

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC**

**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS**

**DIANA GHISI DANIEL**

**UMA VISÃO SOBRE A PÓS-GRADUAÇÃO SOB A ÓTICA DE CRITÉRIOS  
POLÍTICOS-PEDAGÓGICOS: UM ESTUDO NO ÂMBITO DA UNIVERSIDADE DO  
EXTREMO SUL CATARINENSE**

**CRICIÚMA**

**2017**

**DIANA GHISI DANIEL**

**UMA VISÃO SOBRE A PÓS-GRADUAÇÃO SOB A ÓTICA DE CRITÉRIOS  
POLÍTICOS-PEDAGÓGICOS: UM ESTUDO NO ÂMBITO DA UNIVERSIDADE DO  
EXTREMO SUL CATARINENSE**

Monografia apresentada para a obtenção do grau de Bacharel em Administração, no Curso de Administração de Empresas da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC.

Orientador: Prof. Dr. Thiago Henrique Almino Francisco

**CRICIÚMA**

**2017**

**DIANA GHISI DANIEL**

**UMA VISÃO SOBRE A PÓS-GRADUAÇÃO SOB A ÓTICA DE CRITÉRIOS  
POLÍTICOS-PEDAGÓGICOS: UM ESTUDO NO ÂMBITO DA UNIVERSIDADE DO  
EXTREMO SUL CATARINENSE**

Monografia apresentada para a obtenção do grau de Bacharel em Administração, no Curso de Administração de Empresas da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC.

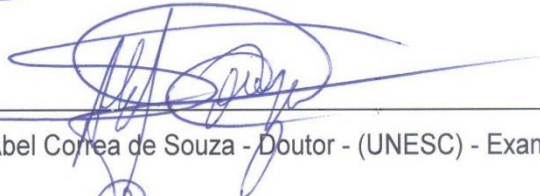
Criciúma, 27 de novembro de 2017.

**BANCA EXAMINADORA**



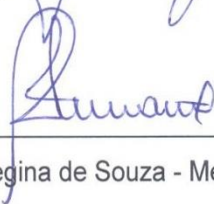
---

Thiago Henrique Almido Francisco – Doutor – (UNESC) - Orientador



---

Abel Correa de Souza - Doutor - (UNESC) - Examinador



---

Izabel Regina de Souza - Mestra - (UNESC) - Examinadora

## **DEDICATÓRIA**

A Deus por ser meu suporte em todos os desafios da minha vida. A ele toda honra e toda glória.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por seu amor infinito e incondicional, por ser meu guia, socorro presente em todas as horas. Iluminou-me nesta caminhada para a conclusão deste trabalho.

Aos meus amados pais Névio e Marilene que me ensinaram através do exemplo, os verdadeiros valores da vida. A vocês além do agradecimento desta conquista, dedico a minha vida.

Ao meu namorado Ricardo, que sempre trouxe a paz e a alegria para os meus dias. Obrigada pela paciência, amor e companheirismo de todos estes anos.

Aos meus avós maternos Waldemiro e Aurora e paternos Luiz e Alda (*in memoriam*) por serem os meus anjos. O amor que sinto por vocês vai além da vida.

A minha irmã Tatiane, pelo carinho, apoio e preocupação durante esta caminhada.

A todos os docentes do curso de Administração de Empresas. Minha eterna administração e respeito por vocês. Excelentes mestres! Em especial ao meu orientador Thiago Henrique Almino Francisco, por ser este exemplo de profissional e ser humano. Obrigada por todo o apoio, paciência e parceria. Minha eterna gratidão.

A UNESC por me proporcionar tantos momentos de aprendizagem e conhecimento no âmbito acadêmico e profissional. Por ser esta universidade de excelência que tanto me orgulha.

*“Leve na sua memória para o resto de sua vida, as coisas boas que surgiram no meio das dificuldades. Elas serão uma prova de sua capacidade em vencer as provas e lhe darão confiança na presença divina, que nos auxilia em qualquer situação, em qualquer tempo, diante de qualquer obstáculo.”*

*(Chico Xavier)*

## RESUMO

DANIEL, Diana. **Uma visão sobre a pós-graduação sob a ótica de critérios políticos-pedagógicos: Um estudo no âmbito da universidade do extremo sul catarinense.** 2017. 94 páginas. Monografia do Curso de Administração de Empresas, da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC.

O marketing possui um papel fundamental na gestão universitária para a captação de novos clientes. Atualmente, com a abertura de diversas instituições de ensino superior, a qualidade nos serviços está diretamente relacionada com a satisfação e precisa ser percebida pelos seus compradores. Nesse sentido, o objetivo deste trabalho é conhecer a percepção dos egressos sobre alguns aspectos político-pedagógicos dos cursos de pós-graduação stricto-sensu da UNESC, sob a ótica de critérios formais de qualidade. A fundamentação teórica trata de aspectos relacionados ao marketing, sob a perspectiva de sua relação com a gestão universitária, em virtude das relações entre organização e cliente, que estão configuradas na prestação de serviços educacionais destes cursos. Outros temas complementares agregam valor ao texto, tais como a gestão por competências e uma visão geral do contexto operacional da avaliação de cursos de pós-graduação. Os procedimentos metodológicos, ancorados em uma pesquisa qualitativa de viés interpretativista, sem as amarras de uma amostragem formal e que valoriza a experiência dos sujeitos, orientou a aplicação de um questionário, que foi tratado sob a ótica da análise de conteúdo. Os resultados mostram que a instituição é considerada de qualidade pelos egressos em todos os aspectos propostos no estudo, mas, a necessidade mais evidente é da criação de políticas-pedagógicas para a captação de novos discentes e para a manutenção dos mesmos da graduação para o mestrado e do mestrado para o doutorado.

**Palavras-chave:** Pós-Graduação Stricto-Sensu. Marketing. Satisfação.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Orientação para marketing nas instituições .....	20
Figura 2 – Processo de gestão por competência .....	26
Figura 3 – Pilares das competências .....	27
Figura 4 - Processo gestão por competência .....	31
Figura 5 – Fluxo de avaliação dos programas.....	34

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Docentes que fizeram pós-graduação stricto sensu na Unesc.....	42
Gráfico 2 - Visão Geral da quantidade de egressos dos cursos.....	55
Gráfico 3 - Nível dos cursos Stricto Sensu .....	56
Gráfico 4 – Instituição de ensino que os participantes realizaram a graduação.....	57
Gráfico 5 – Faixa Etária dos egressos. ....	59
Gráfico 6 – Realização de Iniciação Científica na graduação .....	60
Gráfico 7 - Distribuição de bolsas por nível no Brasil .....	62
Gráfico 8 – Principal atividade profissional atual (de maior carga horária).....	63
Gráfico 9 - Motivos mais relevantes para a realização do curso na Unesc .....	64
Gráfico 10 - Formas eficientes para desenvolver competências. ....	66
Gráfico 11 - Aquisição da competência ao longo da trajetória acadêmica na pós-graduação .....	68
Gráfico 12 – Visão geral 1 das competências desenvolvidas .....	70
Gráfico 13 - Visão geral 2 das competências desenvolvidas .....	70
Gráfico 14 - Visão geral 3 das competências desenvolvidas .....	71
Gráfico 15 - Visão geral 4 das competências desenvolvidas .....	71
Gráfico 16 - Visão geral 1 da satisfação em relação a conjuntura acadêmica .....	72
Gráfico 17 - Visão geral 2 da satisfação em relação a conjuntura acadêmica .....	73
Gráfico 18 - Visão geral 3 da satisfação em relação a conjuntura acadêmica .....	73
Gráfico 19 - Visão geral 4 da satisfação em relação a conjuntura acadêmica .....	74

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Principais tipos de marketing .....	19
Quadro 2 - Dimensões para avaliação da qualidade dos serviços .....	24
Quadro 3 - Escalas de notas para Programas de Pós-Graduação <i>Stricto Sensu</i> .....	31
Quadro 4 - Ficha de avaliação de programas acadêmicos – <i>Stricto Sensu</i> .....	31
Quadro 5 - Ficha de avaliação de programas profissionais – <i>Stricto Sensu</i> .....	33
Quadro 6 - Resultado da avaliação quadrienal – Publicação 2017 .....	34
Quadro 7 - Distribuição de Bolsas de Pós-graduação no Brasil por Estado. ....	45
Quadro 8 – Distribuição de bolsas de Pós-graduação no exterior por país de destino (Países que possuem acima de 10 bolsas);.....	46
Quadro 9 - Levantamento de Bolsas dos Programas de Pós-Graduação <i>Stricto Sensu</i> .....	47
Quadro 10 - Temas orientadores dos grupos de pesquisa. ....	47
Quadro 11 - Grupos de Pesquisa da Unesc cadastrados no CNPq;.....	48
Quadro 12 - Laboratórios de Pesquisa programas <i>Stricto Sensu</i> ; .....	48
Quadro 13 - Laboratórios de Pesquisa programas <i>Stricto Sensu</i> ; .....	48
Quadro 14 - Laboratórios de Pesquisa programas <i>Stricto Sensu</i> ; .....	48
Quadro 15 - Laboratórios de Pesquisa programas <i>Stricto Sensu</i> ; .....	49
Quadro 16 - Data de início e recomendação da CAPES dos programas de Pós-Graduação <i>Stricto-Sensu</i> em funcionamento.....	50
Quadro 17 - Egressos dos Programas <i>Stricto Sensu</i> .....	53
Quadro 18 - Matriculados nos Programas <i>Stricto Sensu</i> .....	54
Quadro 19 - Quantidade total de docentes por programa .....	54
Quadro 20 - Linhas de Pesquisa – PPGs UNESCO .....	65
Quadro 21 - Competências de um profissional da sua área de formação.....	68
Quadro 22 - Expectativas acadêmicas atendidas e não atendidas .....	74
Quadro 23 - Expectativas profissionais atendidas e não atendidas. ....	75

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CEA	Comissão Especial de Avaliação do Ensino Superior
CNE	Conselho Nacional de Educação
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
CONAES	Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior
CTC-ES	Conselho Técnico Científico da Educação Superior
ENADE	Exame Nacional de Desempenho de Estudantes
ESCCA	Escola Superior de Ciências Contábeis e Administrativas
ESEDE	Escola Superior de Educação Física e Desportos
ESTEC	Escola Superior de Tecnologia
FACIECRI	Faculdade de Ciências e Educação
FUCRI	Fundação Educacional de Criciúma
IES	Instituição de Ensino Superior
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
MEC	Ministério da Educação
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PPGCA	Programa de Pós-Graduação em Ciências Ambientais
PPGCEM	Programa de Pós-Graduação Ciências e Engenharias de Materiais
PPGCS	Programa de Pós-Graduação em Ciências da Saúde
PPGD	Programa de Pós-Graduação em Direito
PPGDS	Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Socioeconômico
PPGE	Programa de Pós-Graduação em Educação
PPGSCOL	Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva
SINAES	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior
SNPG	Sistema Nacional de Pós-Graduação
UNIFACRI	União das Faculdades de Criciúma

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>13</b>
1.1 SITUAÇÃO PROBLEMA .....	14
1.2 OBJETIVOS .....	15
<b>1.2.1 Objetivo Geral</b> .....	<b>15</b>
<b>1.2.2 Objetivos Específicos</b> .....	<b>16</b>
1.3 JUSTIFICATIVA .....	16
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	<b>18</b>
2.1 O MARKETING E A SATISFAÇÃO DO CLIENTE .....	18
<b>2.1.1 Definição de Marketing</b> .....	<b>18</b>
<b>2.1.2 Definição de Satisfação</b> .....	<b>20</b>
<b>2.1.3 Conceitos de marketing de relacionamento</b> .....	<b>22</b>
<b>2.1.4 A importância do marketing e da avaliação em serviços</b> .....	<b>23</b>
<b>2.1.5 Satisfação, valor e retenção dos clientes</b> .....	<b>24</b>
2.2 A GESTÃO POR COMPETÊNCIAS.....	25
<b>2.2.1 Um breve introdução do conceito.....</b>	<b>26</b>
<b>2.2.2 Competências: características e definições</b> .....	<b>27</b>
<b>2.2.3 Vantagens da aplicação da gestão por competência.....</b>	<b>29</b>
2.3 CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE A AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO .....	30
<b>2.3.1 Os critérios de qualidade em um programa de pós-graduação.....</b>	<b>34</b>
<b>2.3.2 Uma visão geral sobre o conceito de avaliação na educação superior ....</b>	<b>35</b>
<b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>37</b>
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	37
3.2 SUJEITOS DA PESQUISA.....	38
<b>3.2.1 Programas Stricto Sensu da Universidade .....</b>	<b>39</b>
3.3 PLANO DE COLETA DE DADOS .....	39
3.4 PLANO DE ANÁLISE E TRATAMENTO DE DADOS.....	39
3.5 PARTICIPANTES DA PESQUISA.....	40
3.6 RESTRIÇÕES DO ESTUDO.....	40
<b>4 ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA</b> .....	<b>41</b>
4.1 A UNESC E SUAS POLÍTICAS DE PESQUISA .....	41
<b>4.1.1 Políticas de Pesquisa.....</b>	<b>42</b>

<b>4.1.2 Órgãos de Fomento das Bolsas.....</b>	<b>47</b>
4.2 A CARACTERIZAÇÃO DOS CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO DA UNIVERSIDADE .....	49
<b>4.2.1 Mestrado Profissional em Saúde Coletiva – PPGScol .....</b>	<b>52</b>
<b>4.2.2 Mestrado e Doutorado em Ciências da Saúde – PPGCS .....</b>	<b>52</b>
<b>4.2.3 Mestrado em Educação – PPGE .....</b>	<b>52</b>
<b>4.2.4 Mestrado em Desenvolvimento Socioeconômico – PPGDS.....</b>	<b>52</b>
<b>4.2.5 Mestrado em Direito – PPGD.....</b>	<b>52</b>
<b>4.2.6 Mestrado em Ciência e Engenharia de Materiais – PPGCEM .....</b>	<b>53</b>
<b>4.2.7 Mestrado e Doutorado em Ciências Ambientais – PPGCA.....</b>	<b>53</b>
4.3 O PERFIL DOS ACADÊMICOS EGRESSOS E SUAS DEMANDAS RELACIONADAS AO PERCURSO NA PÓS-GRADUAÇÃO .....	54
4.4 AS PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DESENVOLVIDAS NO PROGRAMA .....	66
<b>4.4.1 Competências acadêmicas.....</b>	<b>67</b>
<b>4.4.2 Competências Técnicas-Profissionais:.....</b>	<b>67</b>
4.5 A PERCEPÇÃO DOS EGRESSOS SOBRE A ESTRUTURA DO PROGRAMA.	72
4.6 ALTERNATIVAS DE INDUCAO DA QUALIDADE .....	75
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>78</b>
5.1 PRINCIPAIS RESULTADOS DA PESQUISA.....	78
5.2 CONTRIBUIÇÕES ACADÊMICAS.....	80
5.3 CONTRIBUIÇÕES PARA A GESTÃO.....	80
5.5 RECOMENDAÇÕES PARA PESQUISAS FUTURAS.....	81
<b>APÊNDICE .....</b>	<b>89</b>
<b>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO NA PESQUISA .....</b>	<b>90</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O desconhecimento da diferença entre pós-graduação lato sensu e stricto sensu é considerado usual. Lato sensu são as especializações e MBA (*Master in Business Administration*) e Stricto sensu engloba os cursos de mestrado e doutorado. O termo em latim “*lato*” quer dizer em sentido amplo e “*stricto*” algo mais restrito. O estudo se limita em analisar somente a gestão dos cursos de pós-graduação stricto sensu.

Quanto à gestão de programas acadêmicos e serviços, Borges e Araújo (1999) identificam a necessidade de se levar em consideração alguns aspectos básicos que norteiam o oferecimento de qualquer programa e/ou serviço, tais como a qualidade, interesse dos alunos, o custo, a relação aluno/professor, o número de turmas, a taxa de crescimento, os recursos existentes, a viabilidade do mercado e a centralidade dos programas em relação à missão da Instituição de Ensino Superior (IES). Os autores salientam que, a menos que existam razões fortes para retenção, manter um programa fraco custa caro, exigindo uma quantidade desproporcional de energia, a qual poderia ser canalizada para outras oportunidades.

O ambiente educacional tem se tornado cada vez mais competitivo, pois a qualidade dos serviços e satisfação dos discentes, docentes e de toda comunidade acadêmica são aspectos fundamentais para que uma instituição possa se destacar. No âmbito da Universidade, isso não é diferente, já que este segmento educacional passa por um momento turbulento em se tratando de sua estrutura, de seu funcionamento e de aspectos de regulação.

A educação do ensino superior caracteriza-se como uma oportunidade que o cidadão possui para qualificação de sua carreira profissional. Não há dúvida da existência de demanda perante a sociedade, o que evidencia a educação superior como um atrativo de investimento profissional e educativo. Este atrativo está relacionado com a educação continuada, a qual pode ser considerada uma ferramenta para o auxílio de profissionais no alcance da qualificação para o mercado de trabalho atual. Crespo, Rodrigues e Miranda (2006, p. 3) definem a educação continuada como “atividades educacionais que possuem como objetivo atualizar e desenvolver o conhecimento e as competências profissionais, permitindo um melhor desempenho da sua função”.

Os números mais atuais do Censo da Educação Superior no Brasil

constam que o sistema brasileiro de educação está em processo de expansão acelerada. Este índice impacta diretamente no crescimento e criação de novas IES no país.

Além do reconhecimento nacional da pós-graduação, devido à evolução significativa do número de programas, seu reconhecimento expandiu-se internacionalmente. Nos anos 70 contabilizou-se 500 cursos em nível de mestrado e 200 de doutorado. Em 2010, eram 2.700 cursos de mestrado e 1.600 de doutorado, além de 360 cursos de mestrado profissional que foram criados a partir dos anos 2000. Este progresso ocorreu devido aos esforços políticos e acadêmicos, realizados ao longo dos anos.

O crescimento em números necessita estar acompanhado da evolução qualitativa. Nesta perspectiva, a CAPES tem contribuído para a inclusão de padrões de qualidade que são considerados pilares do sistema nacional de avaliação dos programas de pós-graduação *stricto-sensu* (MACCARI, 2008).

Para ponderar a demanda crescente das instituições, torna-se necessário o desenvolvimento de um sistema de avaliação das Instituições de Ensino Superior que tem por finalidade assegurar o monitoramento relativo a todos os aspectos (informações) e a qualidade do ensino que atenda os parâmetros recomendados pelo Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).

Para realizar este controle da qualidade e melhoria dos processos institucionais, as informações obtidas junto aos egressos com as avaliações institucionais contribuem positivamente para a implementação de ações, projetos e programas de educação. Neste contexto, o estudo foi realizado no âmbito da Universidade do Extremo Sul Catarinense, considerando os egressos de seus programas de Pós-Graduação *Stricto-Sensu*.

De acordo com o PDI, em torno de um terço do corpo docente das universidades deve ser composto por mestres e doutores. Por este motivo, avaliar esses programas e construir um panorama sobre o desempenho e possibilidades encontradas neste *lócus* de estudo, pode contribuir com os projetos de expansão e desenvolvimento destes programas.

