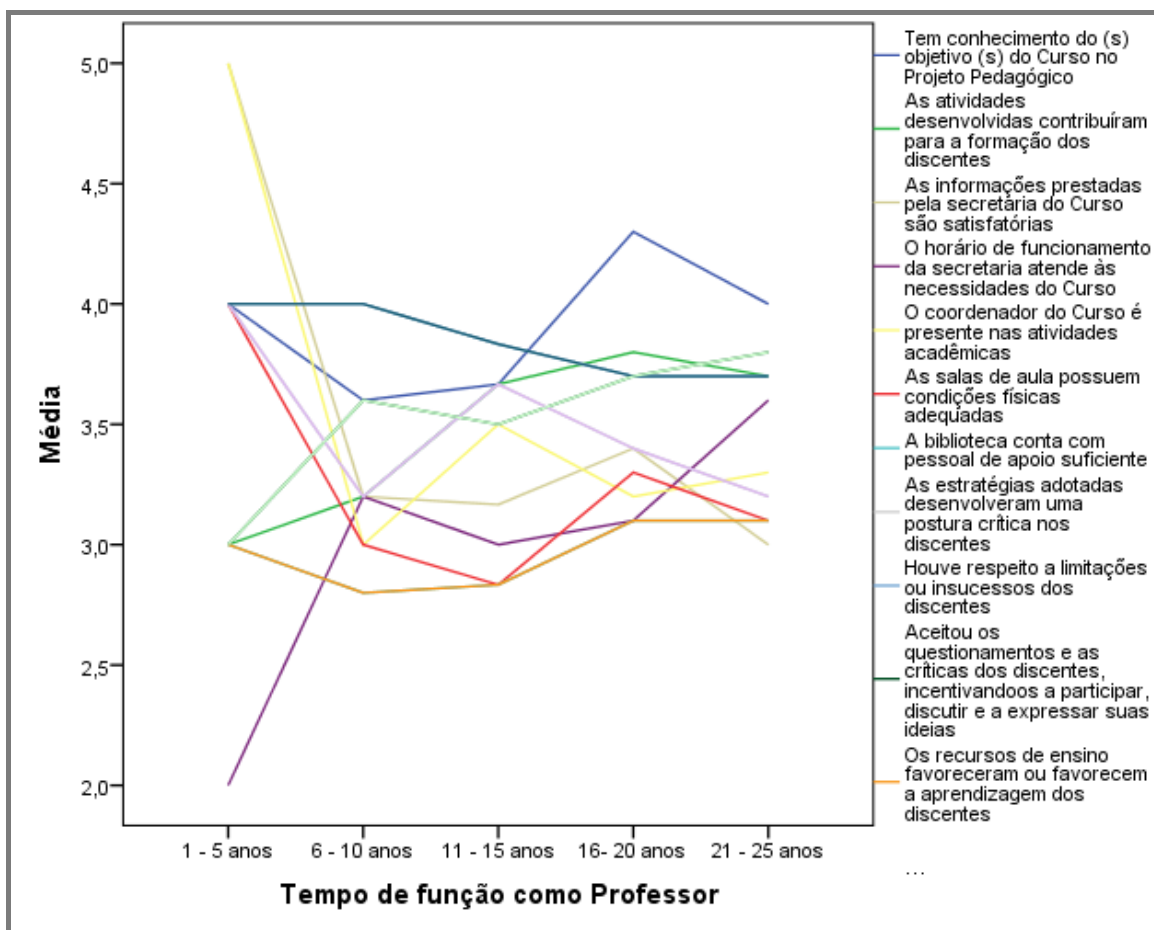


Gráfico 4: Pontuações médias para os itens do corpo docente em função do tempo de serviço como professor

Fonte: Elaborado pelo autor.

Sobre a atuação do coordenador na gestão da qualidade no ensino superior, Aragão, França e Zucolloyto (2015, p. 24.108) afirmam que “o coordenador de curso (e também os professores e até os discentes) deve se apropriar das políticas de avaliação e que dentre suas tantas atribuições, desenvolva ações que impactem nos resultados das avaliações”.

No Gráfico 5, destaca-se o item “o horário de funcionamento da secretaria atende às necessidades do Curso”. Observa-se um aumento das médias com relação ao tempo como professor da instituição. Isto pode ser explicado, pelo facto dos docentes com mais tempo na instituição, serem de regime de tempo integral com dedicação exclusiva, tendo um contato maior com a secretaria através das funções a ela atribuída.

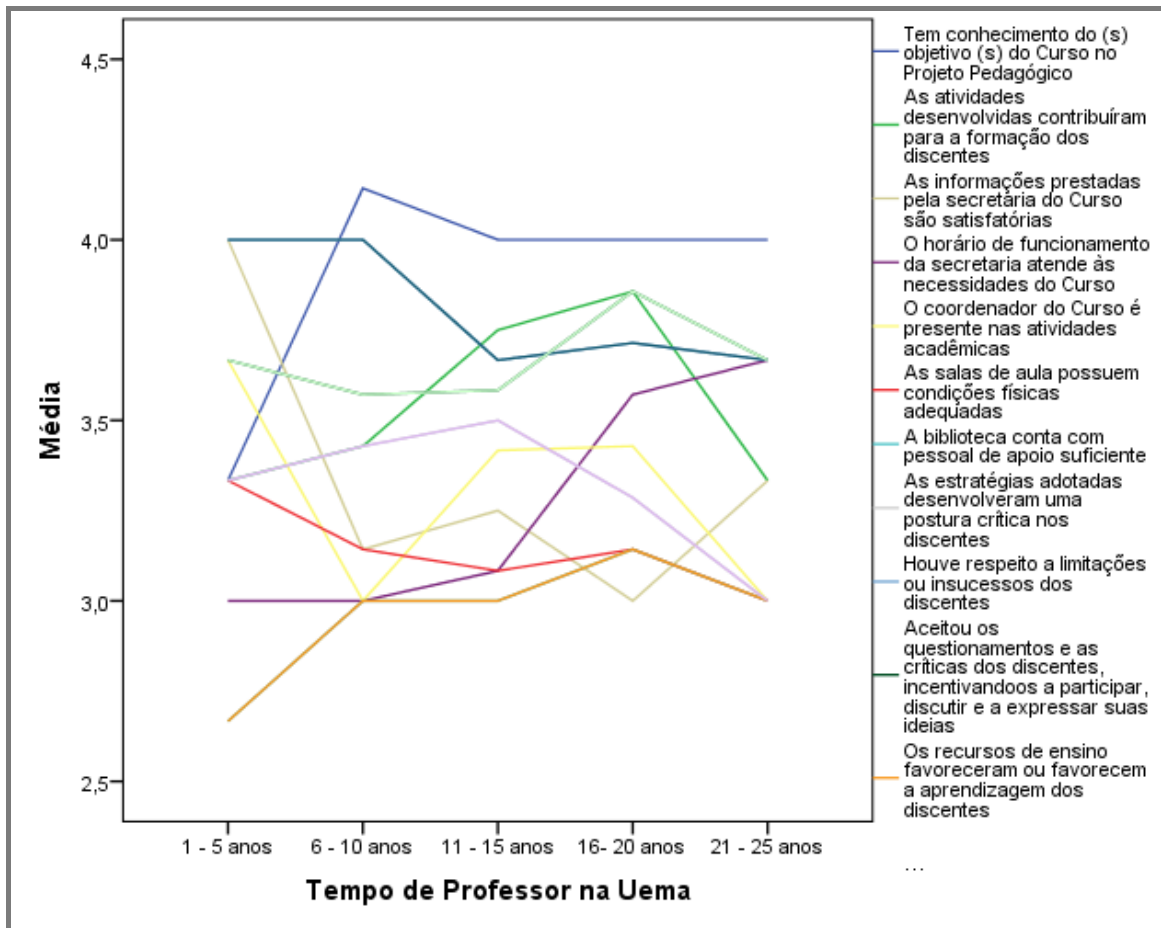


Gráfico 5: Pontuações médias para os itens do corpo docente em função do tempo de serviço como professor da UEMA

Fonte: Elaborado pelo autor.

Através da análise de correlação de Spearman, que se encontra em destaque na Tabela 7 e explicada a seguir, obteve-se 0,888 $p(<0,01)$ e 0,683 ($p<0,01$) como associações fortes e 1 sendo uma associação perfeita positiva entre duas variáveis, com correlações de níveis significativos.