## 1.1 SITUAÇÃO PROBLEMA

A necessidade de um estudo nos cursos de pós-graduação stricto sensu da universidade deu-se pelo gargalo existente entre os cursos de graduação e pós-graduação da universidade, no qual a maior parte dos discentes encerra sua vida acadêmica após o término da graduação. Torna-se essencial para a gestão dos programas, a análise das razões pelas quais os discentes não continuam sua vida acadêmica em nível stricto sensu. Em se tratando da crise política e econômica no país, o número de alunos ingressantes no mestrado e doutorado é considerado menor com o passar dos anos. O estudo identificou a relação desta problemática com o nível de satisfação dos egressos, marketing dos programas ou pela falta de incentivos e políticas-pedagógicas do curso e instituição para que o planejamento de ações para captação e manutenção dos alunos seja realizado de forma que os próprios clientes sinalizem os pontos que precisam ser alterados em prol da melhoria nos aspectos acadêmicos em geral.

Este acompanhamento para Michaelis (1998) pode ser realizado de várias formas, como por exemplo, na identificação e registro por meio da manutenção de dados e informações no sistema da própria instituição referente aos discentes. Por meio da comunicação, construindo um diálogo permanente com o egresso, com a divulgação de oportunidades oferecidas pela instituição e sugestões no âmbito acadêmico e profissional. É necessário que o acompanhamento exista antes, durante e após o término da vida acadêmica dentro da universidade.

Baseado em tais premissas, o presente estudo busca responder a seguinte pergunta da pesquisa: Quais são os indicadores que demonstram a satisfação dos egressos de programas de pós-graduação stricto-sensu desenvolvidos no âmbito de uma Universidade Comunitária?

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 Objetivo Geral

Conhecer a percepção dos egressos sobre alguns aspectos político-pedagógicos dos cursos de pós-graduação stricto-sensu da UNESC.

### 1.2.2 Objetivos Específicos

- 1- Caracterizar o perfil dos acadêmicos egressos, suas expectativas e demandas relativas ao seu percurso em um programa de pós-graduação;
- 2- Conhecer as principais competências desenvolvidas pelos egressos ao longo do seu percurso formativo;
- 3- Analisar a percepção dos egressos sobre a conjuntura estrutural e acadêmica do programa do qual ele fez parte;
- 4- Discutir alternativas que possam aumentar a satisfação do egresso no contexto dos programas de pós-graduação stricto-sensu em estudo.

### 1.3 JUSTIFICATIVA

Por ser uma universidade comunitária, a Unesc contribui para o desenvolvimento do país ofertando uma educação de qualidade e mais de 400 grupos de pesquisa que contribuem para solucionar problemas da comunidade e que possui como missão “Educar, por meio do ensino, pesquisa e extensão, para promover a qualidade e a sustentabilidade do ambiente de vida” (UNESC, 2017).

A pós-graduação é objeto fundamental para o desenvolvimento do país, pois, todo o conhecimento colocado em prática colabora com o desenvolvimento de diferentes regiões em Santa Catarina, como por exemplo, as atividades de extensão que contribuem na constituição de uma economia solidária, no desenvolvimento e incentivo do empreendedorismo, na saúde pública entre várias outras colaborações.

Cada programa de pós-graduação, com suas linhas de pesquisa específicas, possuem estes grupos de pesquisa que atuam diretamente com a população como, por exemplo, no controle da poluição ambiental, desenvolvimento sócio econômico, na produção de soluções ambientalmente corretas para resíduos gerados na região, grupos de combate a diversas doenças como: Diabetes, HIV e Alzheimer.

Todas estas contribuições se tornam oportunas no cenário de crise econômico-financeira em que o país está inserido, sendo que estas atividades impactam positivamente na vida acadêmica e profissional dos próprios discentes, e na comunidade em geral. Mas, para o andamento destas atividades de extensão a

universidade precisa de mestrandos (as) e doutorandos (as) atuando em conjunto com a instituição.

Portanto, o estudo está relacionado com a peça chave para a continuação destas atividades que são os discentes. Através dos objetivos específicos, o trabalho objetiva conhecer a percepção dos egressos sobre alguns aspectos político-pedagógicos dos cursos de pós-graduação stricto-sensu da UNESC.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo serão apresentadas referências teóricas dos temas que servirão como suporte para a realização da análise dos dados da pesquisa e que proporcionam a compreensão do tema em estudo com base em outros autores.

### 2.1 O MARKETING E A SATISFAÇÃO DO CLIENTE

#### 2.1.1 Definição de Marketing

O Marketing é uma das áreas do conhecimento mais discutidas no mundo empresarial e acadêmico, devido ao fato de que muitas organizações, de todos os ramos e portes, utilizam seus conceitos, principalmente para desenvolver e ampliar as estratégias de comunicação e posicionamento no mercado. O termo significa a escolha dos mercados nos quais se quer investir e permite que o profissional da área possa se inteirar as demandas organizacionais que atingem a todas as áreas da empresa, tais como o potencial de lucratividade e missão da organização (GUIMARÃES, 2005).

Em consonância a este aspecto, a Associação Americana de Marketing define o termo como processo, caracterizado pelo ato de planejar e executar a concepção, o estabelecimento de preços, a promoção e a distribuição de ideias, bens e serviços, com o fim de criar um ambiente de trocas que satisfaçam metas individuais e organizacionais. Nesse sentido, compreender o marketing requer capacidade para antecipar as mudanças ambientais e modificar as ofertas para competir em um mercado em constante mudança com maior eficiência e eficácia. (VAVRA, 1993).

Para que as organizações consigam tornarem-se cada vez mais flexíveis, a comunicação é essencial. Ela é considerada uma preocupação daqueles que estudam o conceito e o processo mercadológico, devido a possibilidade e de dialogar com os usuários de um determinado bem, produto ou serviço, por meio do *feedback*. (OLIVEIRA; MOURAD; MELLO, 2016).

Diante disso, e considerando também sua condição estratégica, o marketing pode ser utilizado nas empresas como ferramenta para fins lucrativos e

também por aquelas que não visam lucro. Em suas mais variadas possibilidades, os desdobramentos do conceito de marketing podem ser identificados no Quadro 1.

Quadro 1 - Principais tipos de marketing

TIPO	DESCRIÇÃO	EXEMPLO
<b>Produto</b>	• Marketing destinado a criar trocas para produtos tangíveis	• Estratégias para vender os computadores Infoway
<b>Serviço</b>	• Marketing destinado a criar trocas para produtos intangíveis	• Estratégias da Hertz para alugar carros para viajantes
<b>Pessoa</b>	• Marketing destinado a criar ações favoráveis em relação a pessoas	• Estratégias para obter votos para Fernando Henrique Cardoso
<b>Lugar</b>	• Marketing destinado a atrair pessoas para lugares	• Estratégias para levar pessoas a passar férias na Bahia
<b>Causa</b>	• Marketing destinado a criar apoio para ideias e questões ou a levar as pessoas a mudar comportamentos socialmente indesejáveis	• Estratégias para coibir o uso de drogas ilícitas ou para aumentar o número de doações de sangue
<b>Organização</b>	• Marketing destinado a atrair doadores, membros, participantes ou voluntários	• Estratégias para aumentar o número de associados do fã-clubes do Roberto Carlos

Fonte: Adaptado de Churchill e Peter (2000).

Considerando a amplitude do seu conceito, o marketing também engloba um conjunto distinto de organizações. No caso das universidades, ou de instituições de educação superior, o marketing cumpre o seu papel tal qual nas organizações em que ele é percebido como um elemento estratégico. Para Kotler e Fox (1994) o marketing pode cumprir o seu papel na gestão universitária em várias dimensões, tais como:

- a) Na busca de soluções para problemas práticos, envolvendo análise, planejamento, implementação e controle;
- b) Na construção de um planejamento avançado; na geração de trocas voluntárias com o mercado, por meio de benefícios fornecidos;
- c) Na identificação de oportunidades de trocas, genéricas ou específicas;
- d) Na seleção das melhores oportunidades de atendimento, direcionando a organização para um foco definido;
- e) Na orientação para o cliente, e não para a venda, atuando no projeto de oferta (programas, cursos) e;
- f) Na utilização de um conjunto de variáveis (preço, produto, propaganda, distribuição) para satisfazer o cliente e gerar resultados para a instituição.

Figura 1 – Orientação para marketing nas instituições



Fonte: Adaptado de Kotler e Fox (1994).

Observa-se que a instituição sem orientação ao marketing possui o seu foco no produto e suas vendas possuem o objetivo de captar cada vez mais alunos, já a instituição orientada foca no cliente e na sua satisfação.

Em relação a estes modelos institucionais, o papel do marketing é contribuir para o aumento da captação de novos discentes, docentes e comunidade acadêmica em geral. Por tal aspecto, a gestão das IES volta-se para a constante apuração de quais são as necessidades do seu público, contribuindo para promover a satisfação de seus *stakeholders* (diretos ou indiretos).

### 2.1.2 Definição de Satisfação

Para as empresas, defende-se a ideia de que a satisfação pode incrementar a propaganda “boca-a-boca”, aumentar os índices de recompra e lealdade à organização e sua marca, resultando em melhores retornos financeiros. Mais do que promover ações para captação de novos clientes, torna-se essencial à preocupação com a manutenção de clientes ativos que, no caso deste trabalho são os discentes (MÜCKENBERGER, 2000).

A construção de um padrão de qualidade de uma universidade é realizada pela auto regulação das ações planejadas e em desenvolvimento que de acordo com (CIANCONI, 1999) não podem ficar aguardando as avaliações vindas do meio externo para verificar se algo está de acordo ou não.

Tendo em vista que uma instituição de ensino superior atende a diversos públicos, ela precisa servir para a abertura de novos horizontes sendo facilitadora para a realização e alcance dos objetivos estabelecidos pelos seus clientes. Para isto, torna-se fundamental que as instituições de ensino desenvolvam um projeto pedagógico adequado e conectado com a sua missão. O reconhecimento perante a sociedade em geral só existirá com a oferta de um ensino de qualidade, pois, os melhores divulgadores da instituição sempre serão os próprios clientes (PEREIRA; GIL, 2007).

A satisfação evidencia que a organização trabalha orientada pela qualidade fazendo com que estes clientes que utilizam os seus produtos ou serviços se tornem dispostos a divulgar de forma positiva a instituição (MOREIRA; SERGIO, 2005).

É indispensável que as IES realizem pesquisas de satisfação periodicamente com seus alunos para que com os resultados obtidos (*feedback*) possam realizar programas e ações de melhorias, priorizando sempre o foco na satisfação do seu cliente e por consequência atender as suas expectativas.

Tendo como exemplo o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes) coordenado pela Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (Conaes), que realiza este processo de avaliação analisando o desempenho das instituições, cursos e estudantes possuindo como dimensões o ensino, pesquisa, extensão e a junção das informações obtidas pelo Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (Enade) e das avaliações das instituições. Este processo possui como objetivo o embasamento de políticas públicas e orientação institucional. (BRASIL, 2017).

Para a realização destas pesquisas é necessário que seja feita a avaliação de diversos fatores (internos e externos) a instituição, sendo que a avaliação é um processo contínuo e permanente de autoconhecimento e que visa o aprimoramento da qualidade de ensino, pesquisa, extensão e gestão administrativa. Estas pesquisas servem para a realização de um diagnóstico para o planejamento

de ações futuras, permitindo analisar o distanciamento para a realização dos objetivos estabelecidos pela instituição (FÉRES, 1993).

Segundo Milan e Toni (2007) os discentes estão cada vez mais exigentes e, como atualmente desfrutam de uma gama elevada de alternativas, as IES reconhecem que a satisfação está diretamente relacionada à qualidade do serviço prestado, envolvendo o atendimento das expectativas dos estudantes sendo uma condição determinante para a qualidade e a própria continuidade dessas instituições (CODA; SILVA, 2004).

Constantemente as organizações pressupõem que os seus clientes estão satisfeitos com os seus produtos e serviços, e acabam não conseguindo responder à pergunta: “Como estamos fazendo as coisas”? (VAVRA, 1993).

Para que as organizações tenham subsídios para responder a esta e outras questões é preciso saber ouvir os consumidores como forma de identificar a real necessidade do mercado, não sendo somente uma fornecedora de bens e serviços, mas também empreendedoras voltadas para a busca da plena satisfação dos clientes (TRIERWEILLER et al., 2011).

### **2.1.3 Conceitos de marketing de relacionamento**

O marketing de relacionamento é definido como sendo as ações desenvolvidas pela empresa com o propósito de manter e criar um relacionamento positivo com o cliente. Isso representa uma conexão entre consumidor e organização que envolve benefícios para ambas às partes e faz com que o consumidor se sinta confiante para se comprometer com a empresa. Quando se adota uma visão mais estratégica destas ações, a manutenção dos clientes se torna uma ponte para a construção da confiança e comprometimento, e por consequência torna-se a grande meta da organização (MÜCKENBERGER, 2000).

O resultado da realização de ações para manter e captar novos clientes é intangível, ou seja, não palpável. Melo Junior (2004) afirma que o marketing de relacionamento apresenta como característica a intangibilidade de um produto e/ou serviço, e aplica-se na área subjetiva na mente do consumidor. Torna-se necessário que ele consiga observar vantagens além dos benefícios do produto ou serviço em si. Muitas vezes, para o cliente, o relacionamento é mais importante do que preços baixos e tecnologia avançada,

Este tipo de processo de marketing é considerado distinto das abordagens tradicionais observadas na ciência da administração, pois impulsiona o cliente para dentro da organização por meio da cadeia de valor, apagando a linha que limita aonde começa o cliente e onde termina a empresa (MONTEIRO, 2003).

Por consequência, proporciona a oferta contínua de valor superior, trazendo uma gama de benefícios para ambas as partes, fornecedor e cliente tornando-se um facilitador para captação, manutenção e aumento do número de clientes (GUIMARÃES, 2005).

#### **2.1.4 A importância do marketing e da avaliação em serviços**

Atualmente, a economia de serviços ocupa um papel cada vez maior em relação aos bens tangíveis, sendo responsável por grande parte dos empregos no país. O aumento da demanda dos consumidores e compradores, amadurecimento da economia, aumento do padrão de vida da população e as novas tecnologias tornaram os serviços mais acessíveis (CHURCHILL; PETER, 2000).

Os serviços oferecem alguns benefícios, sendo alguns deles: financeiros, legais e educacionais. Possuem tipos variáveis e a lista é praticamente interminável. Tomando como exemplo as propagandas, serviços bancários, e de educação tornando-se cada vez maior e rentável. Dificilmente os serviços podem ser padronizados. Cada prestação de serviço exige que o fornecedor analise a compatibilidade de cada modelo de organização (LAS CASAS, 2012).

O marketing de serviços acontece de forma integrada em todas as etapas da venda do serviço e envolve direta ou indiretamente todos os setores, possuindo ferramentas suficientes para mensurar o crescimento do negócio. Para que estes serviços aconteçam de forma harmoniosa, é necessário que a empresa conheça os seus potenciais clientes e o mercado em que está inserido, não somente para identificá-los e sim para buscar compreender o que significa qualidade para o mesmo (KOTLER, 2000).

A gestão da qualidade tem como objetivo central atender a diversidade de produtos e serviços dentro da necessidade de cada cliente, buscando uma melhoria contínua (MIGUEL et. al., 2012).

Quadro 2 - Dimensões para avaliação da qualidade dos serviços

Dimensões	Descrição
Tangibilidade	Aparência dos elementos físicos e humanos
Fiabilidade	Prestar o serviço de forma íntegra
Capacidade de resposta	Disponibilidade para com o cliente de forma rápida
Confiança e segurança	Conhecimento e cortesia dos funcionários da empresa
Empatia	Cuidado e boa comunicação

Fonte: Ferreira (2012).

A avaliação dos serviços é conveniente, dada a sua importância para a satisfação das necessidades do cliente/consumidor, sendo considerados como diferencial competitivo entre as organizações. Enquanto os produtos tangíveis estão cada vez com maior semelhança entre si, os serviços se destacam de uma empresa para outra. Um serviço é de qualidade somente quando se equipara ou supera as expectativas que o cliente possui pelo mesmo. (LAS CASAS, 2012).

Portanto, a qualidade do serviço é avaliada pela comparação das expectativas de execução com a percepção a respeito do serviço recebido. Este parâmetro demonstra a satisfação e insatisfação do cliente, sendo que a avaliação deve ser feita por meio de comunicação com o cliente (GONÇALVES FILHO; NIZZA, 2004).

### 2.1.5 Satisfação, valor e retenção dos clientes

A satisfação dos clientes é reconhecida como medida do desempenho da organização. Já o valor percebido é o que sustenta os relacionamentos existentes entre a empresa e cliente, sendo que a retenção está relacionada a manutenção da preferência do cliente por um determinado fornecedor. (MILAN; TONI, 2012).

Aumentar a base de clientes de uma organização é um desafio, tendo em vista que cada cliente foi atraído de maneiras diferentes para dentro da organização fazendo com que o mesmo seja comprador de um produto ou serviço. Assim como aumentar, a empresa necessita reunir esforços para reter o cliente conquistado (SOUZA et al. 2009).

É fundamental avaliar a satisfação do cliente juntamente com outros aspectos a fim de verificar se os esforços estão sendo convertidos em quesitos importantes para a empresa como, por exemplo, a retenção dos clientes que pode

se revelar por diversas maneiras: um maior volume de transações realizadas ou uma maior quantidade de produtos e serviços consumidos (ROSA, 2001).

A avaliação é um elemento para mapear a satisfação dos *stakeholders* das instituições que é todo grupo interessado na organização que pode ou não ser afetado por ela. Conforme Karkotli e Aragão (2004) são parceiros das organizações e mantêm um relacionamento, no qual existe uma troca de influências. Para o alcance dos objetivos de ambas as partes, os acionistas compartilham com o capital em contrapartida esperam lucros e preservação do patrimônio, os empregados contribuem com a mão de obra e, esperam condições adequadas de trabalho, por uma remuneração justa, saúde e segurança.

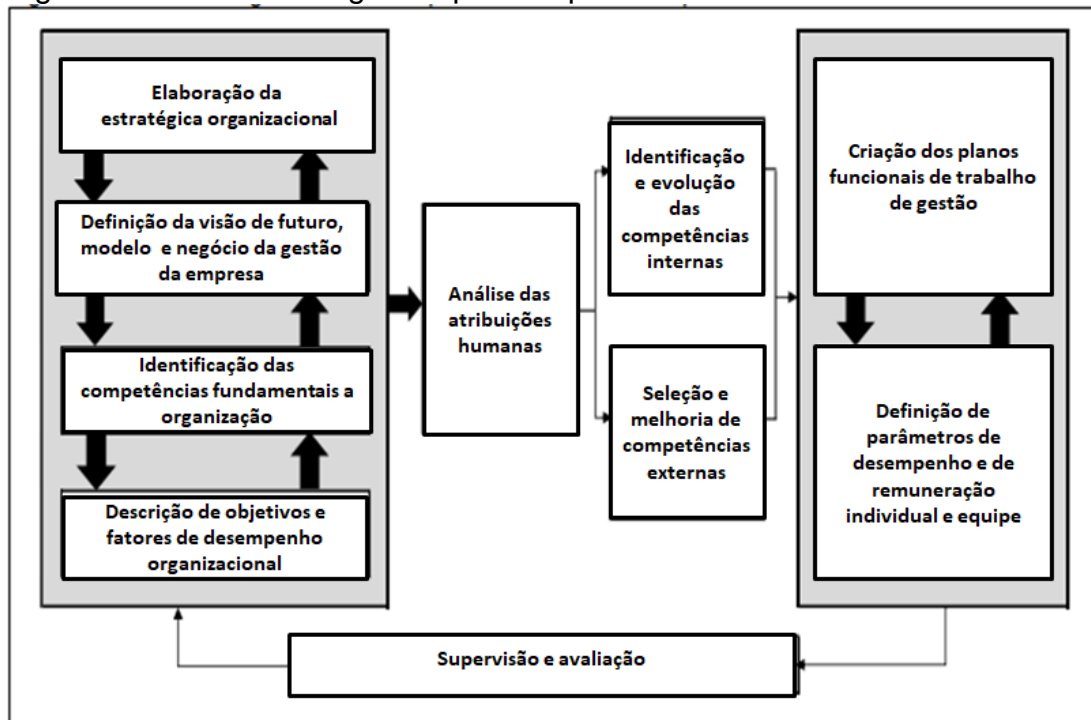
## 2.2 A GESTÃO POR COMPETÊNCIAS

Segundo Gramigna (2006), a maior dificuldade é fazer a gestão das competências, visto que além de detectar as competências organizacionais e pessoais dos colaboradores se torna essencial atrair, potencializar e manter as pessoas talentosas na organização.

A estrutura de gestão por competência deve possibilitar ao indivíduo que o mesmo se desenvolva sem a necessidade de receber uma promoção, ou seja, o funcionário pode ter um aumento salarial sem precisar alterar seu cargo. Outra alternativa para o aumento salarial seria a mudança de nível hierárquico, fator que depende do funcionário, da necessidade e orçamento da empresa (PONCHIROLI, 2000).

Necessita do apoio do topo hierárquico da empresa, pois, o objetivo destes modelos gerenciais é melhorar o produto e/ou serviço que a empresa disponibiliza, sendo que este instrumento auxilia no desenvolvimento de práticas de aprendizagem, desenvolvimento de equipes e gestão do conhecimento. Além destes fatores, a cultura da empresa precisa facilitar o desenvolvimento e o compartilhamento de competências (BRANDÃO; GUIMARÃES, 2001).

Figura 2 – Processo de gestão por competência



Fonte: Adaptado Guimaraes et al. (2001).

Desse modo, mais do que o acúmulo de competências, a gestão da mesma, visa realizar a orientação de planejamento para a captação, desenvolvimento e avaliação de todos os níveis da organização (individual, grupal e organizacional), com o objetivo de obter competências que são indispensáveis para o alcance dos objetivos da empresa (CARBONE et. al, 2005).

### 2.2.1 Uma breve introdução do conceito

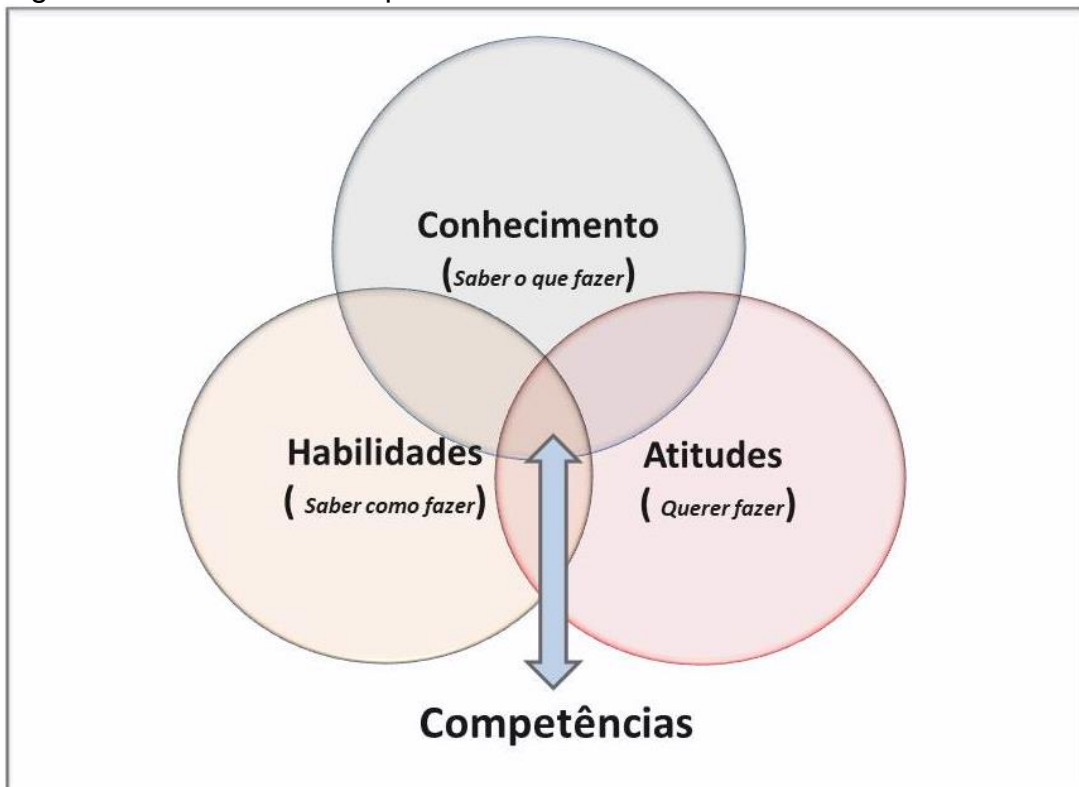
O conceito de competência vem sendo desenvolvido progressivamente nos últimos 40 anos no ambiente educacional, organizacional e na sociedade em geral. Estimulada pelas transformações ocorridas na sociedade e principalmente no mercado de trabalho em geral (TOMASI, 2004).

Atualmente, o cenário em que as organizações estão inseridas é marcado pelo impacto da globalização e por incertezas que conseqüentemente fazem com que as empresas sintam a necessidade de serem competitivas. As organizações precisam de um capital humano que contenha competências que por conseqüência são percebidas pelas empresas como um fator diferenciador (CEITIL, 2010).

O termo também é uma das novas ferramentas de recursos humanos relacionada ao gerenciamento. É utilizada na estruturação de cargos e atividades bem como no aprimoramento de talentos, sendo um dos pilares para a construção de um sistema organizacional facilitador para mudanças e aprendizagens (ZARIFIAN, 2001).

A gestão de competências visa aumentar o desempenho global da corporação, através de incremento do desempenho individual de seus empregados. Para tanto, busca-se a identificação de fatores que levem os indivíduos a se diferenciarem quanto ao produto de seu trabalho ou de fatores relativos à sua formação pessoal e qualificação (CONDE, 2001).

Figura 3 – Pilares das competências



Fonte: Adaptado de Rabaglio (2004).

Intitula-se como “Pilares das Competências”, mas conhecido como CHA: Conhecimento, Habilidade e Atitude. O conhecimento é o que o indivíduo aprende na comunidade acadêmica (escolas, universidades, livros,). Habilidade é o saber fazer e a atitude é o querer fazer (LEME, 2005).

### 2.2.2 Competências: características e definições

A competência não é um estado ou um conhecimento que o indivíduo possui. Ela se desenvolve como resultado de um treinamento aonde o indivíduo coloca em prática o que se sabe em um determinado contexto. (CARBONE et al., 2005).

A gestão por competência vem ganhando espaço na administração de empresas públicas e privadas. Ruas (2001) classificou as competências organizacionais em: a) Competências Básicas: contribuem para a sobrevivência da organização e seu funcionamento e estimulam a produtividade entre os colaboradores (médio prazo), b) Competências Diferenciais ou Seletivas: São estratégicas que constituem um conjunto de capacitações que auxiliam as empresas para o alcance de seus objetivos e a se diferenciar do mercado e c) Competências Essenciais: Relacionadas ao sucesso do negócio, são definidas como as mais importantes e devem ser percebidas pelos clientes.

Pode ser observada sob duas concepções: a competência individual que possui uma visão micro ligada diretamente aos colaboradores na qual é verificada por meio de suas atividades práticas e que poderá ou não mostrar-se apto para a realização das mesmas e a competência organizacional que possui uma visão macro ligada às estratégias de negócio que se relacionam com os conhecimentos, habilidades e *know-how* tecnológicos com o objetivo de fornecer vantagens especiais à cadeia de valor que nada mais é do que o conjunto de atividades desempenhadas por uma organização (UBEDA; SANTOS, 2008).

Estes comportamentos podem ser compreendidos como elementos articulados com o alinhamento estratégico que é realizado por meio das ações gerenciais. Este processo é considerado contínuo possuindo como fase inicial a formulação das estratégias da empresa como, por exemplo, a definição da missão, visão e objetivos que representam as metas a serem atingidas. Posteriormente, as ações operacionalizadas passam a ser desenvolvidas individualmente ou em grupo. Este processo é importante para o alcance dos objetivos da organização. (BITENCOURT, 2004).

Vilas Boas e Andrade (2009 apud ANDRADE; LESSA; FILHO, 2011), instituem que competência se refere a:

a) conhecimentos – estabelece informações apropriadas para o desenvolvimento das tarefas. Sua aquisição pode ser mediante experiência profissional, educação formal ou treinamento no trabalho.

b) habilidades – maestria na utilização das ferramentas e equipamentos de trabalho. A aquisição é feita por meio de cursos técnicos, leituras e estudos diversos ou mesmo, no próprio trabalho. Sua comprovação acontece por intermédio de provas e certificados.

c) atitudes – maneira como o indivíduo se comporta perante as circunstâncias, o comportamento deste em relação ao trabalho, às situações e às pessoas. Constituem nas capacidades da pessoa que refletirão na sua atuação dentro do ambiente de trabalho.

A gestão por competência é uma ferramenta de desenvolvimento dos conhecimentos mais críticos para o desfecho da organização, o saber ser, conviver e agir se revertem em atitudes almeçadas, que contribuirão para o fortalecimento dos funcionários, que por consequência mostrarão outra imagem. (PERROTI, 2004)

Ruas (2001) ressalta a importância do entendimento acerca das competências necessárias para o sucesso de processos de mudança organizacional e alerta para o pequeno desenvolvimento de estudos sobre e a carência dessas competências para a condução da mudança.

Partindo do pressuposto de que a vantagem competitiva depende de aceleradas transformações no ambiente organizacional, da necessidade de transformação e do desenvolvimento de competências que devem ser consideradas fundamentais para o alcance das estratégias organizacionais, especialmente em relação às mudanças. (LEITÃO, 2010).

Bitencourt (2004, p. 138) ressalta a importância da aprendizagem no desenvolvimento de competências a partir de situações desconhecidas, levando o indivíduo a “aprender a aprender pela experiência”. Para a autora, a interação entre as pessoas promove o desenvolvimento de competências individuais e coletivas, a partir do autoconhecimento e do autodesenvolvimento que a interação proporciona.

### **2.2.3 Vantagens da aplicação da gestão por competência**

Na gestão por competência é necessário que a empresa tenha conhecimento da força de trabalho disponível, para que consiga identificar os pontos

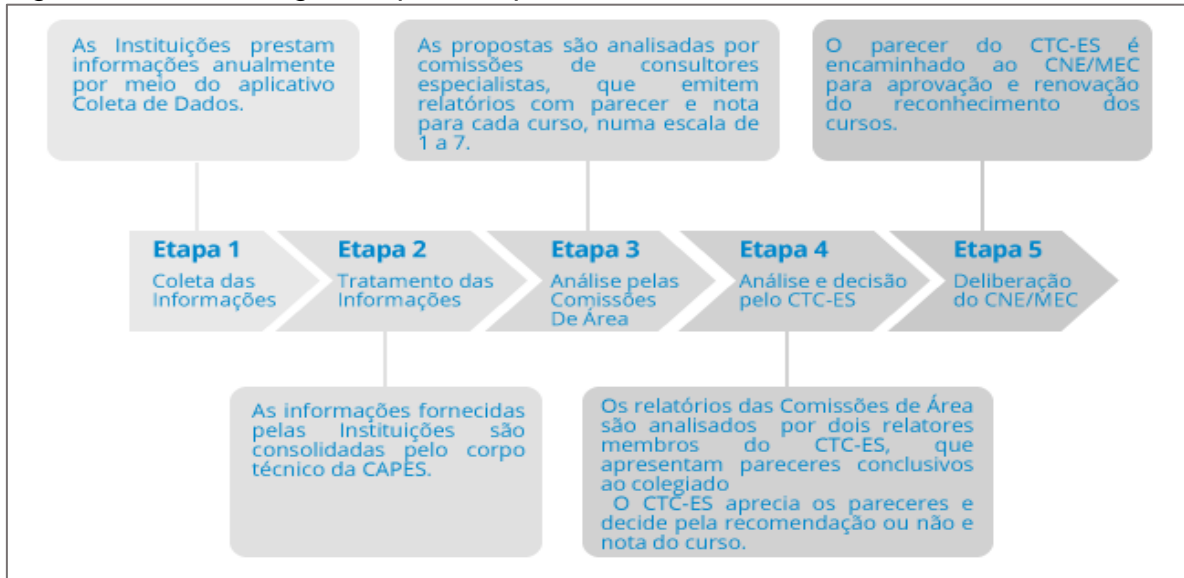
que necessitam ou não ser desenvolvidos por cada colaborador. O BIT (Banco de Identificação de Talentos) é uma ferramenta que oferece subsídios para que a empresa faça um panorama geral para observar o potencial de sua equipe, facilitando o desenvolvimento de planos de treinamento, auxiliando também nas ações e decisões gerenciais. Os benefícios que resultam de sua aplicação podem ser observados a cada etapa dos processos, pois, são imediatos (SILVA, 2003). Os avanços surgem através:

- a) Agilidade e otimização nos processos;
- b) Da definição do perfil CHA (Conhecimentos/Habilidades/Atitudes) de cada cargo da organização;
- c) Do comprometimento dos níveis de direção;
- d) Sustentação aos planos de carreira;
- e) Da redução de problemas de transição e prevenção de promoções prematuras;
- f) Do enriquecimento do perfil dos colaboradores, potencializando os seus resultados.

### 2.3 CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE A AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO

A avaliação da pós-graduação foi estabelecida pela CAPES a partir de 1998. Além do acompanhamento anual, todos os programas de pós-graduação *stricto sensu* em nível de mestrado e doutorado são submetidos a uma criteriosa avaliação periódica, cujos resultados são publicamente divulgados. Essa avaliação, atualmente, é realizada a cada 4 (quatro) anos e se torna essencial para assegurar e manter a qualidade dos cursos de mestrado e doutorado no país. (BRASIL, 2017).

Figura 4 - Processo gestão por competência



Fonte: (BRASIL, 2017)

Os resultados da avaliação periódica de programas de pós-graduação são expressos em notas, em uma escala de 1 a 7 após análise dos indicadores referentes ao período avaliado dos cursos de mestrado e doutorado (CAPES, 2017).

Quadro 3 - Escalas de notas para Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu

Escalas de notas para Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu	
1 e 2	Recebem o cancelamento da autorização de funcionamento e o reconhecimento dos cursos de mestrado/doutorado oferecidos
3	Desempenho Regular, padrão mínimo de qualidade
4	Bom desempenho
5	Nota máxima para programas com apenas mestrado
6 e 7	Desempenho equivalente ao alto padrão internacional

Fonte: Adaptado CAPES (2017).

Ficha de avaliação para os programas acadêmicos de pós-graduação em nível de mestrado e doutorado. Os itens descritos disponibilizam um norte para a definição da nota do programa que pode ser entre 1 e 7 que são a proposta do programa, corpo docente, corpo discente, dissertações e teses, produção intelectual e inserção social, sendo que cursos com a nota superior a 3 são recomendados pela CAPES (CAPES, 2017).

Quadro 4 - Ficha de avaliação de programas acadêmicos – Stricto Sensu

Quesitos / Itens
1 – Proposta do Programa

<b>Quesitos / Itens</b>
1.1. Coerência, consistência, abrangência e atualização das áreas de concentração, linhas de pesquisa, projetos em andamento e proposta curricular.
1.2. Planejamento do programa com vistas a seu desenvolvimento futuro, contemplando os desafios internacionais da área na produção do conhecimento, seus propósitos na melhor formação de seus alunos, suas metas quanto à inserção social mais rica dos seus egressos, conforme os parâmetros da área.
1.3. Infraestrutura para ensino, pesquisa e, se for o caso, extensão.
<b>2 – Corpo Docente</b>
2.1. Perfil do corpo docente, consideradas titulação, diversificação na origem de formação, aprimoramento e experiência, e sua compatibilidade e adequação à Proposta do Programa.
2.2. Adequação e dedicação dos docentes permanentes em relação às atividades de pesquisa e de formação do programa.
2.3. Distribuição das atividades de pesquisa e de formação entre os docentes do programa.
2.4. Contribuição dos docentes para atividades de ensino e/ou de pesquisa na graduação, com atenção tanto à repercussão que este item pode ter na formação de futuros ingressantes na PG, quanto (conforme a área) na formação de profissionais mais capacitados no plano da graduação. Obs.: este item só vale quando o PPG estiver ligado a curso de graduação; se não o estiver, seu peso será redistribuído proporcionalmente entre os demais itens do quesito.
<b>3 – Corpo Discente, Teses e Dissertações</b>
3.1. Quantidade de <b>teses e dissertações defendidas</b> no período de avaliação, em relação ao corpo docente permanente e à dimensão do corpo discente.
3.2. Distribuição das orientações das teses e dissertações defendidas no período de avaliação em relação aos docentes do programa.
3.3. Qualidade das Teses e Dissertações e da produção de discentes autores da pós-graduação e da graduação (no caso de IES com curso de graduação na área) na produção científica do programa, aferida por publicações e outros indicadores pertinentes à área.
3.4. Eficiência do Programa na formação de mestres e doutores bolsistas: Tempo de formação de mestres e doutores e percentual de bolsistas titulados.
<b>4 – Produção Intelectual</b>
4.1. Publicações qualificadas do Programa por docente permanente.
4.2. Distribuição de publicações qualificadas em relação ao corpo docente permanente do
4.3. Produção técnica, patentes e outras produções consideradas relevantes.
<b>5 – Inserção Social</b>
5.1. Inserção e impacto regional e (ou) nacional do programa.
5.2. Integração e cooperação com outros programas e centros de pesquisa e desenvolvimento
5.3 - Visibilidade ou transparência dada pelo programa a sua atuação.

Fonte: CAPES (2017)

Ficha de avaliação para os programas profissionais de pós-graduação em nível de mestrado que enfatiza estudos diretamente relacionados com o alto nível de qualificação profissional. Os itens que definem a nota do programa que pode ser entre 1 e 7 são a proposta do programa, corpo docente, corpo discente, dissertações e teses, e produção intelectual (CAPES, 2017).