Tabela 7: Pontuações obtidas nos itens relativos ao corpo docente

	O seu salário condiz com a sua formação	O seu salário condiz com sua expectativa	As salas de aula possuem condições físicas adequadas	Os recursos multimeios (data-show, retroprojektor, TV, vídeos, etc.) necessários para o desenvolvimento das aulas são suficientes	Os laboratórios possuem condições físicas adequadas	As condições físicas são adequadas à realização das aulas práticas	Houve respeito a limitações ou insucessos dos discentes	Aceitou os questionamentos e as críticas dos discentes, incentivando a participar, discutir e a expressar suas ideias	Os alunos demonstram interesse e participação nas atividades propostas nas disciplinas
O seu salário condiz com a sua formação	1,000	,888**	,064	-,087	-,209	,255	-,142	-,063	-,063
	.	,000	,728	,636	,251	,159	,438	,732	,732
O seu salário condiz com sua expectativa	,888**	1,000	-,021	,058	-,322	,301	-,211	,023	,023
	,000	.	,908	,753	,073	,095	,246	,900	,900
As salas de aula possuem condições físicas adequadas	,064	-,021	1,000	,683**	,000	-,331	-,030	,033	,033
	,728	,908	.	,000	1,00	,064	,871	,857	,857
Os recursos multimeios (data-show,	-,087	,058	,683**	1,000	,000	-,145	,023	,148	,148

retroprojetor, TV, vídeos, etc.) necessários para o desenvolvimento das aulas são suficientes	0,636	,753	,000	.	1,00	,428	,903	,418	,418
Os laboratórios possuem condições físicas adequadas	-,209	-,322	,000	,000	1,000	-,208	,000	-,263	-,263
As condições físicas são adequadas à realização das aulas práticas	,255	,301	-,331	-,145	-,208	1,000	-,116	,012	,012
Houve respeito a limitações ou insucessos dos discentes	-,142	-,211	-,030	,023	,000	-,116	1,000	-,209	-,209
Aceitou os questionamentos e as críticas dos discentes, incentivando-os a participar, discutir e a expressar suas ideias	-,063	,023	,033	,148	-,263	,012	-,209	1,000	1,000**
Os alunos demonstram interesse e participação nas atividades propostas nas disciplinas	-,063	,023	,033	,148	-,263	,012	-,209	1,000**	1,000

** . A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).

Fonte: Elaborado pelo autor.

Compreende-se através dos dados, que em relação à satisfação com o salário condizer à formação e expectativa, obteve-se uma correlação forte de 0,888 ($p < 0,01$). De acordo com Luz (2003), o salário é um fator de extrema importância para o grau de satisfação e que ele deve ser compatível com o estabelecido pelo mercado, além de possibilitar uma vida digna aos profissionais do magistério, apesar da realidade salarial brasileira que ultrapassa as barreiras regionais, já que o Supremo Tribunal Federal (STF) atribuiu um salário base para todos os professores federais e estaduais. A realidade é diferente, pois, cada instituição tem gastos separados e uma realidade diferente, fazendo com que muitas não suportem a grande carga orçamentária destinada à folha salarial.

Para os docentes, registou-se uma correlação moderada de 0,683 ($p < 0,01$) entre a disponibilidade de recursos multimeios por parte da instituição e a infraestrutura das salas de aulas. Foi observado na pesquisa que a instituição possui poucos recursos multimeios e que em grande parte os docentes disponibilizam o próprio material para aplicar na sala de aula. Já em relação às salas de aula, estão em devido estado de conservação, com ar condicionado, iluminação e estrutura física em todas as salas de aula. Ressalta-se que a infraestrutura é de fundamental importância para o desenvolvimento do ensino-aprendizagem, sendo essencial para o andamento das técnicas e métodos acadêmicos que norteiam a vida do docente e discente.

A grande maioria dos entrevistados se mostrou indiferente em relação às condições físicas das aulas práticas e a quantidade de laboratórios. Apesar do grande número de cursos ofertados em diferentes áreas, a instituição não disponibiliza a quantidade suficiente de salas práticas. No Plano de Desenvolvimento Institucional houve uma programação de expansão para os laboratórios no de 2018, com investimento em torno de R\$ 1.742.400 milhões. O plano ainda prioriza que os laboratórios estejam adequadamente equipados e informatizados. O laboratório representa uma contribuição importante para a formação do profissional, porém, não substitui os estágios e programas de extensão, como afirmam Pinheiro, Oliveira e Castro Filho (2013, p. 4):

A prática laboratorial num espaço comprometido exclusiva e integralmente com o ensino e aprendizagem do aluno permite total alinhamento e controle da teoria e prática nem sempre disponível em atividades de estágio e/ou de extensão. Vale salientar que os espaços-laboratórios não substituem as atividades tão necessárias (e obrigatórias) de estágio, nem tão pouco as atividades de extensão, igualmente importantes para a formação profissional em qualquer área do conhecimento.

Observa-se nestes resultados que existe ainda um grupo de docentes que são indiferentes em relação à participação dos discentes em discutir e expor ideias. Sabe-se que o docente é o grande articulador do ensino, no entanto o mesmo tem que procurar estratégias para que os discentes venham participar através de um ensino reflexivo e participativo. Dessa forma, o docente auxiliaria no processo de aprendizagem reconhecendo ter o papel no desenvolvimento das habilidades dos

discentes, dando oportunidades para que eles exponham pensamentos, através de críticas, ideias ou discussões.

Sobre a interação entre docente e discente, Morais (2014, p. 4) afirma que:

A relação, professor aluno constitui o cerne do processo pedagógico. Não se limitando apenas a transmissão e recebimento de informações. Os professores podem criar situações de ensino que atendam às características de aprendizagem dos estudantes e consequentemente a eficácia do seu papel de educador, quando conhecem os interesses e necessidades dos alunos.

A relação entre os itens “aceitou os questionamentos e as críticas dos discentes, incentivando-os a participar, discutir e a expressar suas ideias” e “os alunos demonstraram interesse em participar das atividades propostas”, destacou-se a concordância em ambas, com uma correlação muito forte de 1,00. Destaca-se ainda, que muitos entrevistados não concordaram que as atividades desenvolvidas contribuíram para a formação dos discentes. Com isso, entende-se que o Projeto Pedagógico dos Cursos tem que ser reavaliado e que os docentes busquem outros meios como Programas Institucionais de Iniciação Científica (PIBIC), Programas Institucionais de Iniciação à Docência (PIBID) e atividades externas como um meio que contribua para o aperfeiçoamento do processo ensino-aprendizagem.

Em relação à idade e o tempo de função como professor, a grande maioria tem experiência superior a 11 anos e com idade entre 44 e 54 anos. Estes profissionais são em grande parte concursados, tendo a primeira experiência como docente na própria instituição.

8.3 Corpo Técnico

No que concerne à participação dos inquiridos do corpo técnico neste trabalho (61,53%), o percentual foi superior ao Avalgrad do ano 2018 e ao do 1º semestre de 2019, que foram 61,11% e 8,33%, respectivamente. A caracterização sociodemográfica que se encontra na Tabela 3, demonstra que a maior parte é do gênero masculino (75%), com idade entre 41 e 50 anos (87,5%), sendo todos concursados e com ensino superior (50%) ou pós-graduação (37,5%).

A Tabela 8 contém a estatística descritiva básica para os itens relativos ao Corpo Técnico. Os resultados obtidos evidenciam o elevado grau de satisfação com os aspectos avaliados. Destacam-se as elevadas pontuações de satisfação atribuídas aos itens “As informações prestadas pela sua função são satisfatórias” (média=3,25) e “O seu trabalho é reconhecido pelo corpo discente” (média=3,00), demonstrando assim, a satisfação do corpo técnico pelo trabalho prestado e o reconhecimento por parte dos discentes. Por outro lado, o item “No seu ponto de vista o quadro de funcionários do corpo técnico é suficiente” é o que registra média mais baixa (2,00), estando em concordância ao que se obteve no PDI da instituição, onde informa que o quadro

ainda é insuficiente. O item “O seu trabalho é reconhecido pelo corpo discente” com (desvio padrão=1,195) é aquele que registra maior heterogeneidade de respostas, e, percebe-se que mesmo com uma das maiores médias de pontuação de satisfação, obteve-se o desvio padrão maior, devido a diferentes pontuações de satisfação obtida. O item “O seu superior colabora nas suas atividades profissionais e as informações prestadas pela sua função são satisfatórias” obteve o maior consenso por parte dos inquiridos (desvio padrão=0,463).

Tabela 8: Pontuações obtidas nos itens relativos ao corpo técnico

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
O seu trabalho é reconhecido pelo corpo discente	8	1	4	3,00	1,195
O seu trabalho é reconhecido pela instituição	8	2	3	2,50	,535
O seu salário condiz com a sua função	8	2	3	2,62	,518
No seu ponto de vista o quadro de funcionários do corpo técnico é suficiente	8	1	3	2,00	,535
Há treinamento por parte da instituição como forma de capacitação profissional	8	2	3	2,50	,535
O seu ambiente de trabalho possui condições adequadas	8	2	3	2,50	,535
Há divulgação das informações relativas ao desenvolvimento do seu trabalho	8	2	3	2,62	,518
A coordenação propõe melhorias nas condições do seu trabalho	8	2	3	2,62	,518
As informações prestadas pela sua função são satisfatórias	8	3	4	3,25	,463
O horário de funcionamento do seu serviço é adequado para o atendimento	8	2	4	2,75	,886
O seu superior colabora nas suas atividades profissionais	8	2	3	2,75	,463
	8				

Fonte: Elaborado pelo autor.

Os Gráficos 6, 7 e 8 contêm as pontuações médias para os itens do corpo técnico em relação ao nível de formação, tempo de serviço e idade. Destaca-se nestes gráficos, a elevada satisfação por parte do corpo técnico no que concerne às informações prestadas pela função, além do reconhecimento do trabalho por parte dos discentes.

No Gráfico 8, destaca-se ainda, a elevada satisfação no que se refere ao horário de funcionamento do serviço ser adequado para o atendimento. Para Oliveira e Silva (2012), a sensação de realização com o trabalho e o relacionamento interpessoal são fatores geradores de satisfação dos funcionários.

No Gráfico 6, destaca-se o item “no seu ponto de vista o quadro de funcionários do corpo técnico é suficiente”. Neste item observa-se uma baixa média de satisfação/concordância, mesmo com um aumento de média entre os funcionários com escolaridade de ensino médio para os graduados e pós-graduados. Este aumento da média se torna irrelevante, devido a real necessidade da reformulação do quadro de profissionais.

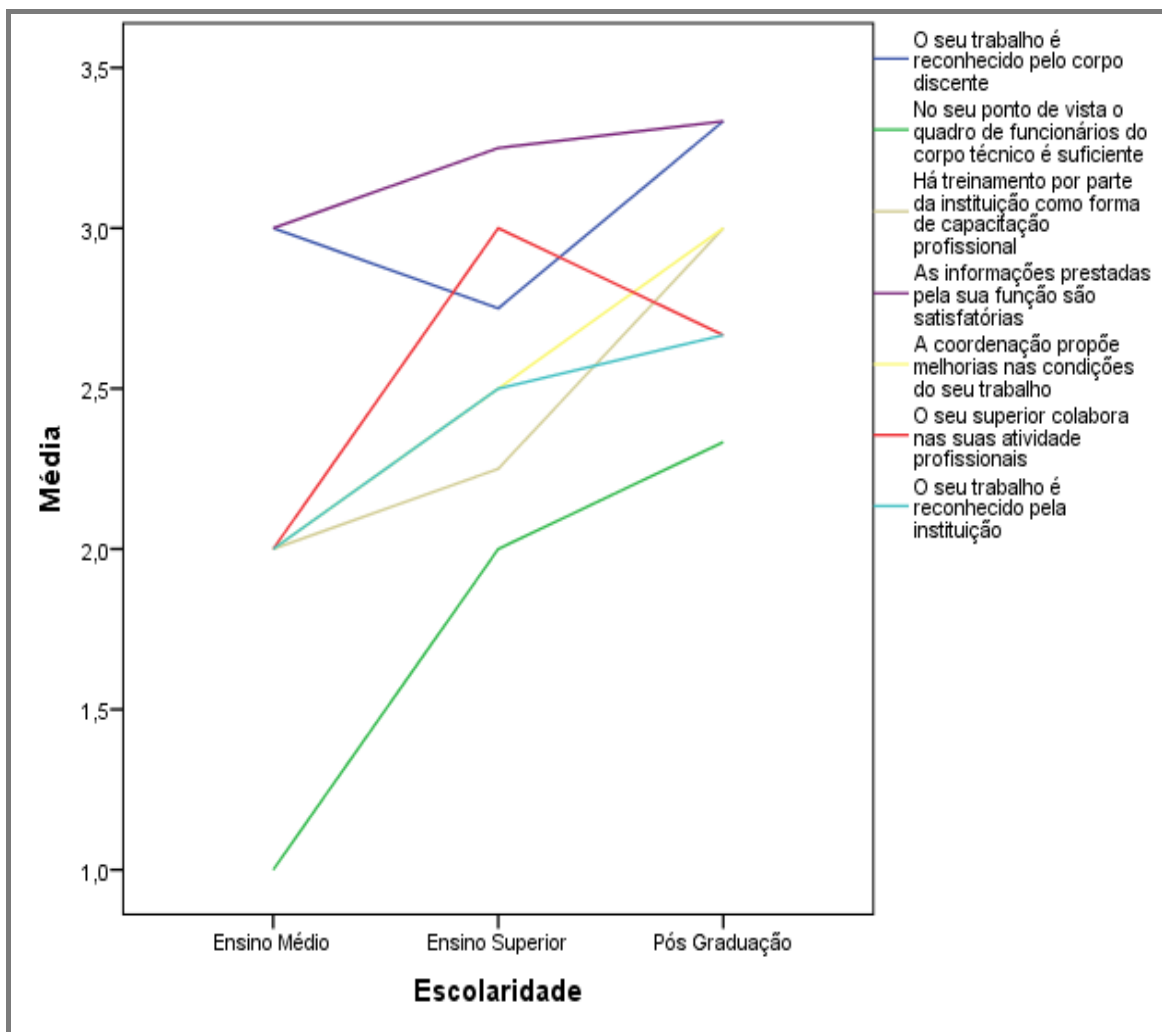


Gráfico 6: Pontuações médias para os itens do corpo técnico em função do nível de formação
 Fonte: Elaborado pelo autor.

No Gráfico 7, o item “Há treinamento por parte da instituição como forma de capacitação profissional”, houve um aumento com relação ao tempo de serviço na UEMA. Isso ocorre pela razão da instituição ter que cumprir uma exigência legal, devido ao projeto institucional que promove cursos de capacitação. Mas, grande parte destes profissionais que participam são os que possuem mais tempo de serviço.

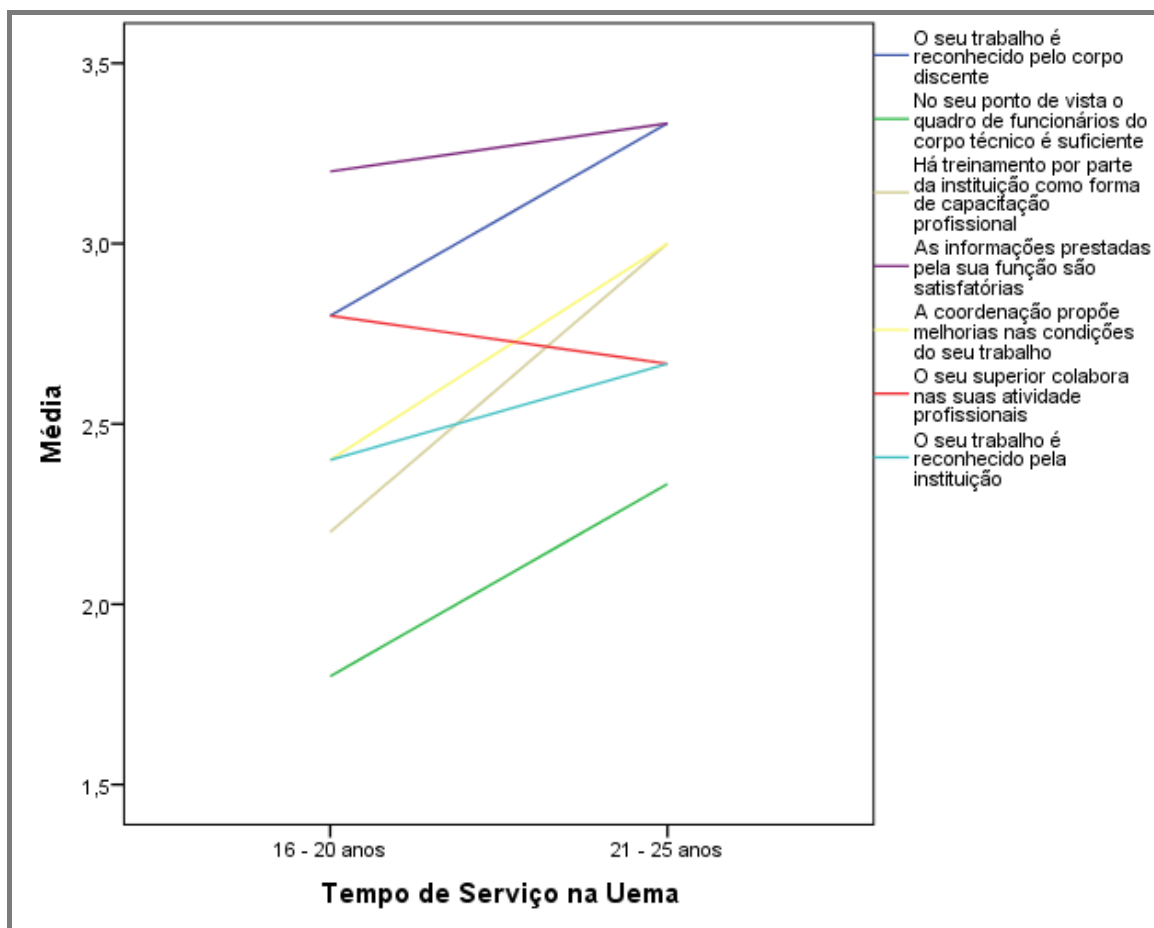


Gráfico 7: Pontuações médias para os itens do corpo técnico em função do tempo de serviço

Fonte: Elaborado pelo autor.