Quadro 5 - Ficha de avaliação de programas profissionais – Stricto Sensu

<b>Quesitos / Itens</b>
<b>1 – Proposta do Programa</b>
1.1 Coerência, consistência, abrangência e atualização da(s) área(s) de concentração, linha(s) de atuação, projetos em andamento, proposta curricular com os objetivos do Programa
1.2. Coerência, consistência e abrangência dos mecanismos de interação efetiva com outras instituições, atendendo a demandas sociais, organizacionais ou profissionais.
1.3. Infraestrutura para ensino, pesquisa e administração.
1.4. Planejamento do Programa visando ao atendimento de demandas atuais ou futuras de desenvolvimento nacional, regional ou local, por meio da formação de profissionais capacitados para a solução de problemas e práticas de forma inovadora.
<b>2 – Corpo Docente</b>
2.1. Perfil do corpo docente, considerando experiência como pesquisador e/ou profissional, titulação e sua adequação à Proposta do Programa.
2.2. Adequação da dimensão, composição e dedicação dos docentes permanentes para o desenvolvimento das atividades de pesquisa e formação do Programa.
2.3. Distribuição das atividades de pesquisa, projetos de desenvolvimento e inovação e de formação entre os docentes do Programa.
<b>3 – Corpo Discente e Trabalho de Conclusão</b>
3.1. Quantidade de trabalhos de conclusão (MP) aprovados no período e sua distribuição em relação ao corpo discente titulado e ao corpo docente do programa.
3.2. Qualidade dos trabalhos de conclusão produzidos por discentes e egressos.
3.3. Aplicabilidade dos trabalhos produzidos.
<b>4 – Produção Intelectual</b>
4.1. Publicações qualificadas do Programa por docente permanente.
4.2. Produção artística, técnica, patentes, inovações e outras produções consideradas relevantes.
4.3. Distribuição da produção científica e técnica ou artística em relação ao corpo docente permanente do programa.
4.4. Articulação da produção artística, técnica e científica entre si e com a proposta do programa.

Fonte: CAPES (2017)

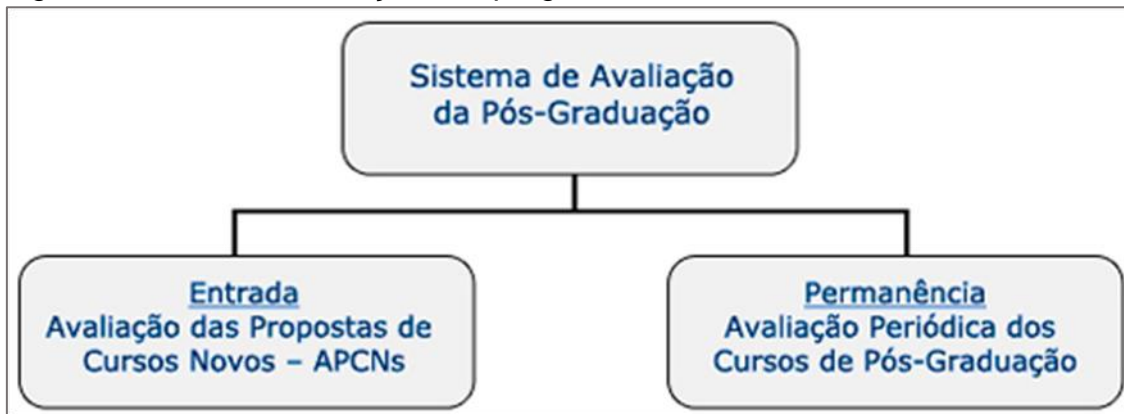
Os resultados das avaliações de todos os programas são encaminhados ao Conselho Técnico Científico da Educação Superior - CTC-ES, da Capes e ao Conselho Nacional de Educação - CNE, para homologação e, em seguida, ao Ministro de Estado da Educação para o ato de reconhecimento que é necessariamente publicado no Diário Oficial (CAPES, 2017).

O Ministério da Educação, por meio do Conselho Nacional de Educação, reconhece os resultados da avaliação dos cursos novos e da Avaliação Periódica (BRASIL, 2017).

### 2.3.1 Os critérios de qualidade em um programa de pós-graduação

O Sistema de Avaliação pode ser dividido em dois processos distintos que se referem à entrada e à permanência dos cursos de mestrado profissional, mestrado acadêmico e doutorado no SNPG (CAPES, 2017).

Figura 5 – Fluxo de avaliação dos programas



Fonte: CAPES (2017).

Quadro 6 - Resultado da avaliação quadrienal – Publicação 2017

Avaliação Quadrienal - CAPES 2013/2016		
Programas Acadêmicos	Nível	Nota
Ciências Ambientais	Mestrado/Doutorado	4
Educação	Mestrado	4
Ciência e Engenharia de Materiais	Mestrado	4
Desenvolvimento socioeconômico	Mestrado	4
Ciências da Saúde	Mestrado/Doutorado	6
Direito (criado em 2017)	Mestrado	X
<b>Programa Profissional</b>		
Saúde Coletiva	Mestrado Profissional	3

Fonte: CAPES 2017.

O mestrado e doutorado em ciências da saúde com nota 6 é considerado um programa de excelência. Os demais programas obtiveram a nota 4 que conforme a escala da CAPES são programas que possuem bom desempenho (CAPES, 2017).

O mestrado profissional em saúde coletiva PPGScol manteve a nota 3 pelo fato de que o programa teve início em 2015, e participou de apenas duas coletas de dados (2015/2016), não tendo um ciclo avaliativo concluído para possibilidade de aumento da nota.

### **2.3.2 Uma visão geral sobre o conceito de avaliação na educação superior**

O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) começou a ser projetado a partir da Comissão Especial de Avaliação do Ensino Superior (CEA), formado por membros de diversas instancias relativas à gestão da educação superior, transformando-se em Lei (10.861/2004), com o objetivo de assegurar os seus três grandes pilares que são o processo nacional de avaliação das instituições de ensino superior, cursos de graduação, e desempenho acadêmico dos discentes, visando a melhoria do ensino superior (POLIDORI et al., 2011). Para Martins (2012, p. 5):

A avaliação é um processo permanente de autoconsciência, tomada de posição, revisão, retomada ou redirecionamento de rumos institucionais e de programas e atividades. Tal processo, com certeza, é fundamento indispensável para a garantia e a melhoria da qualidade. E seus resultados, obviamente, enriquecem e, até mesmo, dão sentido aos procedimentos de regulação. Tanto a auto-regulação, pelas próprias instituições que fazem a educação superior, como a regulação que compete ao Poder Público exercer.

Conforme a Lei nº 10.861 de 14 de abril de 2004, que institui o sistema nacional de avaliação da educação superior – SINAES, Art. 3º, a avaliação das instituições de educação superior terá como objetivo identificar o seu perfil e o significado de sua atuação, por meio de suas atividades, cursos, programas, projetos e setores, considerando as diferentes dimensões institucionais, dentre elas obrigatoriamente as seguintes:

- I – a missão e o plano de desenvolvimento institucional;
- II – a política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas formas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, as bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades;
- III – a responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural;

- IV – a comunicação com a sociedade;
- V – as políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho;
- VI – organização e gestão da instituição, especialmente o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora, e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios;
- VII – infra-estrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação;
- VIII – planejamento e avaliação, especialmente os processos, resultados e eficácia da auto-avaliação institucional;
- IX – políticas de atendimento aos estudantes;
- X – sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior (BRASIL, 2004).

O SINAES baseia-se na deficiência de desenvolver a qualidade na educação em nível superior. É acompanhado e supervisionado pela Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES). O SINAES possui três elementos principais: a avaliação das instituições, do curso e do desempenho dos discentes (BARREYRO, 2006).

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O Método Científico é uma estratégia de investigação científica que utiliza técnicas particulares e gerais, assim como métodos especiais usados em diversas ciências e tecnologias. Entendido também como a maneira de se construir uma boa ciência: natural ou social, pura ou aplicada, formal ou factual. Deste modo, a ciência e o método em constante transformação (MARTINS; THEÓPHILO, 2009).

A metodologia é considerada uma forma de discurso que apresenta o método escolhido como lente para o direcionamento da pesquisa. O primeiro passo se caracteriza pela escolha de determinada explanação teórica, sendo que existem diversas maneiras de entender a realidade, como também há diferentes posições metodológicas que determinam a construção do objeto de estudo, a postura e a dinâmica que envolve a pesquisa. (LIMA; MIOTO, 2007).

Método é o caminho pelo qual se atinge um determinado objetivo, é um modo de proceder ou uma maneira de agir. No desenvolvimento de pesquisa científica, obrigatoriamente nos utilizamos de um método de pesquisa. São técnicas e instrumentos que determinam o modo sistematizado da forma de proceder um processo de pesquisa. (SOUZA; FIALHO; OTANI, 2007).

Já a pesquisa, trata-se de um conjunto de procedimentos sistemáticos que se baseiam no raciocínio lógico, que tem a função de encontrar soluções para problemas mediante a utilização dos métodos científicos (ANDRADE, 2001).

O presente capítulo possui como objetivo apresentar os procedimentos metodológicos utilizados para o delineamento da pesquisa com a finalidade de construir uma visão sobre a pós-graduação sob a ótica de critérios formais de qualidade: um estudo no âmbito da Universidade do Extremo Sul Catarinense.

#### 3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

A pesquisa foi realizada no âmbito da academia (universidade), e a atividade é de caráter pedagógico, por esta razão classifica-se como pesquisa acadêmica (SOUZA; FIALHO; OTANI, 2007).

Levando em consideração o objetivo geral do estudo, a pesquisa é classificada com abordagem qualitativa que de acordo com (FLICK, 2004) não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas e busca entender os fenômenos

com mais profundidade. Trabalhando com comparações, descrições e interpretações com o assunto abordado. Para Souza, Fialho e Otani, (2007) o ambiente natural é a origem direta para realização da coleta de dados. Estes dados são analisados pelos pesquisadores de forma indutiva, obtendo como focos da abordagem o processo em si e seu significado.

Além da abordagem qualitativa, de viés interpretativista, o estudo caracterizou-se como uma pesquisa descritiva e explicativa, sendo que a descritiva realiza a descrição do fato por meio de observações e levantamentos (SOUZA; FIALHO; OTANI, 2007). Sem manipulá-los pretendendo descobrir, com precisão a frequência com que os acontecimentos ocorrem, sua relação e ligação com os outros, sua natureza e características. Sendo assim, a pesquisa descritiva desenvolve-se, principalmente, nas ciências humanas e sociais e abordando dados e problemas a serem estudados e que não se encontra em documentos (CERVO; BERVIAN 2002).

Os estudos explicativos possuem como objetivo realizar a criação de uma teoria aceitável a respeito deste fato ou fenômeno, buscando os porquês e aprofundando o conhecimento do estudo para além do que é observado e de suas aparências (SOUZA; FIALHO; OTANI, 2007).

Foi utilizada a pesquisa de campo, que possui como finalidade coletar informações ou conhecimento a respeito de um problema, em que se procura resposta (MARCONI; LAKATOS, 2002). É produzida em campo aberto juntamente com o objeto de estudo que muitas vezes visam avaliar as interferências e ações no âmbito coletivo. (SOUZA; FIALHO; OTANI, 2007). Os procedimentos técnicos também foram classificados como de levantamento que questionam diretamente as pessoas para que se conheça o seu comportamento e na forma documental que utiliza materiais impressos e divulgados que ainda não receberam análises por meio de um tratamento analítico (SOUZA; FIALHO; OTANI, 2007).

A natureza da pesquisa é classificada como básica na qual possui como objetivo gerar novos conhecimentos que após a geração não resultará em um produto, mas sim para contribuição evolutiva da ciência em aplicação antevista (SOUZA; FIALHO; OTANI, 2007).

### 3.2 SUJEITOS DA PESQUISA

### 3.2.1 Programas *Stricto Sensu* da Universidade

A Unesc possui um total de 7 programas de pós-graduação *Stricto Sensu*, sendo eles: Mestrado Profissional em Saúde Coletiva, Mestrado e Doutorado em Ciências da Saúde, Mestrado em Educação, Mestrado em Desenvolvimento Socioeconômico, Mestrado em Direito, Mestrado em Ciência e Engenharia de Materiais e Mestrado e Doutorado em Ciências Ambientais. Como participantes da pesquisa estão os egressos em nível de mestrado e doutorado (UNESC, 2017).

### 3.3 PLANO DE COLETA DE DADOS

O plano de coleta de dados precisa ser o mais adequado para atender a necessidade estabelecida na pesquisa e buscar demonstrar se os dados coletados são considerados primários ou secundários e se advêm de documentos internos ou externos (ROESCH; BECKER; MELLO, 2007).

A técnica empregada foi a de documentação indireta a qual realiza a coleta de dados através de uma pesquisa documental, no caso deste estudo, com fonte primária que normalmente são produzidas pelas próprias pessoas em estudo e secundária na qual utiliza como base outro trabalho, estudo e/ou pesquisa (SOUZA; FIALHO; OTANI, 2007).

A coleta foi realizada por meio de aplicação de um questionário via e-mail para todos os egressos. Os endereços foram coletados com a secretaria de cada programa de pós-graduação. Segundo Vergara (2010) os questionários podem ser utilizados de forma física (impressa) ou digital (*e-mail*), e permitem a flexibilidade com a utilização de perguntas abertas, estruturadas ou fechadas.

Desta forma, o questionário aplicado via *Google Docs*, foi enviado diretamente para os egressos de mestrado e doutorado da universidade em estudo. O questionário, presente no Apêndice A, é de elaboração própria da autora, e as perguntas foram criadas com a finalidade de responder os objetivos específicos do estudo e que poderão ser utilizadas como ferramenta de pesquisa de satisfação pelos respectivos setores de pós-graduação *stricto sensu*.

### 3.4 PLANO DE ANÁLISE E TRATAMENTO DE DADOS

Para a análise dos dados da pesquisa, utilizou-se a amostragem não probabilística por conveniência, que pretende obter uma amostra com base na conveniência do pesquisador muito utilizada em instituições de educação. A amostra resultante não é representativa da população alvo estabelecida.

Na análise, utilizou-se a codificação que representa o conjunto de valores, ideias e sentimentos auxiliando assim na compreensão das manifestações dos participantes entrevistados e o que expressam (CORREA, 2006). E a análise de conteúdo que possui como objetivo a busca do sentido ou dos sentidos de um documento.

A seguir, destaca-se a apresentação e análise dos dados da pesquisa que estão interligados com o objetivo geral e específicos descritos no primeiro capítulo.

### 3.5 PARTICIPANTES DA PESQUISA

O questionário da pesquisa foi enviado por e-mail para todos os egressos de mestrado e doutorado em um total de 877 pessoas. O período de coleta iniciou no dia 5 de setembro e encerrou em 20 de setembro, com um retorno de 104 pessoas. O maior número de egressos conforme o quadro 14 está no programa de pós-graduação em ciências da saúde com um total de 383 e o de menor número o PPGScol com 14. Considerando o fato de que o primeiro iniciou no ano de 2004 e o outro em 2015.

### 3.6 RESTRIÇÕES DO ESTUDO

O instrumento de pesquisa foi enviado para os 877 egressos da universidade, com um retorno de aproximadamente 11% da amostra, com um total de 104 pessoas. O estudo pode ser sofrido uma influência dos programas que obtiveram uma maior participação (PPGE – Área da Educação e PPGCS – Área da Saúde).

## 4 ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA

Este capítulo apresenta todos os procedimentos de análise de dados e seus respectivos resultados obtidos pelo instrumento de pesquisa (APÊNDICE A), aplicados aos egressos dos Programas de Pós-Graduação – Stricto Sensu, da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC, em nível de mestrado e doutorado.

### 4.1 A UNESC E SUAS POLÍTICAS DE PESQUISA

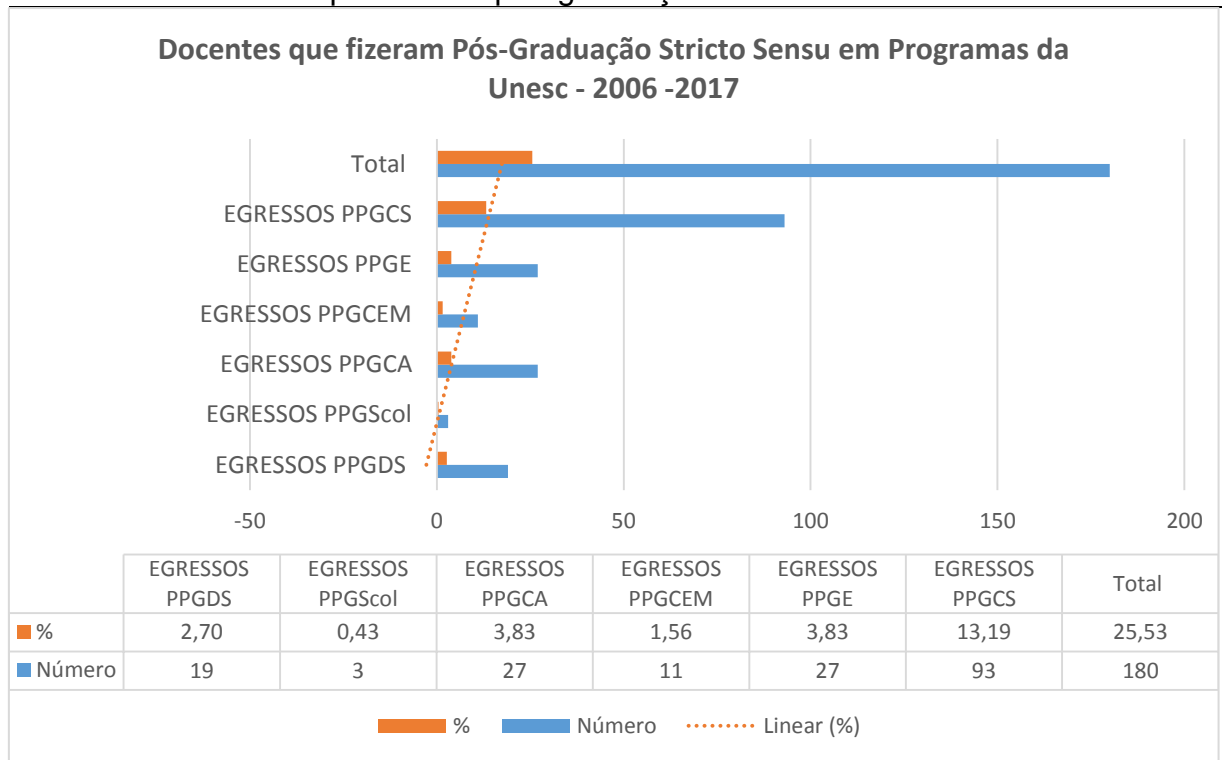
A Fucri foi criada em 22 de junho de 1968 e é a mantedora da primeira escola de nível superior criada no Sul de Santa Catarina com cursos voltados para o magistério. Para satisfazer a demanda da população e com o crescimento e desenvolvimento do Sul do Estado, foram criados outros cursos. Em 1971 passou a funcionar na Escola Técnica General Oswaldo Pinto da Veiga - SATC - e, em junho de 1974, mudou para o atual Campus Universitário, localizado no Bairro Universitário, em Criciúma. Até setembro de 1991 a Fucri mantinha quatro Unidades de Ensino: A Faciecri, a Esede, a Estec e a Escca (UNESC, 2017).

Com o desencadeamento do Processo de Universidade, algumas ações foram executadas. Entre elas, a unificação regimental e a criação da Unifacri - União das Faculdades de Criciúma - resultante da integração das quatro escolas. Em setembro de 1991, o Conselho Estadual de Educação, aprovou o regimento unificado da Unifacri. O processo de transformação da Unifacri em Unesc foi encaminhado ao Conselho Federal de Educação em 1991 e aprovado em agosto de 1992 (UNESC, 2017).

Unesc em Números:

- Atualmente, a Unesc conta com 14.509,00 alunos desde o colégio Unesc (Ensino fundamental e médio) até o doutorado;
- 696 funcionários;
- 281 professores especialistas;
- 306 professores mestres
- 143 professores doutores

Gráfico 1 – Docentes que fizeram pós-graduação stricto sensu na Unesc.