Para Andriola (2011, p. 71) torna-se imprescindível que o docente:

busque seus conhecimentos e tente aperfeiçoar sua didática em cursos de capacitação e aperfeiçoamento, com a finalidade de transmitir através de aulas planejadas, didática eficaz, melhores mecanismos e *feedbacks* das avaliações de aprendizagens e uma relação interpessoal, ações que busquem o interesse e aprendizado do aluno.

O Gráfico 8 enfatiza o item “o seu trabalho é reconhecido pelo corpo discente”. Este item de um modo geral obteve média satisfatória, mas, com relação aos profissionais entre 41 e 50 anos e maiores de 50 anos, houve uma queda na média. Este facto pode ser explicado pelo motivo desses profissionais maiores de 50 anos não terem amplo conhecimento com relação ao sistema universitário e partes digitais da instituição, e, por isso, não serem procurados pelos discentes.

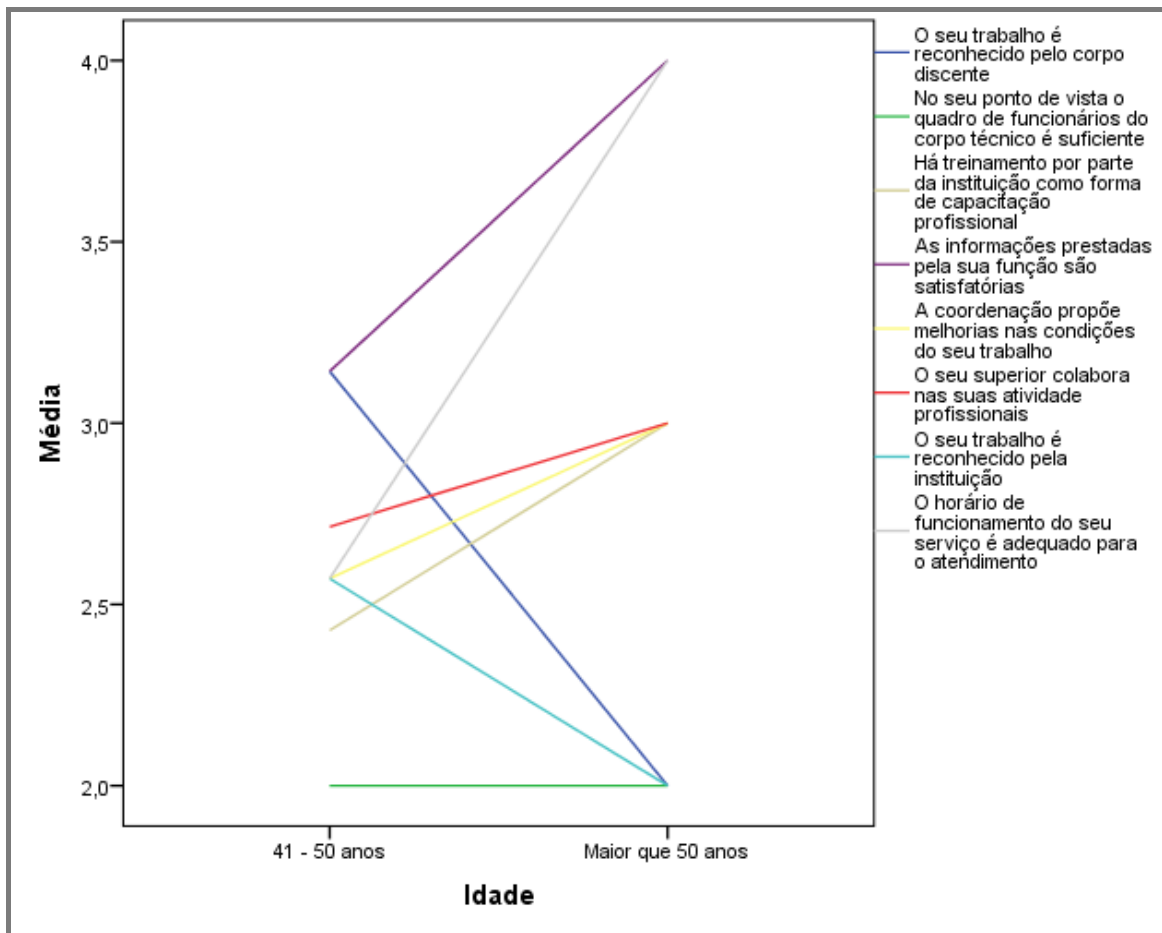


Gráfico 8: Pontuações médias para os itens do corpo técnico em função da idade

Fonte: Elaborado pelo autor.

Na Tabela 9 foram obtidos 0,936 ($p < 0,01$) e 0,775 ($p < 0,05$) como coeficientes em destaque de correlação, sendo explicado logo em seguida. Obteve-se p-values de 0,001 e 0,024, respectivamente, indicando que os coeficientes de correlação são significativos.

Tabela 9: Coeficientes de correlação de Spearman para os itens relativos ao corpo técnico

	O seu ambiente de trabalho possui condições adequadas	O seu trabalho é reconhecido pelo corpo discente	O seu trabalho é reconhecido pela instituição	A coordenação propõe melhorias nas condições do seu trabalho	No seu ponto de vista o quadro de funcionários do corpo técnico é suficiente	O seu superior colabora nas suas atividades profissionais
--	---	--	---	--	--	---

O seu ambiente de trabalho possui condições adequadas	1,000 .	,000 1,00	,000 1,00	,775* ,024	,500 0,207	,000 1,00
O seu trabalho é reconhecido pelo corpo discente	,000 1,00	1,000 .	,936** ,001	,242 ,564	-,176 ,678	,338 ,413
O seu trabalho é reconhecido pela instituição	,000 1,00	,936** ,001	1,000 .	,258 ,537	,000 1,00	,577 ,134
A coordenação propõe melhorias nas condições do seu trabalho	,775* ,024	,242 ,564	,258 ,537	1,000 .	,516 ,190	,149 ,725
No seu ponto de vista o quadro de funcionários do corpo técnico é suficiente	,500 ,207	-,176 ,678	,000 1,00	,516 ,190	1,000 .	,000 1,00
O seu superior colabora nas suas atividades profissionais	,000 1,00	,338 ,413	,577 ,134	,149 ,725	,000 1,00	1,000 .

*. A correlação é significativa no nível 0,05 (2 extremidades).

**.. A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).

Fonte: Elaborado pelo autor.

Com relação ao ambiente de trabalho possuir condições adequadas e a coordenação propor melhorias nas condições de trabalho têm uma correlação forte de 0,775. Destaca-se que os entrevistados estão insatisfeitos e indiferentes, pois, como consta no Plano de Desenvolvimento Institucional, o quadro é insuficiente, tendo previsões de concurso desde 2016, porém, até o momento não houve concurso público para o cargo em questão, e, assim, há cansaço físico devido ao aumento da demanda concomitantemente ao facto de o ambiente de trabalho não possuir condições adequadas, agravando-se o quadro. Santos (2010), argumenta que o

ambiente de trabalho deve ser equilibrado e sadio, inserindo-se como um bem fundamental e digno de todo trabalhador. Para Chiavenato (2010), as organizações devem ser mais flexíveis com os funcionários em relação a se envolver no trabalho da equipe e na manutenção de um ambiente de trabalho saudável, pois, para o autor os seres humanos são os responsáveis por dar vida aos processos. E, com relação à satisfação do reconhecimento do trabalho, por parte do corpo discente e pela instituição, obteve-se uma correlação muito forte de 0,936. Para Miranda e Barbosa (2016), uma forma de conseguir motivar os colaboradores dentro do ambiente de trabalho, é reconhecendo o trabalho e importância deste para a instituição.

Em relação aos dados obtidos compreende-se que o ingresso no cargo se dá mediante aprovação em concurso público de provas ou de provas e títulos como consta na Lei n. 9.664/2012. Foi observado ainda que na pesquisa, mesmo constando funcionários não concursados nos setores administrativos, eles não responderam à pesquisa, pois, a Lei n. 6.915/97, que dispõe a contratação por tempo determinado para atender à necessidade temporária de excepcional interesse público, não permite a contratação de pessoal para atender a demanda administrativa.

Nota-se que, em grande parte das perguntas deste questionário, os inquiridos mantiveram as respostas indiferentes, demonstrando um descontentamento com a instituição. Para Chiavenato (2014), um dos fatores para motivar o ser humano é o incentivo, ressaltando que o incentivo é externo e tem a função de aliviar as necessidades.