Fonte: (DDH UNESC, 2017).

Com exceção do programa de pós-graduação em Direito, todos os outros programas formaram mestres e doutores que atualmente são docentes da instituição nos cursos de graduação e pós-graduação.

Deste total de 449 docentes com titulação de mestre (a) e doutor (a), 180 realizaram o seu mestrado e/ou doutorado na UNESC. Com este resultado, verifica-se que após o término da vida acadêmica escolheram a mesma instituição para atuarem como profissionais da docência na instituição. Este indicador tem relação com o nível de satisfação destes egressos com a universidade.

#### 4.1.1 Políticas de Pesquisa

A pesquisa complementa o ensino e a extensão que são as três frentes que orientam uma universidade. Desenvolve competências no pesquisador que está diretamente relacionado a superação de desafios e obtenção de respostas para as diferentes incertezas da sociedade. Para tal, a Unesc estimula e trabalha para fortalecer o desenvolvimento da pesquisa (UNESC, 2016).

O órgão executivo e deliberativo superior responsável por coordenar e supervisionar as atividades relacionadas à pesquisa, extensão e Pós-Graduação da Unesc é a Pró-Reitoria de Pós-Graduação Pesquisa e Extensão – PROPEX.

Princípios norteadores: (i) articulação com a realidade social; (ii) interdisciplinaridade; (iii) articulação com o ensino e a extensão; (iv) definição coletiva de prioridades; (v) autonomia teórico-científica; (vi) articulação interinstitucional; (vii) permanência e regularidade dos programas; (viii) pluralidade; garantia de recursos; (ix) qualificação pessoal e institucional (UNESCO, 2016).

Para que os princípios norteadores se desenvolvam, existem as orientações para a promoção da pesquisa, entre elas: a) que o resultado seja acessível para toda a população, b) que as pesquisas sejam articuladas com as atividades de ensino e extensão e c) desenvolvimento com a participação de outras instituições (UNESCO, 2016).

Alguns dos objetivos das políticas de pesquisa é a realização de intercâmbios científicos e tecnológicos, estimular a participação de docentes e discentes nas atividades relacionadas à pesquisa, promover uma política de publicação em revistas e periódicos científicos reconhecidos nacional e internacionalmente e fortalecer os grupos de pesquisa e programas de pós-graduação *stricto sensu* que são considerados um dos principais instrumentos para a produção do conhecimento (UNESCO, 2016).

Programas de bolsas de pesquisa oferecidas pela Unesc:

- **PIBIC/UNESC/CNPq:** Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica PIBIC/CNPq/UNESC
- **PIC 170:** Programa de Iniciação Científica do Artigo 170 da Constituição Estadual PIC 170
- **FUMDES Pesquisa:** Programa de Bolsas de Pesquisa e Extensão do Fundo de Apoio à Manutenção e ao Desenvolvimento da Educação Superior – FUMDES
- **PIBIC-Júnior:** Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica PIBIC Júnior
- **PIBIC/PPGCS:** Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica PIBIC/MINTER/UNESC
- **Projeto:** “Valorização do Carvão Mineral”, Edital Demanda Espontânea de Pesquisa FAPESC
- **DIDH:** Programa Diversidades, Inclusão e Direitos Humanos

Quadro 7 - Distribuição de Bolsas de Pós-graduação no Brasil por Estado.

UF	Região	Ano	Iniciação Científica	MESTRADO	MESTRADO PROFISSIONAL	DOCTORADO PLENO	PÓS-DOCTORADO	Total Linha
AC	NORTE	2016	9	134	0	88	10	241
AL	NORDESTE	2016	13	569	0	266	42	890
AM	NORTE	2016	49	610	0	398	47	1104
AP	NORTE	2016	0	62	0	44	7	113
BA	NORDESTE	2016	38	1634	0	1205	202	3079
CE	NORDESTE	2016	36	1162	0	1071	201	2470
DF	CENTRO-OESTE	2016	44	1116	0	1134	190	2484
ES	SUDESTE	2016	6	863	0	392	192	1453
GO	CENTRO-OESTE	2016	333	1085	0	646	138	2202
MA	NORDESTE	2016	28	431	0	135	39	633
MG	SUDESTE	2016	122	4729	9	4205	767	9832
MS	CENTRO-OESTE	2016	26	880	0	527	74	1507
MT	CENTRO-OESTE	2016	4	750	0	283	52	1089
PA	NORTE	2016	146	1338	6	1004	126	2620
PB	NORDESTE	2016	38	1692	0	1104	129	2963
PE	NORDESTE	2016	54	1555	0	1426	213	3248
PI	NORDESTE	2016	17	545	0	141	38	741
PR	SUL	2016	44	4234	0	3251	443	7972
RJ	SUDESTE	2016	128	5064	4	5248	984	11428
RN	NORDESTE	2016	67	1237	0	916	140	2360
RO	NORTE	2016	28	165	0	55	16	264
RR	NORTE	2016	11	103	0	38	17	169
RS	SUL	2016	128	5087	0	5106	816	11137
SC	SUL	2016	56	2028	0	1848	238	4170
SE	NORDESTE	2016	51	660	0	293	77	1081
SP	SUDESTE	2016	162	9950	0	12267	1778	24157
TO	NORTE	2016	16	147	0	97	23	283

Fonte: Adaptado de Geocapes (2017).

Observa-se que a distribuição de bolsas em nível de mestrado, doutorado e pós-doutorado são maiores que as de iniciação científica e mestrado profissional. O impacto na iniciação científica seria na não estimulação dos discentes de graduação

para atividades voltadas à pesquisa. O mestrado profissional, possui como público alvo os profissionais que já atuam na área e que não preenchem os critérios estabelecidos e as obrigações que devem ser cumpridas pelos bolsistas como, por exemplo, o cumprimento de uma carga horária em laboratórios de pesquisa.

Quadro 8 – Distribuição de bolsas de Pós-graduação no exterior por país de destino (Países que possuem acima de 10 bolsas);

Ano	País	DOCTORADO PLENO	DOCTORADO SANDUÍCHE	MESTRADO	MESTRADO PROFISSIONAL	MESTRADO SANDUÍCHE	PÓS-DOCTORADO	Total Linha
2016	ALEMANHA	179	136	8	0	8	45	376
2016	ARGENTINA	11	36	0	0	1	2	50
2016	AUSTRÁLIA	57	50	0	0	0	9	116
2016	BÉLGICA	21	28	0	0	0	7	56
2016	CABO VERDE	0	11	0	0	0	0	11
2016	CANADÁ	97	102	0	0	0	31	230
2016	CHILE	3	5	0	0	0	2	10
2016	DINAMARCA	36	25	0	0	0	2	63
2016	ESPAÑA	160	222	0	0	0	56	438
2016	ESTADOS UNIDOS	426	595	0	460	0	154	1635
2016	FRANÇA	173	343	0	0	0	100	616
2016	HOLANDA	47	57	0	0	0	12	116
2016	IRLANDA	40	8	0	0	0	2	50
2016	ITÁLIA	59	77	0	0	0	28	164
2016	MOÇAMBIQUE	0	10	0	0	0	0	10
2016	MÉXICO	1	19	0	0	0	6	26
2016	NORUEGA	0	8	0	0	0	2	10
2016	PORTUGAL	462	269	0	0	0	89	820
2016	REINO UNIDO	400	144	0	0	1	74	619
2016	SUÉCIA	17	24	0	0	0	4	45
2016	SUÍÇA	11	24	0	0	0	5	40
2016	ÁUSTRIA	6	13	0	0	0	1	20

Fonte: Adaptado de Geocapes (2017).

De acordo com o quadro, os três países que possuem a maior quantidade de bolsas CAPES, são os Estados Unidos, Portugal e Reino Unido. Este índice está diretamente ligado às instituições de alto nível que estão localizadas nestes locais.

Quadro 9 - Levantamento de Bolsas dos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu

<b>PPGCA</b>	17 Mestrado - 12 Doutorado
<b>PPGCS</b>	19 Mestrado - 25 Doutorado
<b>PPGE</b>	10 Mestrado
<b>PPGCEM</b>	13 Mestrado
<b>PPGDS</b>	13 Mestrado
<b>PPGScol</b>	0 Mestrado
<b>PPGD</b>	6 Mestrado
<b>Total:</b>	<b>78 Mestrado - 37 Doutorado</b>

Fonte: PROPEX (2017).

As informações do quadro a cima possuem relação com o quadro da GEOCAPES referente à distribuição de bolsas nos estados do Brasil. O Quadro 7 confirma a informação de que não são disponibilizadas bolsas para mestrado profissional em Santa Catarina.

#### 4.1.2 Órgãos de Fomento das Bolsas

Os principais órgãos que disponibilizam bolsas acadêmicas para os programas em nível de mestrado e doutorado na universidade:

- ✓ Programa de Suporte à Pós-Graduação de Instituições Comunitárias de Ensino Superior – PROSUC;
- ✓ Programa de Excelência Acadêmica – PROEX (somente programas com conceito 6 e 7 possuem. Na Unesc, temos o programa em Ciências da Saúde – PPGCS);
- ✓ Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Estado de Santa Catarina-FAPESC.

Todos os bolsistas de pós-graduação da universidade participam de grupos de pesquisa criados pelos laboratórios e que possuem seus temas orientadores.

Quadro 10 - Temas orientadores dos grupos de pesquisa.

<b>Temas Orientadores dos Grupos de Pesquisa</b>
- Educação
- Saúde

- Desenvolvimento Social, Econômico e Político
- Meio Ambiente
- Ciência, Tecnologia e Inovação

Fonte: Unesc (2017).

Quadro 11 - Grupos de Pesquisa da Unesc cadastrados no CNPq;

Área	Total
Ciências Biológicas	8
Ciências da Saúde	17
Ciências Exatas e da Terra	2
Ciências Humanas	19
Ciências Sociais Aplicadas	11
<b>TOTAL:</b>	<b>57</b>

Fonte: Propex (2017).

Todos os grupos de pesquisa citados nos quadros anteriores necessitam de uma infraestrutura apropriada para a realização de atividades de pesquisa que são específicas em cada programa de pós-graduação.

Quadro 12 - Laboratórios de Pesquisa programas Stricto Sensu;

<b>Programa de Pós-Graduação em Ciências Ambientais – PPGCA</b>
1 - Herbário Pe. Dr. Raulino Reitz (CRI)
2 - Laboratório de Interação Animal-Planta (LIAP)
3 - Laboratório de Ecologia de Paisagem e de Vertebrados (LABECO)
4 - Laboratório de Plantas Medicinais
5 - Laboratório de Sociedade, Desenvolvimento e Meio Ambiente (LABSDMA)
6 - Laboratório de Gestão Integrada de Ambientes Costeiros
7 - Laboratório de Meio Ambiente e Desenvolvimento Urbano e Psicologia Ambiental
8 - Laboratório de Planejamento e Gestão Territorial
9 - Laboratório de Arqueologia Pedro Ignacio Schmitz (LAPIS)

Fonte: Elaborado pela autora (2017).

Quadro 13 - Laboratórios de Pesquisa programas Stricto Sensu;

<b>Programa de Pós-Graduação em Ciências da Saúde – PPGCS</b>
1 - Laboratório de Biologia Celular e Molecular
2 - Laboratório de Epidemiologia
3 - Laboratório de Erros Inatos do Metabolismo
4 - Laboratório de Fisiologia e Bioquímica do Exercício
5 - Laboratório de Fisiopatologia Experimental
6 - Laboratório de Microbiologia Experimental
7 - Laboratório de Neurociências
8 - Laboratório de Bioenergética
9 - Laboratório de Sinalização Neural e Psicofarmacologia

Fonte: Elaborado pela autora (2017).

Quadro 14 - Laboratórios de Pesquisa programas Stricto Sensu;

<b>Mestrado em Ciência e Engenharia de Materiais - PPGCEM</b>
1 - Laboratório de Materiais I (LAMAT I)
2 - Laboratório de Materiais II (LAMAT II)
3 - Laboratório de Materiais de Construção Civil

4 - Laboratórios do Parque Científico e Tecnológico (I-Parque)
--

5 - Laboratórios disponibilizados pelo convênio Unesc/Senai
---

Fonte: Elaborado pela autora (2017).

Quadro 15 - Laboratórios de Pesquisa programas Stricto Sensu;

<b>Programa de Pós-Graduação em Educação - PPGE</b>
---

Museu da Infância
-------------------

Centro de Memória – CEMESSC
-----------------------------

Fonte: Elaborado pela autora (2017).

O mestrado em Saúde Coletiva, Desenvolvimento Socioeconômico e Direito não possuem laboratórios de pesquisa até o momento. Esta falta de infraestrutura pode acarretar na diminuição de produção científica.

## 4.2 A CARACTERIZAÇÃO DOS CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO DA UNIVERSIDADE

A Unesc conta com um total de sete programas de pós-graduação. Cinco deles em nível de mestrado e dois em nível de mestrado e doutorado. O primeiro iniciou no ano de 2002 (Mestrado em Ciências Ambientais) e o mais recente, recomentado pela CAPES no ano de 2017 o Mestrado em Direito.

Quadro 16 - Data de início e recomendação da CAPES dos programas de Pós-Graduação *Stricto-Sensu* em funcionamento

PROGRAMA/NÍVEL	UNA	RECOMENDAÇÃO CAPES/CONCEITO	INÍCIO	AUTORIZAÇÃO	RECONHECIMENTO	RENOVAÇÃO DE RECONHECIMENTO	RENOVAÇÃO DE RECONHECIMENTO
<b>Ciências Ambientais/Mestrado</b>	HCE	Ofício nº CAA/CTC/219/CAPES, 17/12/01 Conceito: 3  Port. 2.530/02/MEC, 04/09/02. Par. 153/02/CNE/CES D.O.U. nº 173/02, 06/09/02. Conceito: 3	18/04/02	Res. 15/00/CONSU, 12/12/00.	Par. 07/05/CEE-SC, 22/02/05. Res. 03/05/CEE-SC, 22/02/05. Dec. Est. 2.988, 15/03/05. DO/SC n. 17.598, 15/03/05. Prazo: 5 anos	Port. 524/17/MEC, 29/04/08. D.O.U. nº 82/08, 30/04/08 CTC= 3  Par. 327/09/CEE-SC, 15/09/09. Res. 71/09/CEE-SC, 15/09/09. Dec. Est. 2.792, 01/12/09, DO/SC nº 18.742, 01/12/09. Prazo: 3 anos  Par. 102/11/CNE/CES, 05/04/11. Port. 1.077/12/MEC, 31/08/12. D.O.U. nº 178/12, 13/09/12. CTC = 3	Par. 254/12/CEE-SC, 11/09/12. Res. 144/12/CEE-SC, 11/09/12. Prazo: Até a divulgação do novo relatório de avaliação trienal/CAPES.  Dec. 1259/CEE/12, 20-11-2012 DO/SC n. 19.462, 22/11/12. Prazo: Até a divulgação do novo relatório de avaliação trienal/CAPES.  Port. 656/17/MEC, 22/05/17. D.O.U. nº 97/17, 23/05/17 CTC= 4
<b>Ciências da Saúde/Mestrado</b>	SAU	Ofício nº 206/04/CTC/CAPES, 23/11/04. Conceito: 3	01/03/05	Res. 08/03/CONSU, 21/08/03.	Par. 33/08/CNE/CES, 20/02/08. Port. 524/08/CNE, 30/04/08. CTC = 4  Par. 112/08/CEE-SC, 29/04/08. Res. 38/08/CEE-SC, 29/04/08. Dec. Est. 1.550, 23/07/08. DO/SC n. 18.408, 23/07/08. Prazo: 5 anos	Par. 102/11/CNE/CES, 05/04/11. Port. 1.077/12/MEC, 31/08/12. D.O.U. nº 178/12, 13/09/12. CTC = 5  Port. 656/17/MEC, 22/05/17. D.O.U. nº 97/17, 23/05/17 CTC= 6	-
<b>Educação/Mestrado</b>	HCE	Ofício nº. 464/04/CTC/CAPES, 17/11/04. Conceito: 3	01/04/05	Res. 04/01/CONSU, 09/05/01. Res. 07/03/CONSU, 21/08/03.	Par. 136/05/CNE/CES, 04/05/2005 Port. 1919/05/MEC, 03/06/05 D.O.U n. 106/05, 06/05/05 CTC=3  Par. 119/08/CEE-SC, 29/04/08. Res. 45/08/CEE-SC, 29/04/08. Dec. Est 1.550, 23/07/08. DO/SC n. 18.408, 23/07/08. Prazo: 5 anos	Port. 524/17/MEC, 29/04/08. D.O.U. nº 82/08, 30/04/08 CTC= 3  Par. 102/11/CNE/CES, 05/04/11. Port. 1.077/12/MEC, 31/08/12. D.O.U. nº 178/12, 13/09/12. CTC = 3	Port. 656/17/MEC, 22/05/17. D.O.U. nº 97/17, 23/05/17 CTC= 3

PROGRAMA/NÍVEL	UNA	RECOMENDAÇÃO CAPES/CONCEITO	INÍCIO	AUTORIZAÇÃO	RECONHECIMENTO	RENOVAÇÃO DE RECONHECIMENTO	RENOVAÇÃO DE RECONHECIMENTO
<b>Ciências da Saúde/Doutorado</b>	SAU	Ofício nº750-10/06/CTC/CAPES, 24/08/06. Conceito: 4	Março/07	Res. 03/06/CONSU, 06/04/06.	Par. 138/08/CNE/CES, 07/08/08. Port. 1140/08/MEC, 10/09/08. CTC = 4  Par. 188/10/CEE-SC, 28/09/10. Res. 53/10/CEE-SC, 28/09/10. Dec. Est. 3.676, 01/12/10, DO/SC nº 18.981, 01/12/10. Prazo: 3 anos	Par. 102/11/CNE/CES, 05/04/11. Port. 1.077/12/MEC, 31/08/12. D.O.U. nº 178/12, 13/09/12 CTC = 5  Port. 656/17/MEC, 22/05/17. D.O.U. nº 97/17, 23/05/17 CTC= 6	
<b>Ciências e Engenharia de Materiais/Mestrado</b>	CET	Ofício 41-22/10/CTC/CAIII/DAV/CAPES, 10/11/10.	Março/11	Res. 03/09/CONSU, 02/04/09. Res. 05/10/CONSU, 30/06/10.	Par. 162/11/CNE/CES, 11/08/11 Port. 1325/11/ MEC, 21-09-2011 D.O.U n. 634/11, 22/09/2011 CTC = 3 Par. 255/12/CEE-SC, 11/09/12. Res. 145/12/CEE-SC, 11/09/12. Prazo: Até a divulgação do novo relatório de avaliação trienal da CAPES.	Dec. 1259/CEE/12, 20-11-2012 DO/SC n. 19.462, 22/11/12. Prazo: Até a divulgação do novo relatório de avaliação trienal/CAPES.  Port. 656/17/MEC, 22/05/17. D.O.U. nº 97/17, 23/05/17 CTC= 3	-
<b>Ciências Ambientais/Doutorado</b>	HCE	Of. 187-07/12/CAIII/CGAA/DAV/CAPES, 07/12/12	Março/13	Res. 01/06/CONSU, 06/04/2006	Par. 250/14/CNE/CES, 06/03/2015 Port. 188/15/MEC, 06/03/15 D.O.U n. 45/15, 09/03/15 CTC= 4		
<b>Desenvolvimento Socioeconômico</b>	CSA	Of. 125-06/13/CAIII/CGAA/DAV/CAPES, 06/08/13	Março/14	Res. 07/13/CONSU, 11/04/13	Par. 23/14/CNE/CES, 30/01/2014 Desp/MEC/14, 15/05/14 D.O.U n. 93/14, 19/05/14 CTC= 3 Port. 652/17/MEC, 22/05/17. D.O.U. nº 97/17, 23/05/17 CTC= 3		
<b>Saúde Coletiva</b>	SAU	Ficha Recomendação/CAPES, 26/11/14	Mai/15	Res. 01/13/CONSU, 03/04/13 Res. 05/14/CONSU, 30/05/14	Par. 344/15/CNE/CES, 06/08/2015 Port. 31/16/MEC, 26/01/16. D.O.U. nº 19/16, 28/01/16 CTC= 3		
<b>Direito</b>	CSA	Ficha Recomendação/CAPES, 11/01/17	Março/17	Res. 02/16/CONSU, 06/05/16			

Fonte:

PROPEX

(2017).

#### **4.2.1 Mestrado Profissional em Saúde Coletiva – PPGScol**

Objetivo Geral: Formar profissionais e gestores na área da saúde para qualificação e inovações na gestão da saúde, com foco no cuidado nas pessoas, contando para isto com competência para pesquisa e análise crítica nos temas da epidemiologia aplicada, a promoção da saúde, educação e gestão do trabalho (UNESC, 2017g).

#### **4.2.2 Mestrado e Doutorado em Ciências da Saúde – PPGCS**

Objetivo Geral: Proporcionar uma sólida formação científica e didático-pedagógica aos profissionais da área da saúde, capacitando-os à produção e divulgação do conhecimento científico e à docência nas ciências da saúde (UNESC, 2017b).

#### **4.2.3 Mestrado em Educação – PPGE**

Objetivo Geral: Visa à formação de educadores e educadoras para o exercício da pesquisa e do trabalho pedagógico em Instituições de ensino e demais espaços educativos (UNESC, 2017f).

#### **4.2.4 Mestrado em Desenvolvimento Socioeconômico – PPGDS**

Objetivo Geral: Formar profissionais para atuarem na pesquisa científica, na docência e nas organizações públicas e privadas, que possam contribuir com a promoção do desenvolvimento socioeconômico local e regional (UNESC, 2017d).

#### **4.2.5 Mestrado em Direito – PPGD**

Objetivo Geral: Estudar, analisar e desenvolver, crítica e interdisciplinarmente, a concepção de direitos humanos enquanto processo e instrumentalização de reconhecimento do valor da vida humana e de transformação social e política (UNESC, 2017e).

#### 4.2.6 Mestrado em Ciência e Engenharia de Materiais – PPGCEM

Objetivo Geral: Qualificar os profissionais atuantes nas empresas, permitindo a atualização constante destes na área tecnológica da região sul catarinense. Implementar alternativas para a resolução dos problemas tecnológicos existentes, ligados à transformação de materiais, contribuindo para o crescimento econômico e o fortalecimento das políticas de tecnologia da região. Desenvolver a capacidade de produzir soluções tecnicamente viáveis e ambientalmente corretas para os resíduos gerados na região, especialmente voltadas à valorização de resíduos (UNESC, 2017c).

#### 4.2.7 Mestrado e Doutorado em Ciências Ambientais – PPGCA

Objetivo Geral: Formar profissionais capacitados para detectar, avaliar e apontar soluções para os problemas gerados pelo uso inadequado dos recursos naturais, pela contaminação dos sistemas físicos, químicos e biológicos; Formar profissionais capacitados para trabalhar em equipe multidisciplinar e interdisciplinar. Desenvolver pesquisa de fronteira que contribua para o desenvolvimento regional e consolidar Grupos de Pesquisa nas áreas de ecologia e gestão ambiental (UNESC, 2017a).

O número de egressos de cada programa oscila de acordo com o tempo em que o mesmo está em atividade. Deste modo, os primeiros programas criados na universidade são os que mais possuem egressos conforme o quadro a seguir.

Quadro 17 - Egressos dos Programas Stricto Sensu

<b>Egressos dos Programas Stricto Sensu</b>			
<b>Programa</b>	<b>Mestrado</b>	<b>Doutorado</b>	<b>Total</b>
<b>PPGCS</b>	293	90	383
<b>PPGScol</b>	14		14
<b>PPGCA</b>	168	6	174
<b>PPGDS</b>	40		40
<b>PPGCEM</b>	43		43
<b>PPGE</b>	223		223
<b>PPGD</b>			
<b>Total por nível:</b>	781	96	
<b>TOTAL: 877</b>			

\*Não há egressos, pois ainda não houve defesas devido a recomendação em 2017.

Fonte: Elaboração própria a partir dos PPG's UNESC (2017).

O programa de pós-graduação em ciências da saúde e ciências ambientais além de serem os primeiros programas criados, possuem em sua grade o curso de doutorado. Com exceção ao programa de pós-graduação em Direito que foi criado no ano de 2017 e ainda não possui egressos até o momento.

Quadro 18 - Matriculados nos Programas Stricto Sensu

<b>Matriculados nos Programas Stricto Sensu</b>				
<b>Programa</b>	<b>Mestrado</b>	<b>Doutorado</b>	<b>Pós-Doc</b>	<b>Total</b>
<b>PPGCS</b>	33	49	5	82
<b>PPGScol</b>	67			67
<b>PPGCA</b>	32	20	2	54
<b>PPGDS</b>	45			45
<b>PPGCEM</b>	29			29
<b>PPGE</b>	61			61
<b>PPGD</b>	30			30
<b>Total por nível:</b>	297	69		
<b>TOTAL: 366</b>				

Fonte: Elaborado pela autora com dados dos PPGs da Unesc (2017).

O programa que possui o maior número de egressos é o que atualmente conta com o maior número de discentes matriculados, total de 82 (PPGCS). Sendo que o que possui um menor número é o PPGCEM com 29.

Quadro 19 - Quantidade total de docentes por programa

<b>Número de docentes por PPG</b>	
<b>PPGCS</b>	16
<b>PPGScol</b>	11
<b>PPGCA</b>	15
<b>PPGDS</b>	13
<b>PPGCEM</b>	10
<b>PPGE</b>	13
<b>PPGD</b>	12

Fonte: Elaboração própria a partir dos PPG's UNESC (2017).

O número mínimo de docentes permanentes para implantação de mestrado acadêmico ou profissional: 10 e, para cursos com doutorado: 15.

#### 4.3 O PERFIL DOS ACADÊMICOS EGRESSOS E SUAS DEMANDAS RELACIONADAS AO PERCURSO NA PÓS-GRADUAÇÃO

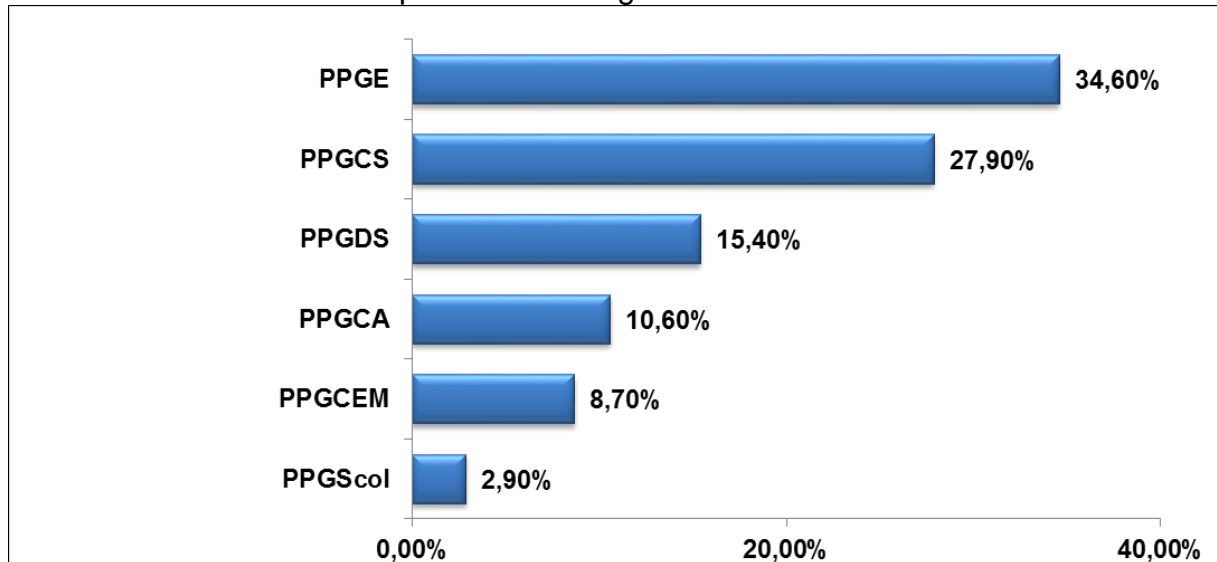
Esta seção apresenta os resultados da pesquisa que contribuem para atender ao primeiro objetivo específico do trabalho, que é: Caracterizar o perfil dos acadêmicos egressos, suas expectativas e demandas relativas ao seu percurso em

um programa de pós-graduação. Nesse sentido, com a intenção de conhecer o perfil dos estudantes dos cursos desta natureza, é importante delinear suas condições sociais, considerando o perfil, e demais traços que indicam as possibilidades de se refletir sobre políticas indutoras à permanência nestes espaços.

Isso é importante, pois permite conhecer melhor o cliente que procura estes cursos e verificar as formas pelas quais a sua satisfação pode se converter em futuras parcerias, de maneira que o serviço prestado possa ser consumido com maior eficácia, tal como é previsto nas contribuições de Rosa (2001).

O Gráfico 2 apresenta os desdobramentos da pesquisa, em se tratando de caracterizar a condição de egresso em cada um dos cursos.

Gráfico 2 - Visão Geral da quantidade de egressos dos cursos



Fonte: Elaborada pela autora (2017).

Dessa forma, o primeiro traço que se apresenta é o fato de se conhecer a condição de egresso do pesquisado, tal como é possível identificar no Gráfico 2.

Apresenta um retrato da condição de egresso de cada curso dos programas de Pós-Graduação da UNESC, com destaque para a proeminência de egressos do curso de Pós-Graduação (Mestrado em Educação). Isso segue o que destaca o GEOCAPES (2017), ao apresentar uma informação que evidencia a importância dos programas dessa área na formação de pesquisadores, sendo um dos que mais possui acadêmicos matriculados ao redor do país, neste nível de formação. O Gráfico 2 mostra que 34,6% dos egressos pesquisados são deste curso, seguido pelo curso de Ciências da Saúde, tendo o Programa de Pós-

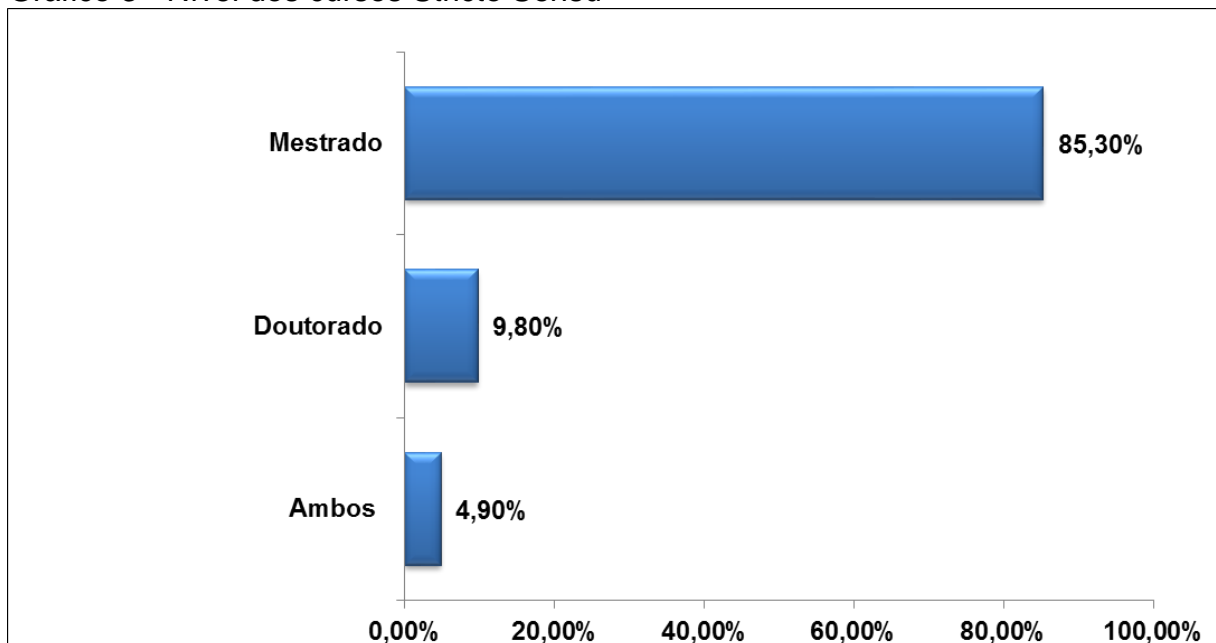
Graduação em Desenvolvimento Socioeconômico em terceiro lugar, com um total de 15,4% dos egressos.

Algumas curiosidades, nesse sentido, se apontam:

✓ O Programa de Pós-Graduação em Ciências da Saúde é um dos únicos no Brasil que, em um espaço não público, a possuir um conceito maior do que 5 (de 1 a 7). As principais linhas de pesquisa exploradas neste programa são: fisiopatologia, fisiologia do exercício e neurociências. Até hoje mais de 383 teses e dissertações já foram defendidas no programa;

✓ O PPGDS, fundado no ano de 2013, é um dos programas mais jovens da Universidade e, na avaliação quadrienal do ano de 2017, atingiu o conceito 4, que permite que ele possa expandir suas atividades para o doutorado.

Gráfico 3 - Nível dos cursos Stricto Sensu



Fonte: Elaborada pela autora (2017).

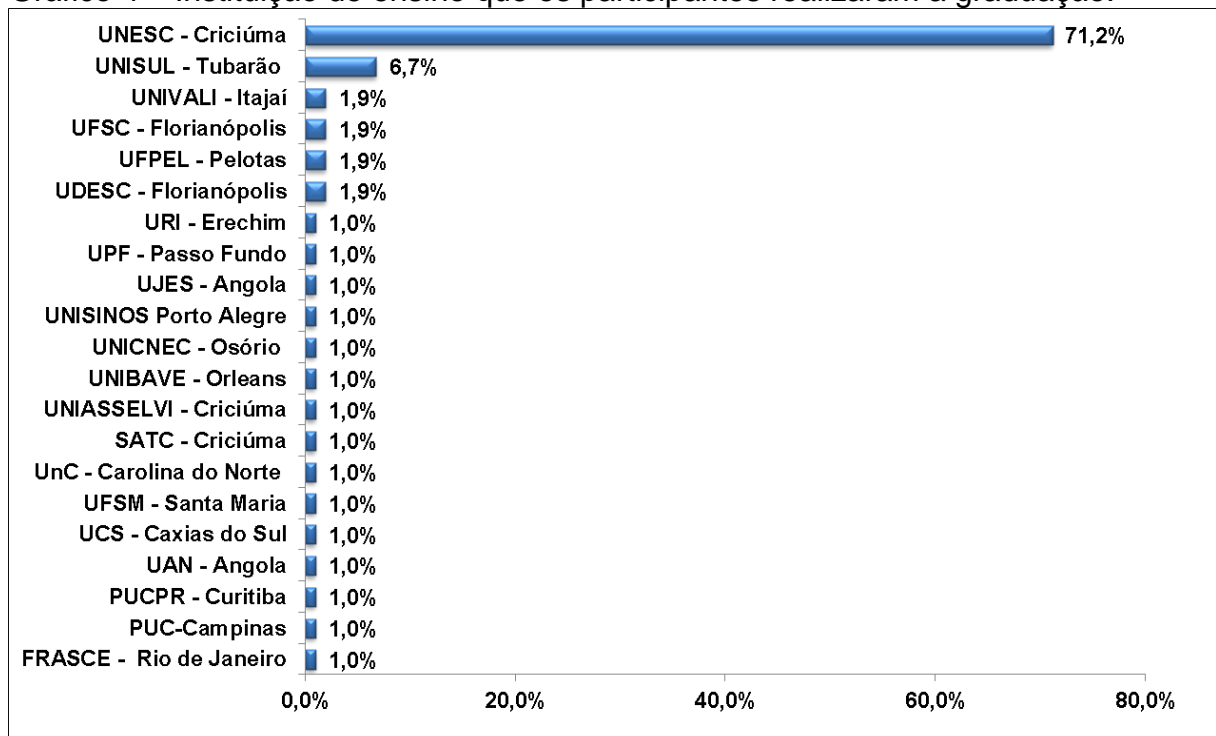
O Gráfico 3 mostra que 85,3% dos participantes são egressos de mestrado, 9,8% de doutorado e 4,9% cursaram ambos os cursos. Este número significativamente acima do nível de mestrado se deve pelo fato de a universidade ter apenas dois programas com doutorado: PPGCS e PPGCA sendo que este último foi criado em 2013 e as primeiras defesas estão acontecendo no presente ano de 2017. Como demonstrado no Quadro 17 a universidade conta com um total de 781 egressos de mestrado e 96 de doutorado.

Esta diferença de números também se deve ao pequeno incentivo de políticas pedagógicas para que os alunos após terminarem o mestrado, ingressem no doutorado. Este pouco incentivo não ocorre somente na universidade, de acordo com o GEOCAPES (2017), o Sul do Brasil possui uma distribuição de 2028 bolsas de mestrado e 1848 de doutorado. Este número de bolsas se torna incompatível com o número de pós-graduandos no Brasil, que conforme CAPES 2017, o país conta com 76.323 discentes de mestrado e 41.964 de doutorado.

De acordo com (MÜCKENBERGER, 2000), quando se adota uma visão mais estratégica destas ações, a manutenção dos clientes se torna uma ponte para a construção da confiança e comprometimento, e por consequência torna-se a grande meta da organização. A manutenção dos clientes também é uma forma de estratégia para qualquer organização.

Destaque para o número de titulados informado por Brasil (2017), (59.614 mestres e 20.603 doutores). Em 2016, o Sistema Nacional de Pós-Graduação contabilizou um total de 80.217 mestres e doutores.

Gráfico 4 – Instituição de ensino que os participantes realizaram a graduação.



Fonte: Elaborado pela autora (2017).