CAP. IX | Conclusão

Após a realização deste trabalho conclui-se que a qualidade educacional é analisada sob diversos aspectos e que cada variável é importante para a formação de um conceito. Este conceito pode ser atribuído através de indicadores que auxiliam no monitoramento, planejamento, estratégias e pesquisas. Ao ocorrer por meio de pesquisas de satisfação e concordância dos entrevistados denomina-se de autoavaliação. Este dispositivo além de transcender as obrigatoriedades legais, busca uma contínua qualidade no desempenho acadêmico, no aperfeiçoamento da gestão universitária e enfatiza o compromisso social perante a sociedade. O objetivo desta dissertação foi identificar a qualidade do ensino através dos indicadores da Instituição, assim como mensurar e comparar a satisfação dos discentes, docentes e corpo técnico-administrativo e se havia consonância com o resultado dos indicadores oficiais. Sendo assim, após levantamentos bibliográficos, verificações de indicadores da instituição e aplicações de questionários, foi possível observar que existe uma similaridade com os resultados oficiais, mas, com alguns detalhes em exposição.

Com relação aos indicadores como o ENADE dos anos de 2016-2019, a instituição possui notas de conceito em média 3, que caracteriza uma regularidade dos cursos, com destaque para o curso de Direito no ano de 2018, com o conceito 4, tendo grande relevância em nível regional e nacional, visto que 43,4% das instituições obteve conceito 3 e 33,8% conceito 2. Os cursos de Direito e Administração no ano de 2018 representaram 48,5% do número total de inscritos no exame. Estes conceitos são importantes, pois demonstram o currículo da instituição e a capacitação recebida pelos discentes, além de terem grande importância para manutenção de bolsas, programas, investimentos, reconhecimento e renovação de cursos.

Sobre os indicadores internos (AVALGRAD), que abordam a satisfação dos discentes e docentes em relação à questão pedagógica, administrativa e física da instituição, os resultados foram muito próximos ao oficial, mas, com destaque em alguns pontos. Os resultados do corpo técnico, pela avaliação oficial, se mantiveram em níveis satisfatórios, mas, em comparação ao resultado da pesquisa, detectou-se uma preocupação com relação ao número de funcionários que tem diminuído, sendo que em 2016, pela avaliação interna, tinha 20 funcionários, na avaliação do 1º semestre de 2019 tinha apenas 12. Compreende-se que mesmo com um quadro insuficiente para a demanda e previsões de concurso para a área, a Universidade ainda não tenha se manifestado.

Percebeu-se com os docentes que o resultado tem-se mostrado satisfatório em todos os itens oficiais, mas, em relação à pesquisa além de terem alguns itens satisfatórios, outros tiveram indiferente / não concordo e nem discordo. Estes foram com relação ao salário e as condições físicas dos laboratórios e aulas práticas. Com relação ao salário do professor, em especial, aqueles em início de carreira docente na universidade, recebe entre R\$ 5.000,00 e R\$ 7.000,00, no regime de 40 horas, em

comparação ao Professor do Estado de nível médio com o mesmo regime é fixado em R\$ 8.092,06 em 2020, verificando-se, assim, que existe uma defasagem salarial.

No que se refere aos discentes, percebeu-se que em 2016 não houve divulgação dos dados oficiais, da participação em relação do aspecto do projeto pedagógico do curso com a matriz trabalhada e a disponibilidade da direção / coordenação do curso. Ainda no ano de 2016, bolsas de pesquisa e iniciação científica não foram ofertadas, compreendendo assim, que estes itens não estavam sendo trabalhados de modo satisfatório, comprometendo o resultado da instituição, visto que são aspectos importantes para o desenvolvimento da instituição. No ano de 2017, não houve divulgação separada por centro, sendo assim, foi inviável a obtenção do resultado detalhado. No ano seguinte, em 2018, as políticas acadêmicas que englobam satisfação do curso, organização da direção e atividades obtiveram como nota dos alunos o valor de 3,4, considerada indiferente, resultado este bem similar ao obtido neste trabalho. Já em 2019, os discentes demonstraram que a infraestrutura estava excelente, mas, que a eficiência para aplicação de recursos nas atividades fins da instituição deixa um pouco a desejar com uma nota regular – indiferente.

Com isso constatou-se que, mesmo com um grande número de resultados indiferente / não concordo e nem discordo, foi possível extrair uma percepção importante sobre a qualidade educacional da instituição, pois, compreendeu-se que para se construir um conceito, necessário se faz verificar os agentes participantes (discentes, docentes e corpo técnico), através de questionários sobre a percepção deles com a instituição e por meio de provas que medem o conhecimento científico do aluno, além do projeto pedagógico e infraestrutura, que configuram-se como elementos essenciais para auxiliar no desenvolvimento e crescimento da instituição.

Os objetivos propostos inicialmente foram cumpridos, de modo que este trabalho proporcionou o aprofundamento dos conhecimentos na área da qualidade educacional, haja vista que os indicadores de qualidade referentes à instituição estudada permitiram a identificação de fatores como desempenho no ENADE que obteve resultado satisfatório, com média “3”, e, as pontuações atribuídas pelos discentes aos itens “Ao estudar o conteúdo das disciplinas você utiliza outras referências além das indicadas pelos docentes” e “Está satisfeito com o curso que escolheu”, demonstrando o mesmo grau de satisfação do corpo docente, a partir de pontuações altas nos itens “Têm conhecimento do(s) objetivo(s) do Curso no Projeto Pedagógico” e “Houve respeito a limitações ou insucessos dos discentes”, e ainda, o alto grau de satisfação do corpo técnico-administrativo, evidenciado pelos itens “As informações prestadas pela sua função são satisfatórias” e “O seu trabalho é reconhecido pelo corpo discente”. Quanto ao levantamento dos dados oficiais sobre os indicadores de qualidade do ensino superior da instituição em estudo constatou-se que foi possível obtê-los por meio do sistema de avaliação interna Avalgrad, que por meio de um roteiro preestabelecido que foi aplicado ao corpo docente, discente e corpo técnico-administrativo, para obter informações sobre as perspectivas com relação às concepções de qualidade educacional. Com base nas informações

proporcionadas pelos inquiridos foi possível observar que os recursos públicos destinados ao campus foram bem utilizados, visto que compreenderam ações de implementação, ampliação, reestruturação e construção de áreas utilizadas pelos discentes, docentes e corpo técnico-administrativo. A busca da satisfação dos discentes, professores e corpo técnico-administrativo com a instituição foi mensurada a partir das afirmações realizadas por esses três grupos, demonstrando que apesar do grau satisfatório quanto à instituição, há uma perspectiva de melhorias contínuas. Em relação ao Projeto Pedagógico Institucional, concluiu-se que os resultados obtidos tanto na aplicação ao corpo discente quanto ao corpo docente obteve-se uma média elevada quanto ao conhecimento da execução do projeto, o que evidenciou que foi implementado de forma correta.

Contudo, ressalta-se que o estudo abrangeu apenas a mensuração do nível de satisfação dos discentes, docentes e corpo técnico-administrativo de um campus regional, o que limita as perspectivas de um estudo mais direcionado para a mensuração da qualidade no ensino superior em nível nacional. No entanto, o estudo demonstrou que a identificação do nível de satisfação dos discentes, docentes e do corpo técnico-administrativo torna-se fundamental para a aplicação de medidas mais coerentes com o nível de qualidade exigido pelos pesquisados, pois, inúmeros fatores puderam ser avaliados, como a satisfação quanto à escolha do curso, à estrutura da instituição, participação da coordenação, plano de ensino (discentes), objetivos do curso no projeto pedagógico, correlação entre salário e formação profissional, relacionamento com a Secretaria e Coordenação dos cursos, estrutura física e recursos disponibilizados pela instituição, programas das disciplinas (docentes), reconhecimento do trabalho, correlação entre salário e função, quadro de funcionários, treinamento, ambiente de trabalho, entre outros fatores que correspondem à relevantes indicadores do nível de qualidade no ensino superior. Ressalta-se que o ensino superior com qualidade reflete não apenas o compromisso das universidades com o processo de produção de conhecimento, mas, a garantia de que a sociedade terá profissionais plenamente capacitados para suprir as próprias necessidades, assim como as demandas e as carências socioeconômicas e culturais de uma determinada região, que, indiretamente, fomentará o desenvolvimento de uma nação mais justa e cidadã.

Referências bibliográficas

AE3S. (2009). *Regulamento n. 504/2009 – Regulamento dos procedimentos de avaliação e de acreditação, AE3S, 2009.* <http://www.a3es.pt/pt/avaliacao-e-acreditacao/quadro-normativo/regulamento-dos-procedimentos-de-avaliacao-e-de-acreditacao>.

Alkhenizan, A. & Shaw, C. (2011). Impact of accreditation on the quality of healthcare services: a systematic review of the literature. *Annals of Saudi Medicine*, [On Line], 31(4), 407-416. [Consultado a 15 abr. 2021]. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.4103/0256-4947.83204>. PMID:21808119.