Para fins de detalhamento, seguem os nomes das universidades citadas no gráfico a cima:

✓ Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC

- ✓ Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC
- ✓ Universidade do Sul de Santa Catarina - UNISUL
- ✓ Universidade do Vale do Itajaí - UNIVALI
- ✓ Universidade Federal de Santa Maria - UFSM
- ✓ Universidade do Estado de Santa Catarina - UDESC
- ✓ Centro Universitário Leonardo Da Vinci - UNIASSELVI
- ✓ Universidade de Caxias do Sul – UCS
- ✓ Universidade Federal de Pelotas - UFPEL
- ✓ Universidade Agostinho Neto – UAN
- ✓ Faculdades Reunidas da ASCE – FRASCE
- ✓ Centro Universitário Barriga Verde – UNIBAVE
- ✓ Universidade Jose Eduardo dos Santos - Angola
- ✓ Pontifícia Universidade Católica do Paraná – PUCPR
- ✓ Centro Universitário de Osório – UNICNEC
- ✓ Universidade do Contestado – UnC
- ✓ Faculdade Satc
- ✓ Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões - URI
- ✓ Universidade de Passo Fundo – UPF
- ✓ Pontifícia Universidade Católica de Campinas – PUC
- ✓ Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS

Este número significativo tem relação com a avaliação do MEC (Ministério da Educação) que avalia a qualidade dos cursos de graduação. Os cursos considerados de referência precisam obter o conceito (4 – 5) de um máximo possível de 5. Este processo avaliativo é realizado de forma presencial, e alguns pontos referente à: i) infraestrutura, ii) aprendizagem e iii) qualificação dos docentes (UNESC, 2017).

Cursos da Unesc com conceito 4:

- ✓ Administração – linha de formação Geral, Administração – linha de formação em Comércio Exterior, Arquitetura e Urbanismo, Biomedicina, Ciências Biológicas (Licenciatura), Ciências Econômicas, Design – ênfase em Projeto de Produtos, Direito, Educação Física (Bacharelado), Educação Física (Licenciatura), Enfermagem, Engenharia Ambiental e Sanitária, Engenharia Civil, Engenharia de

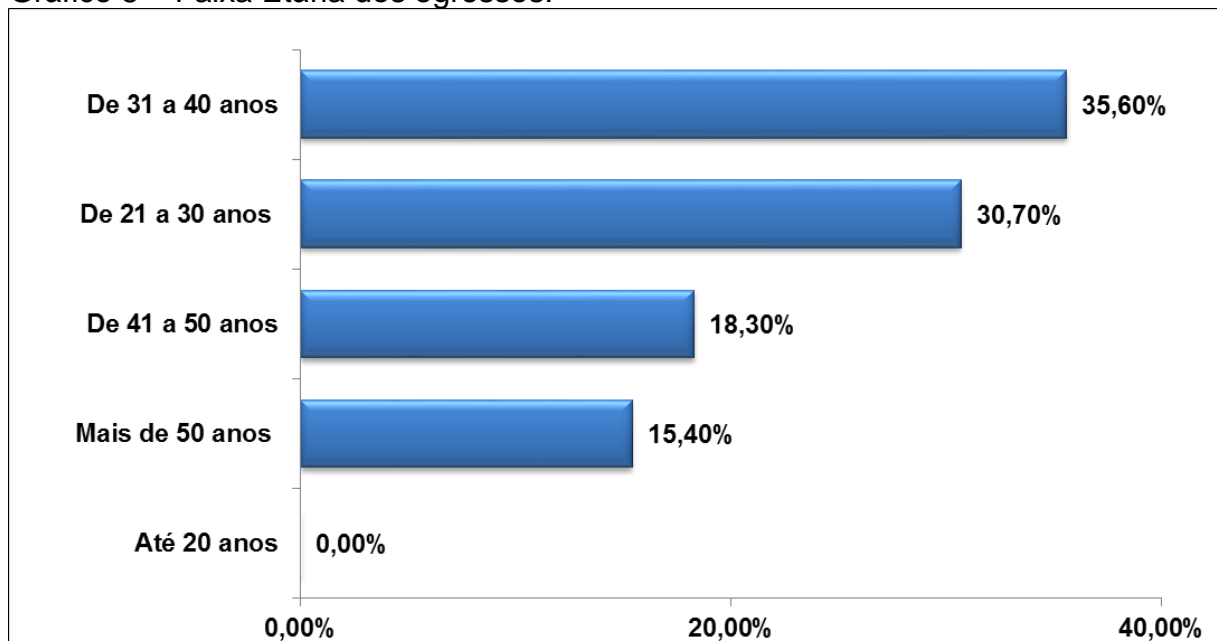
Agrimensura, Engenharia de Produção, Engenharia Mecânica, Engenharia Química, Farmácia, Fisioterapia, Geografia, Gestão Comercial a distância, Gestão Financeira, Gestão de Marketing, Gestão de Recursos Humanos, História, Letras, Matemática, Medicina, Nutrição, Odontologia, Pedagogia, Processos Gerenciais, Psicologia, Secretariado Executivo e Física (UNESC, 2017).

Cursos da Unesc com conceito 5:

✓ Artes Visuais - Licenciatura e Bacharelado, Processos Gerenciais a distância (que recebeu autorização para ser implantado), Ciências Biológicas (Bacharelado), Ciências Contábeis, Design de Moda (Unesc/Senai), Engenharia de Materiais, Gestão Comercial e Gestão em Segurança no Trânsito (UNESC, 2017).

A satisfação também evidencia que a organização trabalha orientada pela qualidade, fazendo com que os divulgadores se sintam dispostos a divulgar de forma positiva a instituição (ROSA, 2001), partindo deste pressuposto, 71,2% dos egressos dos programas de pós-graduação realizaram a graduação na UNESC. O restante dos participantes se divide em porcentagens semelhantes em outras instituições. Em segundo lugar a Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC e em terceiro a Universidade do Sul de Santa Catarina – UNISUL.

Gráfico 5 – Faixa Etária dos egressos.



Fonte: Elaborada pela autora (2017)

Não se obteve nenhum participante com até 20 anos, pelo fato de que a grande maioria dos alunos conclui a graduação após os 20 anos. O gráfico mostra que o maior número com 35,6% possui entre 31 e 40 anos. Observa-se a participação de 18,3% entre 41 a 50 anos e 15,5 acima de 50.

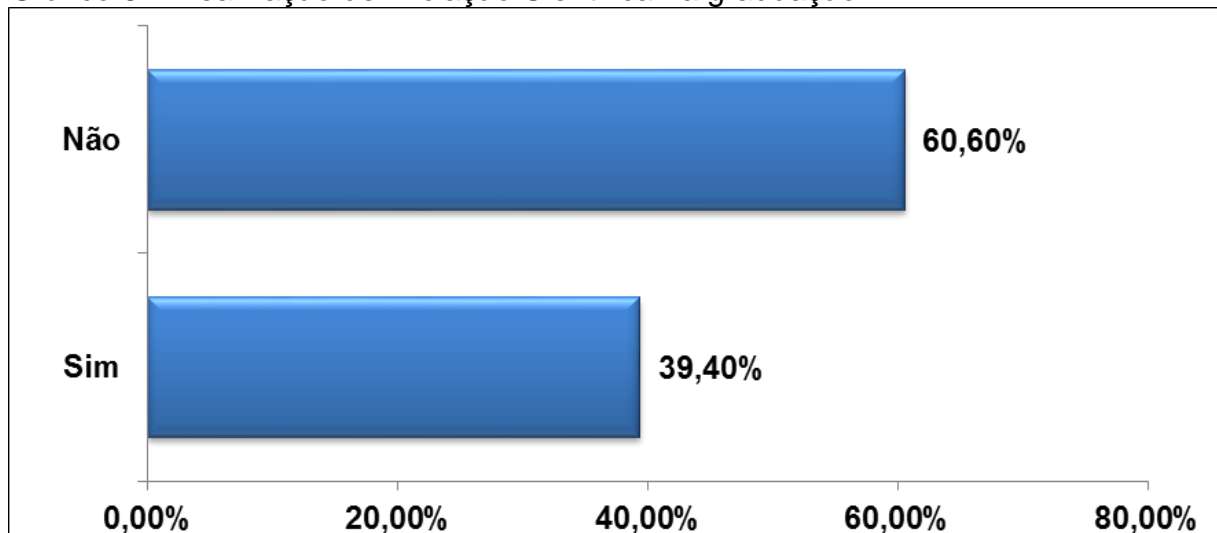
Este indicador se deve ao fato de que muitas pessoas não ingressam diretamente na pós-graduação após a graduação. Grande parte retorna para a vida acadêmica depois de alguns anos, por necessidade de se capacitar para a vida profissional.

De acordo com o gráfico, 65% tem idade nas faixas laborais de trabalho, e são economicamente ativos, de acordo com os critérios do IBGE. Logo a UNESC pode propor políticas de indução a permanência, por meio da observância das diretrizes da CAPES que permitem com que o acadêmico compartilhe suas atividades acadêmicas com o trabalho e parcerias com empresas públicas e privadas.

Curiosidades: Duração dos cursos stricto sensu:

- ✓ Mestrado: 2 anos
- ✓ Doutorado: 4 anos

Gráfico 6 – Realização de Iniciação Científica na graduação



Fonte: Elaborada pela autora (2017)

Observa-se que 60,6% não realizaram iniciação científica. Este dado representa que a maior parte dos discentes de graduação direciona a sua vida acadêmica somente no item ensino. A pesquisa e extensão que são os outros dois

itens do tripé da universidade acabam não possuindo a mesma participação dos alunos.

De acordo com o relatório final do III Encontro Acadêmico Internacional, com o tema: Interdisciplinaridade nas Universidades Brasileiras: Resultados e Desafios, as novas e futuras gerações precisam obter estímulos para trabalhar com autonomia e criatividade em projetos que sejam transversais, isto é, que tenham relação com todas as disciplinas e temas não em especificidades.

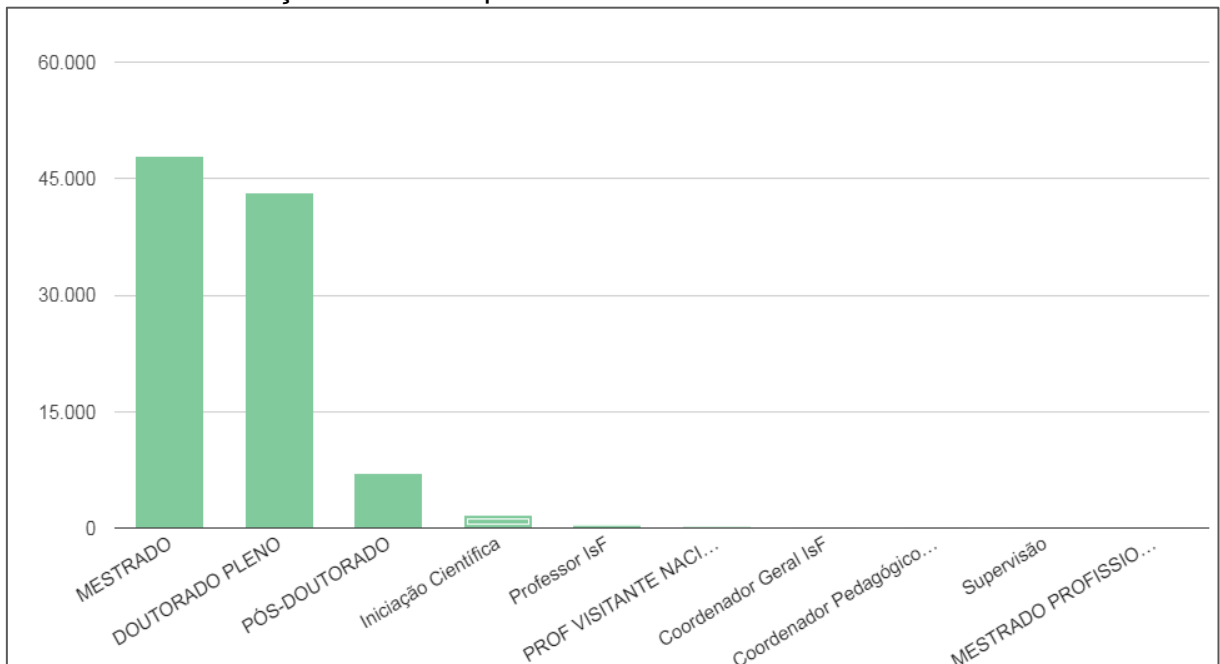
Mesmo que a demanda pela interdisciplinaridade esteja cada vez mais crescente, ainda não se obtém ferramentas adequadas para o seu desenvolvimento. A ciência atual trata de questões problemáticas regionais e globais. As respostas para estes desafios devem ser buscadas por meio de equipes interdisciplinares com um trabalho integrado, para tal, se torna essencial a participação de colaboradores com competências diversificadas e que sejam comprometidos com o repasse do conhecimento para a sociedade em seu impacto social (BRASIL, 2017).

Algumas políticas podem ser adotadas pela universidade para estimular os alunos a também buscar o conhecimento fora da sala de aula, por meio da pesquisa e extensão:

- ✓ Realizar a divulgação dos grupos e projetos de pesquisa existentes na instituição nas salas de aula das primeiras fases dos cursos de graduação;
- ✓ Incluir na grade dos cursos disciplinas que estejam relacionadas com as atividades realizadas nestes grupos;
- ✓ Fazer com que as coordenações dos cursos sejam intermediadoras para a aproximação dos alunos a estas atividades.

Este indicador está relacionado também com o gráfico a seguir no qual somente 1654 bolsas de iniciação científica estão sendo disponibilizadas em todo o Brasil. Este número se torna inferior quando comparamos com as 10.925 pessoas matriculadas na Unesc em 2017.

Gráfico 7 - Distribuição de bolsas por nível no Brasil

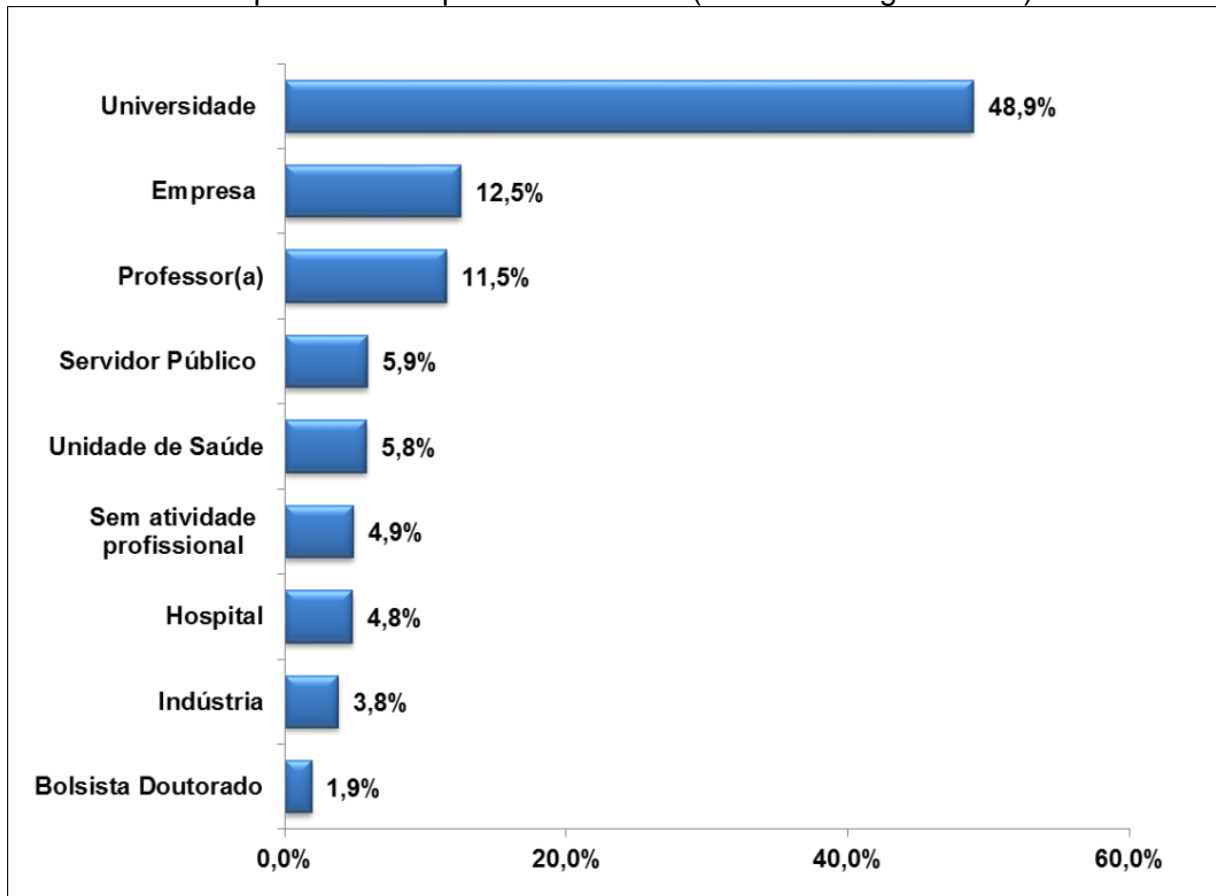


Fonte: GEOCAPES, 2017.

De acordo com o gráfico, em nível de mestrado encontra-se a maior quantidade de bolsas, com um total de 47.830. Em segundo lugar o doutorado pleno com 43.188. As bolsas de iniciação científica estão com um total de 1.654 bolsas.

Conforme o censo da educação superior, 8.033.574 alunos estão matriculados no ensino superior. O número supera a estatística de 2014 em 2,5%, quando havia 7.839.765 matriculados. São 33 mil cursos de graduação ofertados no Brasil em 2.364 instituições de ensino superior.

Gráfico 8 – Principal atividade profissional atual (de maior carga horária).



Fonte: Elaborado pela autora (2017).

O Gráfico 8 apresenta um retrato da condição de profissionais egressos dos cursos dos programas de Pós-Graduação da UNESC, com destaque para a opção Universidade com 45,2% e que de acordo com Dias Sobrinho (2000) a principal natureza da universidade é a educativa, pois os processos educativos possuem como alguns objetivos a formação humana, acompanhado com todo e qualquer processo de aprendizagem na busca da construção de valores, atitudes e conhecimentos.

Para isto, ela se refaz diariamente em um espaço compartilhado por todos os seus *stakeholders*, que Conforme Karkotli e Aragão (2004) são parceiros das organizações e mantêm um relacionamento, no qual existe uma troca de influências, para o alcance dos objetivos de ambas as partes em um mercado cada vez mais competitivo, aonde a instituição precisa confirmar para estes, os seus valores cotidianamente.

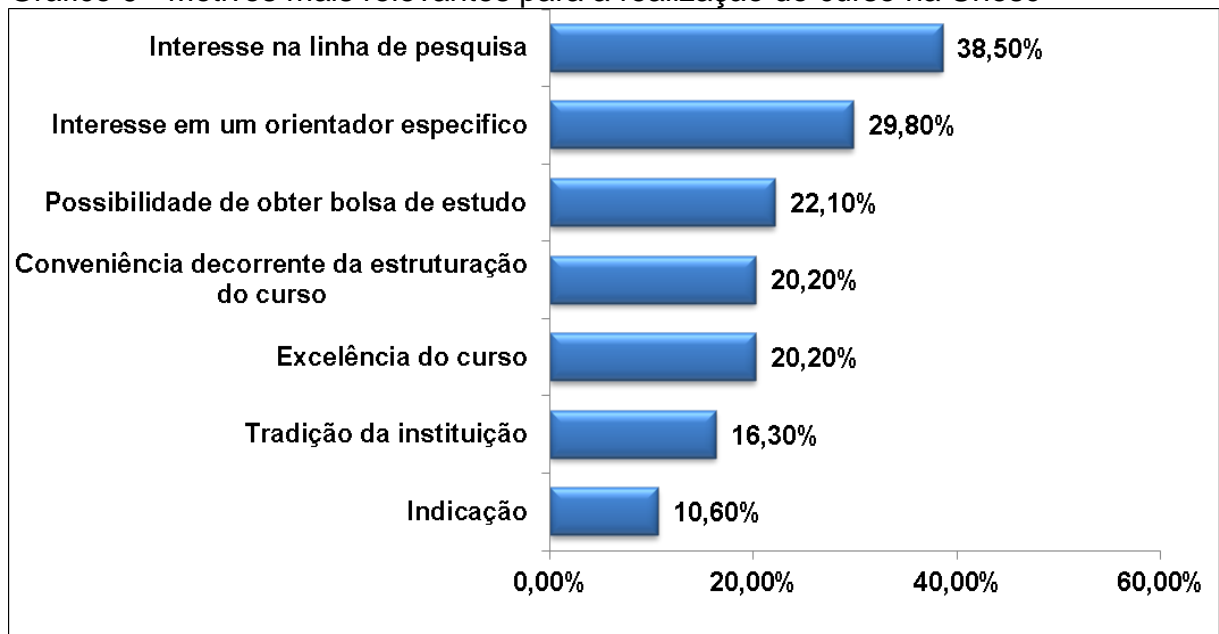
No caso desta pergunta, não se colocou as opções de cargos exercidos pelos participantes, podendo assim, estar em anexo: docentes, técnico-

administrativos, gerentes e coordenadores, bem como estarem exercendo sua atividade profissional em outras universidades.