André, M. (2012). Políticas e programas de apoio aos professores iniciantes no Brasil. *Cadernos de Pesquisa*, 42(145), 112-129.

Andriola, C. G. (2011). *Avaliação da atuação dos docentes de Instituições de Ensino Superior (IES): o caso da Faculdade Cearense (FAC)*. 80 p. (Dissertação de Mestrado Profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior (POLEDUC), Universidade Federal do Ceará, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação), Fortaleza.

Aragão, J. E. O. S., França, C. M. & Zucolloyto, P. A. G. L. (2015). O coordenador de curso frente aos processos de avaliação do ensino superior. *Educere, XII Congresso Nacional de Educação*, PUCPR, 26 a 29 de outubro, 24.094-24.110.

Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) (2015). *Sistema de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário*. Publicado em 30 de setembro de 2015.

Baggi, C. A. S. & Lopes, D. A. (2011). Evasão e avaliação institucional no ensino superior: uma discussão bibliográfica. *Avaliação*, 16(2), 355-374.

Bardagi, M. P. & Hutz, C. S. (2012). Rotina acadêmica e relação com colegas e professores: impacto na evasão universitária. *Psico*, 43(2), 174-184.

Barros, A. J. S. & Lehfeld, N. A. S. (2007). *Fundamentos de Metodologia Científica* (3ª ed.). Prentice-Hall.

Brasil (1987). *Decreto Federal n. 94.143, de 25 de março de 1987*. Dispõe sobre a autorização do funcionamento como autarquia de regime especial, pessoa jurídica de direito público, na modalidade multicampi, Brasília, Seção I, p. 4358.

Brasil (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Diário Oficial da União, Brasília, Seção I, p. 1.

Brasil (1995). *Lei n. 9.131, de 24 de novembro de 1995*. Altera dispositivos da Lei n. 4.024, de 20 de dezembro de 1961, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília.

Brasil (1996). *Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996*. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Diário Oficial da União, Brasília, Seção I, p. 27.833-27.841.

Brasil (1996). *Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996*. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Diário Oficial, Brasília, n. 27833, Seção I.

Brasil (2003). Ministério da Educação. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Anísio Teixeira (INEP). *O desafio de uma educação de qualidade para todos: educação no Brasil – 1990-2000*.

Brasil (2004). *Lei n. 10.861, de 14 de abril de 2004*. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – Sinaes e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, n. 72, Seção I, p. 3-4.

Brasil (2006). *Decreto n. 5.773, de 9 de maio de 2006*. Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação das instituições de educação superior e cursos superiores de graduação. Diário Oficial da União, Brasília.

Calderón, A. I., Poltronieri, H. & Borges, R. M. (2011). Os rankings na educação superior brasileira: políticas de governo ou de estado? *Ensaio: aval. pol. públ. educ.*, [On Line], 19(73), 813-826. [Consultado a 20 abr. 2021]. Disponível em: .

Campos, M. & Helena, A. C. (2010). O planejamento estratégico do espaço físico das universidades públicas portuguesas. (Tese de Doutorado em Engenharia Civil, Universidade do Minho), Portugal.

Cardim, P. (2020). *SINAES: novas formas de avaliar o ensino superior*. [Consultado a 22 abr. 2021]. Disponível em: <https://www.belasartes.br/diretodareitoria/artigos/sinaes-novas-formas-de-avaliar-o-ensino-superior>.

Carneiro, B. P. & Novaes, I. (2008). As comissões próprias de avaliação frente ao processo de regulação do ensino superior privado. *Avaliação*, [On Line], 13(3). [Consultado a 14 ago. 2020]. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo>>.

Chiavenato, I. (2010). *Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações* (4ª ed.). Elsevier.

Chiavenato, I. (2014). *Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações* (3ª ed.). Manole.

Conselho Estadual do Maranhão (2017). *Resolução n. 215/2017 – Credenciamento e Renovação Institucional*.

Costa, A. (2013). *O processo de formação de pesquisadores: análise do programa de iniciação científica da Universidade Federal de Santa Catarina no período de 1990 a 2012*. 204 p. (Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação), Florianópolis.

Da Cruz Fernandes, P., Vasconcelos, N. V. C., Queiroz, J. V., Queiroz, F. C. B. P. & Oliveira, L. A. B. (2011). *Análise Comparativa do Ensino Superior: Processo de Bolonha X Sistema Educacional Americana*.

Dale, R. Constructing risk management of higher education sector through reputational risk management of institutions. In: Morosini, M. C. (Org.). (2011). *Qualidade da educação superior: reflexões e práticas investigativas*. Edipucrs, 32-53 e 54-76. [Consultado a 01 dez. 2020]. Disponível em:<<http://www.pucrs.br/edipucrs>>.

Demo, P. (2005). *Pesquisa: princípio científico e educativo*. Cortez.

Dias Sobrinho, J. (2010). Avaliação e transformações da educação superior brasileira (1995-2009): do provão ao SINAES. *Avaliação*, 15(1), 195-224.

Dias Sobrinho, J. Campo e caminhos da avaliação. In: Freitas, L. C. (Org.). (2002). *Avaliação: construindo o campo e a crítica*. Insular, 13-62.

Douglass, J. A. (2010). Uma visão da estrutura do ensino superior dos estados unidos, passada e futura. *Revista Ensino Superior*, UNICAMP.

Dutra, J. S. (2002). Gestão de pessoas: modelos, processos, tendências e perspectivas (1ª ed.). Atlas.

Elassy, N. (2015). The concepts of quality, quality assurance and quality enhancement. *Quality Assurance in Education*, Emerald Group Publishing Limited, 23(3), 250-261.

Etzkowitz, H. & Zhou, C. (2010). Regional innovation initiator: the entrepreneurial university in various triple helix models. *Theme paper of 6th Triple Helix Conference* [On Line]. [Consultado a 23 jul. 2020]. Disponível em: <http://www.nus.edu.sg/nec/TripleHelix6/>, 2010.

Fernandes, B. R. (2013). *Gestão estratégica de pessoas com foco em competências*. Elsevier.

Fonseca, M. (2010). 2010: Acreditação Ano Zero. Os Sistemas Internos de Garantia de Qualidade das Instituições de Ensino Superior em Portugal, AE3S, 2010. [On Line]. [Consultado a 05 jan. 2021]. Disponível em: http://www.a3es.pt/sistes/default/files/SIGQ_IES_PT.pdf.

Freire, P. (1997). *Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa* (3ª ed.). Paz e Terra.

Freitas, L. C. (2007). *Eliminação adiada: o ocaso das classes populares no interior da escola*. Mercado de Letras.

Gaeta, C. & Masetto, M. Metodologias ativas e o processo de aprendizagem na perspectiva da inovação. In: *Congresso Internacional PBL* (2010). São Paulo, Anais, USP Leste.

Godoy, A. S. (1995). Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. *Revista de Administração de Empresas*, 35(2), 57-63.

Gomes, C. & Felício, H. (Orgs.). (2012). *Caminhos para a docência: O PIBID em foco*. Oikos.

Gomes, R. C. Aplicação de teorias de aprendizagem construtivista e modelo instrucional em ambiente virtual para o ensino de algoritmos para os alunos do curso de ciências da computação. In: *International Conference on Engineering and Technology Education* (2010). Ilhéus, 476-480.

Grasel, D. (2000). Qualidade e melhoria do ensino superior brasileiro. *Universidade e Sociedade*, 22, ano X, 84-89.

Griboski, C. (2015). Regular e/ou induzir qualidade? Os cursos de pedagogia nos ciclos avaliativos do Sinaes. 481 p. (Tese de Doutorado em Educação, Universidade de Brasília). Brasília.

Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) (2016). *Censo Da Educação Superior*. [On Line]. [Consultado a 20 nov. 2020]. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2016/notas_sobre_o_censo_da_educacao_superior_2016.pdf>.

Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) (2017). *Censo Da Educação Superior*. [On Line]. [Consultado a 20 nov. 2020]. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2017/notas_sobre_o_censo_da_educacao_superior_2017.pdf>.

Jager, J. & Gbadamosi, G. (2009). Specific remedy for specific problem: measuring service quality in South African higher education. *Higher Education*, Amsterdam, 60(3), 251-267.

Jesus, A. R. Currículo e educação: conceito e questões no contexto educacional. In: *Congresso Nacional de Educação* (2008), 8, Curitiba, PUCPR. [On Line]. [Consultado a 04 dev. 2020]. Disponível em: <http://www.pucpr.br/eventos/educere/educere2008/anais/pdf/642_840.pdf>.

Libâneo, J. C. (2003). *Educação escolar: políticas, estrutura e organização*. Atlas.

Lima, I. V., Kroenke, A., Hein, N. (2010). Análise de atributos relacionados ao sucesso na aprendizagem de estudantes do curso de Ciências Contábeis. *Gestão contemporânea*, 7(7), 101-122.

Lima, L. C. Patterns of institutional management: democratization, autonomy and the managerialist canon. In: Neave, G. & Amaral, A. (Orgs.). (2012). *Higher education in Portugal 1974-2009: a nation, a generation*. Dordrecht, 287-306.

Logue, D. Innovation. In: Wright, J. D. (2015). *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences* (2ª ed.). Elsevier, 145-151.

Lourenço, C. D. S. & Knop, M. F. T. (2011). Ensino superior em Administração e percepção da qualidade de serviços: uma aplicação da escala SERVQUAL. *R. Bras. Gest. Neg.* [On Line], 13(39), 219-233. [Consultado a 2 maio 2021]. Disponível em: <file:///C:/Users/Dr02/Downloads/854-7926-1-PB.pdf>.

Luckesi, C. (2010). *Avaliação da aprendizagem e educação*. [On Line], [Consultado a 06 maio 2020]. Disponível em: http://www.gestoescolar.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/sem_pedagogica/fev_2010/avaliacaoaprendizagemluckesi.pdf.

Luz, R. (2003). *Gestão do clima organizacional*. Qualitymark.

Machado, N. J. (2007). Qualidade da educação: cinco lembretes e uma lembrança. In: *Revista Estudos Avançados*, 21(61), 277-294.

Maluf, Angela Cristina Munhoz. (2009). *Atividades lúdicas para a educação infantil: conceitos, orientações e práticas*. 2 Ed. Petrópolis, RJ: vozes, 2009

Maranhão (1972). *Lei n. 3.260, de 22 de agosto de 1972*. Dispõe sobre a Criação da Federação das Escolas Superiores do Maranhão. Diário Oficial do Maranhão, São Luís.

Maranhão (1981). *Lei n. 4.400, de 30 de dezembro de 1981*. Dispõe sobre a Transformação da Federação das Escolas Superiores do Maranhão na Universidade Estadual do Maranhão. Diário Oficial do Maranhão, São Luís.

Maranhão (1997). Assembleia Legislativa. *Lei n. 6.915, de 11 de abril de 1997*. Dispõe sobre a contratação, por tempo determinado, de pessoal para atender à necessidade temporária de excepcional interesse público, nos termos do inciso IX do art. 19 da Constituição Estadual, e dá outras providências. São Luís.

Maranhão (1997). *Decreto n. 15.581, de 30 de maio de 1997*. Estatuto da Universidade Estadual do Maranhão. São Luís.

Maranhão (2012). Assembleia Legislativa. *Lei n. 9.664, de 17 de julho de 2012*. Dispõe sobre o Plano Geral de Carreiras e Cargos dos Servidores da Administração Direta, Autárquica e Fundacional do Poder Executivo Estadual – PGCE, e dá outras providências. São Luís.

Maranhão (2016). *Decreto n. 32.396, de 11 de novembro de 2016*. Dispõe sobre a área de atuação da Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão. Diário Oficial do Maranhão, São Luís, n. 211.

Maranhão (2016). *Lei Ordinária n. 10.525, de 3 de novembro de 2016*. Dispõe sobre a Criação da Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão – Uemasul. Diário Oficial do Maranhão, São Luís.

Maranhão (2018). *Lei Ordinária n. 10.988, de 31 de dezembro de 2018*. Dispõe sobre a estimativa de receita e fixa a despesa do Estado do Maranhão para o exercício de 2019, São Luís.

Marion, J. C. (1992). Aspectos do ensino da contabilidade nos Estados Unidos. *Caderno de Estudos*, (7), 01-66. [On Line], [Consultado a 07 jan. 2021]. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-92511992000400001>.

Martins, R. X. & Ramos, R. (2013). *Metodologia de pesquisa: guia de estudos*. UFLA.

Matsuura, K. (2004). Qualidade da educação: desafio do século 21. *Notícias UNESCO*, Brasília, (25), set.-dez.

Ministério da Educação (2018). *Portaria Normativa GM/MEC n. 840, de 24 de agosto de 2018*. Dispõe sobre os procedimentos de competência do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. Diário Oficial da União, n. 165, Seção 1, p.99.

Miranda, A. S. S. & Barbosa, F. K. (2016). A motivação no ambiente de trabalho. *Revista UNILUS Ensino e Pesquisa*, 13(30).

Morais, S. S. (2014). *A relação professor aluno como contribuição na aprendizagem do ensino superior*. (Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), Universidade Federal da Paraíba), João Pessoa.

Nogueira, E. D. A. & Tsunoda. D. F. (2015). Mineração de dados para análise de relação entre as características socioeconômicas de concluintes do ensino superior e o desempenho de estudantes no ENADE 2012. *Percurso*, 1(16), 3-12.

Oliveira, E. S. (2004). O processo de aprendizagem em uma perspectiva sócio-interacionista: ensinar é necessário, avaliar é possível. In: Congresso Internacional de Educação a Distância, Salvador, 1-10.

Oliveira, J. G. (2010). *Processo de avaliação do INEP/MEC de bibliotecas universitárias pertencentes às instituições de educação superior privadas de Belo Horizonte*. 282 p. (Dissertação de Mestrado em Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais), Belo Horizonte. [Consultado a 12 jan. 2021]. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/1843/ECID-87BKMR/1/disserta_o_vers_o_final.pdf>.

Oliveira, T. L. & Silva, L. C. J. (2012). Motivação dos servidores públicos: um caso na saúde pública na Amazônia. *Revista de Administração de Roraima – RARR*, 2(1), 178-195.

Piaget, J. (1974). Aprendizagem e conhecimento. In: Piaget, J. & Gréco, P. *Aprendizagem e conhecimento*. Freitas Bastos.

Pinheiro, C. B. F., Oliveira, S. T. T. & Castro Filho, C. M. Centro de recursos informacionais para pesquisa e ensino: um laboratório para a formação do profissional da informação. In: *XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documento e Ciência da Informação* (2013). Florianópolis, Anais eletrônicos do CBBB, FFCLRP/USP. [On Line], [Consultado a 22 jul. 2020]. Disponível em: <http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1471/1472>.

Portal da Transparência do Governo do Estado do Maranhão (2019). *Despesas por Função* [On Line]. [Consultado a 13 maio 2021]. Disponível em: <http://www.transparencia.ma.gov.br/app/despesas/por-funcao/2019/funcao/12#lista>.

Ribeiro, J. L. L. S. (2008). *Características da implementação do sistema de avaliação da educação superior (SINAES) em instituições de ensino superior*. 266 p. (Tese de Doutorado, Universidade Federal da Bahia).

Ribeiro, S. L. (2010). *Processo ensino-aprendizagem: do conceito à análise do atual processo*. <http://www.abpp.com.br/artigos/37.htm>.

Rios, T. (2010). *Compreender e ensinar: por uma docência da melhor qualidade* (8^a ed.). Cortez.

Robson, S. (2011). *Internationalization: a transformative agenda for higher education? Teachers and Teaching*. Routledge.

Rodrigues, M. A. F. (2002). *Elementos motivadores para a criação do próprio negócio*. 126 p. (Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul), Porto Alegre.

Santos, A. S. (2010). *Fundamentos do direito ambiental do trabalho*. LTr.

Santos, B. S. (2011). *A universidade no século XXI: para uma reforma democrática e emancipatória da Universidade* (3^a ed.). Cortez.

Santos, Sueli Lima. (2014). A contribuição do ensino de História na aprendizagem e na formação social do aluno. Campina Grande, ed. realize, 2012: http://www.editorarealize.com.br/revistas/fiped/trabalhos/c9f97659fc979488f611e042f8d48123_2222.pdf.

Silva, J. C. (2012). *ENADE: um estudo sobre o desempenho das instituições de ensino superior nos anos de 2007 e 2010*. (Dissertação de Mestrado em Economia, Pontifícia Universidade Católica de Brasília), Brasília. [Consultado a 5 abr. 2021]. Disponível em: <https://bdtd.ucb.br:8443/jspui/handle/123456789/469>.

Tartaruga, I. G. P. (2010). *As inovações nos territórios e o papel das universidades: notas preliminares para o desenvolvimento territorial no Estado do Rio Grande do Sul*. Institutos Nacionais de Ciência e Tecnologia (INCT). Porto Alegre.

Troncon, L. E. de A. (2014). Ambiente educacional. *Medicina (Ribeirão Preto)*, 47(3), 264-271. <https://doi.org/10.11606/issn.2176-7262.v47i3p264-271>

Uema (2019). *Resolução n. 1.359/2019 – CEPE/UEMA*. Dispõe sobre a Alteração das Normas do Programa de Incentivo à Publicação Científica Qualificada. São Luís.

Uema (2019). *Resolução n. 298/2019 – CAD/UEMA*. Dispõe sobre a fixação da quantidade e valor total despendido com a bolsa de apoio técnico institucional para os exercícios de 2020 e 2021. São Luís.

Uema (2019). *Resolução n. 299/2019 – CAD/UEMA*. Dispõe sobre a fixação da quantidade e valor total despendido para o programa institucional de bolsas científicas para os exercícios de 2020 e 2021. São Luís.

União Europeia (2003). Decisão n. 2318/2003/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de dezembro de 2003. Adota um programa plurianual (2004-2006) para a integração efectiva das tecnologias da informação e comunicação (TIC) nos sistemas europeus de educação e formação (Programa eLearning), Conselho Europeu. In: *Jornal Oficial da União Europeia* (2318/2003/CE) [On Line]. [Consultado a 20 maio 2021]. Disponível em: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2003:345:0009:0016:PT:PDF>.

Universidade Estadual do Maranhão (UEMA) (1998). *Resolução n. 188/98/CONSUN* - Projeto de Avaliação Institucional da UEMA.

Vieira, C. S. (2014). Extensão na Universidade Federal do Paraná: constituição histórica. *Extensão em Foco*, 10, 3-49.

Glossário

Bolsa de estudos – benefício financeiro ou em forma de incentivo que um aluno recebe para prosseguir os estudos.

Censo – conjunto de dados estatísticos que informa diferentes características dos habitantes de uma cidade, um estado ou uma nação. Recenseamento.

Evasão – ato ou processo de evadir. Sair de algum lugar. Fuga, escapada.

Qualidade – grau negativo ou positivo de excelência.

Universidades – instituição de ensino e pesquisa constituída por um conjunto de faculdades e escolas destinadas a promover a formação profissional e científica de pessoal de nível superior, e a realizar pesquisa teórica e prática nas principais áreas do saber humanístico, tecnológico e artístico e a divulgação de seus resultados à comunidade científica mais ampla.

Políticas públicas – conjunto de ações e decisões do governo, voltadas para a solução (ou não) de problemas da sociedade.

APÊNDICES

Apêndice A – Questionário (introdução)

Este instrumento de avaliação é o mesmo modelo utilizado pelo sistema AVALGRAD, que tem por objetivo obter sua opinião sobre o curso, professores e a instituição. Este questionário foi adaptado para contemplar o corpo discente, docente e técnico-administrativo e servirá como objeto de coleta de informações para a elaboração da minha Dissertação de Mestrado, a realizar na Escola de Gestão de Idanha a Nova do Instituto Politécnico de Castelo Branco - Portugal.

Exponha sua opinião ou posição de uma forma ampla. Sua participação é essencial e os dados recolhidos serão mantidos em sigilo.

Neste questionário a ser respondido pelo corpo técnico-administrativo, classifique cada questão atribuindo nota de 1 a 5 em relação ao seu grau de concordância/satisfação.

- 1–Totalmente insatisfeito / Discordo totalmente
- 2 – Insatisfeito / Discordo
- 3 – Indiferente / Não concordo e nem discordo
- 4 – Satisfeito / Concordo
- 5 – Totalmente satisfeito / Concordo Totalmente

Apêndice B – Questionário aplicado ao corpo discente

Está satisfeito com o curso que escolheu
Tem conhecimento dos objetivos do Projeto Pedagógico do seu curso
A estrutura e funcionamento do curso permitem a finalização de todas as atividades planejadas
As atividades acadêmicas (ensino, pesquisa e extensão) desenvolvidas no curso estão contribuindo para sua formação
Você conhece as atividades desenvolvidas pela Coordenação de seu curso
A coordenação/direção de curso divulgou informações relativas ao curso
A coordenação/direção do curso propôs medidas visando melhoria às condições de ensino-aprendizagem
Conhece as atribuições do Colegiado de seu Curso
As informações prestadas pela secretaria do Curso foram satisfatórias
O serviço técnico-administrativo atende suas necessidades
O horário de funcionamento da secretaria atende suas necessidades
A coordenação/direção do curso está presente nas atividades acadêmicas
Você exerce outra atividade (trabalho, estágio, outro curso) durante este semestre
Ao estudar o conteúdo das disciplinas você utiliza outras referências além das indicadas pelos docentes
Tem atendimento de seus professores fora do horário de sala de aula
Foi incentivado a participar de reuniões, técnicas, congressos e outras atividades relacionadas à sua formação
Já pensou em desistir do curso
Foi incentivado pela Coordenação do Curso para realização de estágio e/ou projetos
Considera satisfatória a divulgação de atividades acadêmicas (projetos de extensão, monitorias) e outras atividades extracurriculares
Está sendo oferecido curso de idiomas para complementar sua formação
A representação estudantil expressa a opinião dos discentes do Curso junto aos órgãos colegiados (do Curso, do Centro ou Superiores)
As salas de aulas possuem condições adequadas
Os recursos multimeios (data-show, retroprojetor, TV, vídeos e outros) são

suficientes para o desenvolvimento das aulas
Os laboratórios de informática, laboratórios de ensino e de pesquisa são suficientes para o desenvolvimento das atividades acadêmicas
Os laboratórios estão em condições adequadas de uso de equipamentos, internet, entre outros
O acervo (livros, periódicos, revistas, CD Rom, videoteca e outros) atende às necessidades de consulta e pesquisa
A biblioteca conta com pessoal de apoio suficiente
A instituição apresenta infraestrutura para reprodução (xerox, scanner e outros)
A Universidade dispõe de espaço físico adequado para estudo e consulta
A biblioteca está informatizada e interligada a sistemas de informação
A casa do estudante atende as necessidades dos acadêmicos
O restaurante universitário possui condições de atendimento
As cantinas apresentam condições para funcionamento e atendimento
As instalações sanitárias são adequadas
O transporte público para o campus atende à demanda dos usuários
A área de lazer existente na Instituição é suficiente
A coleta seletiva de resíduos sólidos no campus é adequada
Os resíduos coletados nos laboratórios atendem às exigências legais
Foi apresentado e discutido o plano de ensino em sala de aula ao iniciar a disciplina
As disciplinas estão sendo trabalhadas de forma interdisciplinar com outras disciplinas do semestre
As disciplinas ministradas relacionam teoria e prática
Os procedimentos de ensino utilizados nas disciplinas contribuem para a sua aprendizagem
Há respeito em relação as suas dificuldades e/ou limitações de aprendizagem
As aulas ministradas despertam seu interesse
Os professores trazem conteúdos atualizados e compatíveis com a contemporaneidade
Você apresentou/apresenta sugestões de assuntos e temas nas disciplinas
As condições físicas reservadas às aulas práticas são adequadas

Apêndice C – Questionário aplicado ao corpo docente

Tem conhecimento do(s) objetivo(s) do Curso no Projeto Pedagógico
As atividades desenvolvidas contribuíram para a formação dos discentes
O seu salário condiz com a sua formação
O seu salário condiz com sua expectativa
As informações prestadas pela secretaria do Curso são satisfatórias
O horário de funcionamento da secretaria atende às necessidades do Curso
O coordenador do Curso é presente nas atividades acadêmicas
As salas de aula possuem condições físicas adequadas
Os recursos multimeios (data-show, retroprojektor, TV, vídeos, etc.) necessários para o desenvolvimento das aulas são suficientes
Os laboratórios são suficientes para o desenvolvimento das atividades acadêmicas
Os laboratórios possuem condições físicas adequadas
As condições físicas são adequadas à realização das aulas práticas
Os equipamentos apresentam boas condições de uso e são em quantidade suficiente
O acervo atende às necessidades de material bibliográfico destinado à consulta e pesquisa (livros, periódicos, revistas, CD Rom, videoteca e outros)
A biblioteca conta com pessoal de apoio suficiente
As estratégias adotadas desenvolveram uma postura crítica nos discentes
Houve respeito a limitações ou insucessos dos discentes
Aceitou os questionamentos e as críticas dos discentes, incentivando-os a participar, discutir e a expressar suas ideias
Os recursos de ensino favoreceram ou favorecem a aprendizagem dos discentes
Os alunos apresentam sugestões de temáticas que contribuem para as disciplinas
Os programas das disciplinas ministradas foram e são discutidas em sala ao iniciar os trabalhos da disciplina
Os alunos demonstram interesse e participação nas atividades propostas nas disciplinas

Apêndice D – Questionário aplicado ao corpo técnico-administrativo

O seu trabalho é reconhecido pelo corpo discente
O seu trabalho é reconhecido pela instituição
O seu salário condiz com a sua função
No seu ponto de vista, o quadro de funcionários do corpo técnico é suficiente
Há treinamento por parte da instituição como forma de capacitação profissional
O seu ambiente de trabalho possui condições adequadas
Há divulgação das informações relativas ao desenvolvimento do seu trabalho
A coordenação propõe melhorias nas condições do seu trabalho
As informações prestadas pela sua função são satisfatórias
O horário de funcionamento do seu serviço é adequado para o atendimento
O seu superior colabora nas suas atividades profissionais