A opção empresa podendo ser pública ou privada foi a segunda com maior participação, ficando com 11,5%, deixando em aberto também a questão do cargo.

A terceira opção com maior participação ficou com a unidade de saúde com 5,8%. Este resultado está relacionado com o programa que possui mais egressos na instituição que também está inserido na área da saúde (PPGCS).

Gráfico 9 - Motivos mais relevantes para a realização do curso na Unesc



Fonte: Elaborado pela autora (2017).

De acordo com o Gráfico 9, a opção de maior porcentagem apresentou-se no item “Interesse pela linha de pesquisa” com 38,5% dos participantes. No quadro a seguir seguem as linhas de pesquisa de cada programa, aonde nota-se a diversidade e flexibilidade para que cada discente escolha a linha de pesquisa de acordo com a sua área profissional.

Quadro 20 - Linhas de Pesquisa – PPGs UNESC

<b>PPGScol</b>	- Educação e gestão do trabalho na saúde - Epidemiologia aplicada em serviços de saúde - Promoção da saúde e integralidade
<b>PPGCS</b>	- Neurociências - Fisiopatologia - Fisiologia do Exercício
<b>PPGE</b>	- Educação, Linguagem e Memória - Educação e Produção do Conhecimento nos Processos Pedagógicos - Formação e Gestão em Processos Educativos
<b>PPGDS</b>	- Trabalho e Organizações - Desenvolvimento e Gestão Social
<b>PPGD</b>	- Direitos Humanos - Cidadania e Novos Direitos e Direito - Sociedade e Estado
<b>PPGCEM</b>	- Resíduos - Desenvolvimento e Processamento de Materiais
<b>PPGCA</b>	- Ambientes Naturais - Sociedade, Ambiente e Desenvolvimento

Fonte: Elaborado pela autora (2017).

A segunda opção com maior porcentagem, 29,8% “interesse em um orientador”. Este item se relaciona com a qualidade do quadro docente disponibilizado pela instituição. Borges e Araújo (1999) identificam na gestão de programas acadêmicos e serviços a necessidade de se levar em consideração alguns aspectos básicos que norteiam o oferecimento de qualquer programa e/ou serviço, tais como a qualidade, interesse dos alunos, o custo, a relação aluno/professor bem como a qualidade do quadro docente ofertado, o número de turmas, a taxa de crescimento, os recursos existentes, a viabilidade do mercado e a centralidade dos programas em relação à missão da IES.

Os itens dispostos na pergunta: tradição da instituição, excelência do curso, interesse na linha de pesquisa oferecida, possibilidade alta de obter bolsa de estudo, conveniência decorrente da estruturação do curso, interesse em um orientador específico podem ser considerados um atrativo de investimento profissional e educativo.

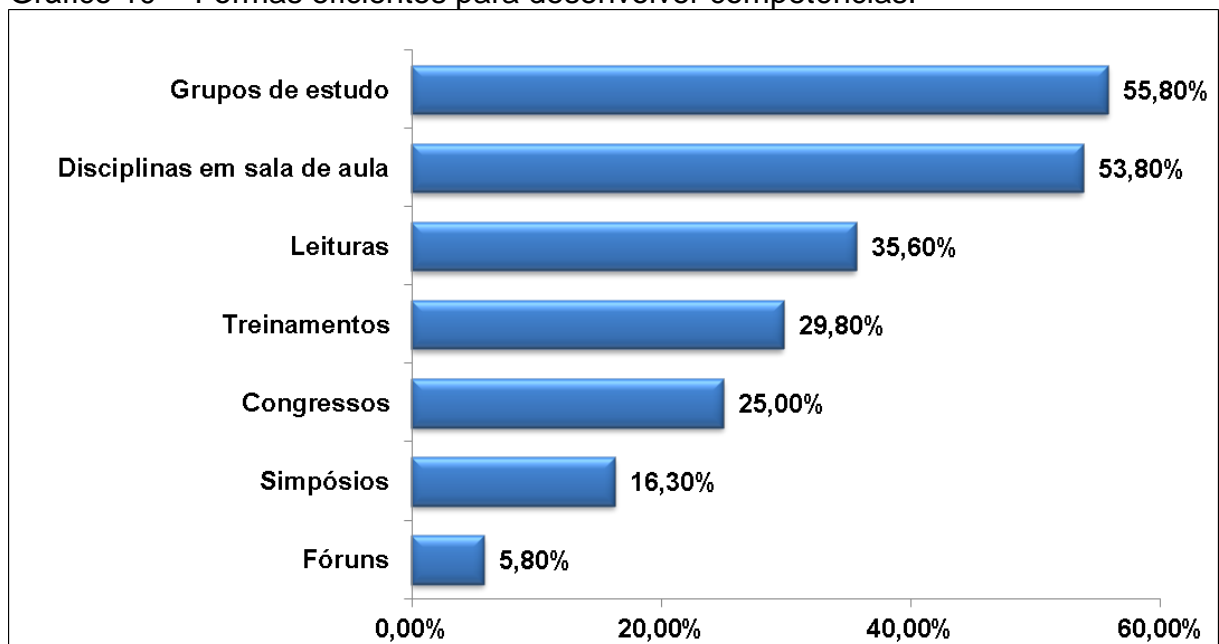
De acordo com as análises realizadas para a obtenção da resolução do primeiro objetivo deste estudo, destaca-se que além de promover ações para a captação de novos clientes, se torna essencial a preocupação com a manutenção de clientes ativos que, no caso deste trabalho são os discentes (MÜCKENBERGER, 2000). Para que as ações de manutenção dos alunos sejam realizadas, é necessário primeiramente caracterizar o perfil dos acadêmicos, suas expectativas e demandas relativas ao curso. Analisando os resultados dos dados da pesquisa, observa-se que 85,30% dos egressos são dos cursos de mestrado, enquanto apenas 9,80% são de

doutorado. Esta discrepância entre os números se deve ao fato de a universidade conter somente dois programas com o curso de doutorado. A implementação de novos programas com doutorado e ações para a manutenção dos discentes auxiliariam no aumento de acadêmicos em nível de doutorado, pois, de acordo com a pesquisa 71,20% dos egressos realizaram a sua graduação na Unesc. Este indicador demonstra que a qualidade da instituição é percebida, mas, a necessidade de incentivos políticos-pedagógicos é percebida.

#### 4.4 AS PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DESENVOLVIDAS NO PROGRAMA

Esta seção observa o atendimento ao segundo objetivo específico, que é: Conhecer as principais competências desenvolvidas pelos egressos ao longo do seu percurso formativo (satisfação ou não).

Gráfico 10 - Formas eficientes para desenvolver competências.



Fonte: Elaborado pela autora (2017).

De acordo com o Gráfico 10, a forma mais eficiente de desenvolver as competências é por meio dos grupos de pesquisa que são formados de acordo com as linhas de pesquisa do laboratório no qual está inserido no programa de pós-graduação. A interação entre professores e alunos é evidente neste item e em disciplinas ministradas em sala de aula, que conforme o gráfico obteve 53,80% de participação.

Bitencourt (2004, p. 138) ressalta a importância da aprendizagem no desenvolvimento de competências a partir de situações desconhecidas, levando o indivíduo a “aprender a aprender pela experiência”. Para a autora, a interação entre as pessoas promove o desenvolvimento de competências individuais e coletivas, a partir do autoconhecimento e do autodesenvolvimento que a interação proporciona. Esta interação também é realizada nos experimentos que são realizados para a confecção de artigos, dissertações, teses e apresentações de resultados de estudos em congressos nacionais e internacionais.

No cenário do mercado atual, as competências são valorizadas e podem ser parâmetros para a excelência e sucesso acadêmico e profissional. Por este motivo, considera-se pertinente identificar aquelas que contribuem e influenciam positivamente para que os discentes sejam bem sucedidos (JARDIM, 2003).

#### **4.4.1 Competências acadêmicas**

De acordo com Macias e Chapula (1998) os indicadores mais conhecidos são:

- ✓ Número de trabalhos: Tamanho da produção científica, medida pela contagem de: publicações, relatórios, artigos, livros etc;
- ✓ Número de citações: Reconhecimento de sua produção científica, no qual é possível calcular o impacto (citação/artigo);
- ✓ Co-autoria: Colaborações na ciência. A medição é feita pela quantidade de co-autores nos artigos publicados;
- ✓ Número de patentes: Tendência de inovações técnicas. Avalia os recursos investidos no desenvolvimento das pesquisas;
- ✓ Mapas dos campos científicos e dos países: Auxiliam na localização de diferentes países, com uma colaboração científica global.

#### **4.4.2 Competências Técnicas-Profissionais:**

Distinguem-se por sua ênfase nos inputs do conhecimento ou experiência técnica, com relação à área de atuação (pesquisa, conhecimento do produto, finanças, dentre outras). As competências acadêmicas são indicadores para as técnicas-profissionais. Fleury e Fleury (2004).

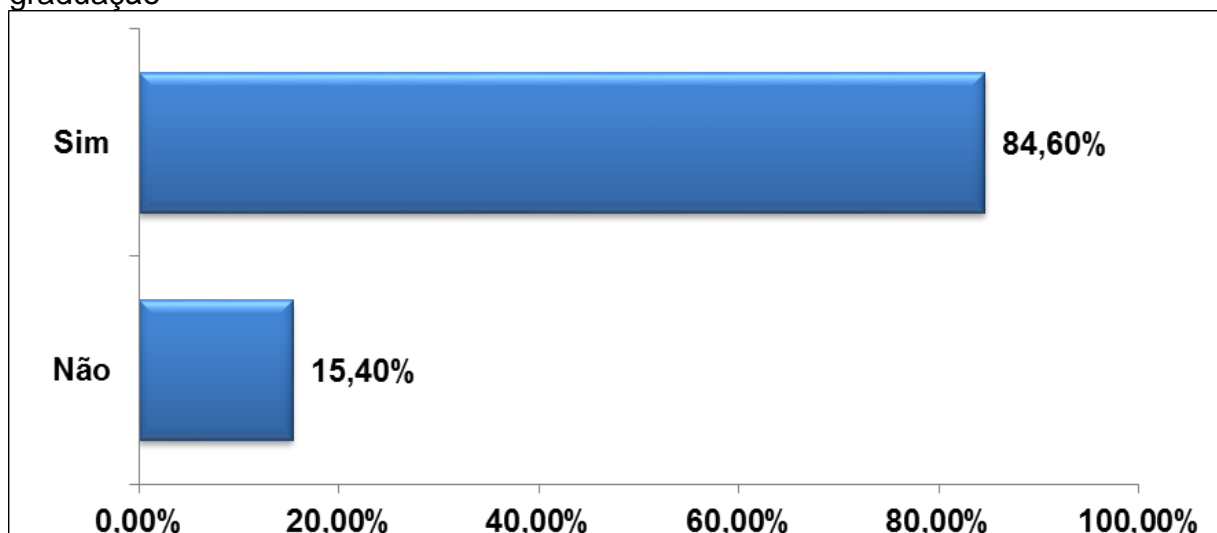
Quadro 21 - Competências de um profissional da sua área de formação

<b>Competências descritas pelos egressos</b>	
<b>Competências acadêmicas</b>	Capacidade para atuar no âmbito do Ensino de graduação;
	Capacidade para construir projetos de ensino, articulados com a extensão
	Capacidade de leitura e interpretação de textos complexos
	Capacidade de ler textos técnicos com objetividade para identificar paradigmas teóricos
	Capacidade de comunicação oral e escrita
	Capacidade de manusear instrumentos e procedimentos metodológicos para realizar pesquisas.
<b>Competências técnico profissionais</b>	Capacidade de manifestar raciocínio lógico
	Capacidade de compartilhar conhecimento em ambientes profissionais
	Possuir visão sistêmica e visão estratégica para tomada de decisão
	Capacidade de atuar em ambientes multidisciplinares
	Comprometimento com a estratégia do ambiente
	Capacidade de manifestar habilidades básicas de convivência

Fonte: Elaborado pela autora (2017).

Com a exceção do mestrado profissional que possibilita aos discentes um maior foco no desenvolvimento de competências profissionais, enfatizando técnicas diretamente ligadas ao âmbito profissional para aquelas pessoas que já atuam na área. Os demais programas acadêmicos desenvolvem em seus alunos as competências acadêmicas, interligadas com o ensino e pesquisa e que servem como pilares para a criação e/ou aprimoramento das competências profissionais.

Gráfico 11 - Aquisição da competência ao longo da trajetória acadêmica na pós-graduação



Fonte: Elaborado pela autora (2017).

Para realizar este controle da qualidade e melhoria dos processos institucionais, as informações obtidas junto aos egressos com as avaliações institucionais contribuem positivamente para a implementação de ações, projetos e melhorias para os programas.

A construção de um padrão de qualidade de uma universidade é realizada pela autorregulação das ações planejadas e em desenvolvimento que de acordo com Borba (2003) não pode ficar aguardando as avaliações do meio externo para verificar se existem ou não irregularidades nos processos acadêmicos/administrativos.

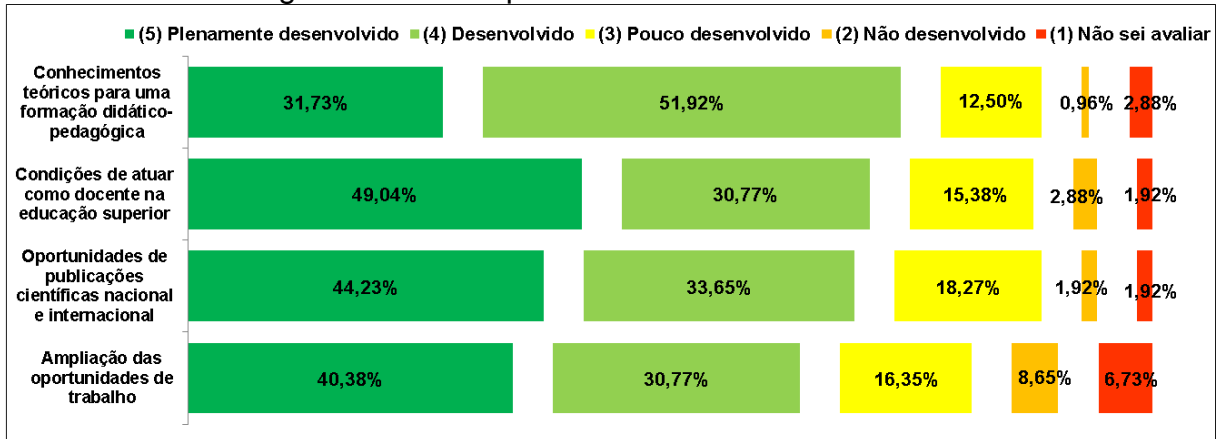
Por este motivo, a avaliação interna se torna essencial para que se tenha subsídios para analisar se a qualidade da instituição/curso está de acordo com o esperado pelo acadêmico desde o início da sua vida acadêmica até a sua finalização. Neste contexto, 84,6% dos egressos conseguiram adquirir as competências ao longo da trajetória acadêmica. Após a identificação das competências, conclui-se que um número expressivo de discentes conseguiu adquiri-las no âmbito da pós-graduação *stricto sensu*.

Competências desenvolvidas no decorrer do curso, a partir da escala proposta: (5) Plenamente desenvolvido, (4) Desenvolvido, (3) Pouco desenvolvido, (2) Não desenvolvido, (1) Não sei avaliar.

Analisando as competências acadêmicas e profissionais desenvolvidas pelos discentes de mestrado e doutorado, pode-se observar que em todas as linhas do gráfico a escala (5) plenamente desenvolvido e (4) desenvolvido obtiveram uma maior porcentagem em relação às outras escalas.

Este resultado está diretamente ligado à construção de um padrão de qualidade de uma universidade realizado pela regulação das ações planejadas ou em desenvolvimento que de acordo com Borba (2003) não podem ficar aguardando as avaliações vindas do meio externo para verificar se algo está de acordo ou não. Por este motivo, destaca-se a importância da avaliação interna para o planejamento de ações voltadas para a satisfação e desenvolvimento das competências que, de acordo com o quadro 21, os profissionais da área de formação precisam conter.

Gráfico 12 – Visão geral 1 das competências desenvolvidas

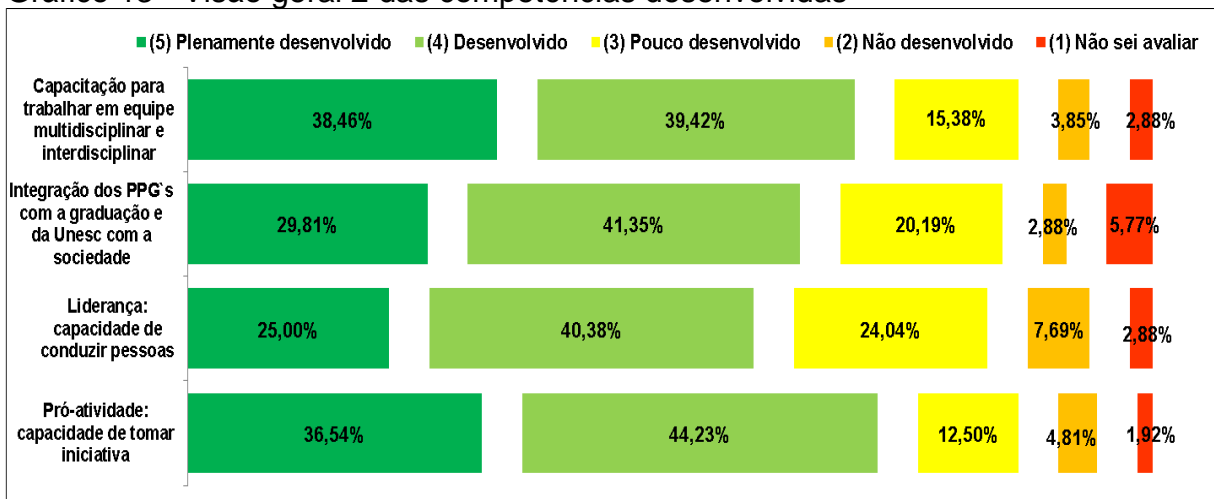


Fonte: Elaborado pela autora (2017).

O item com maior porcentagem em relação as competências não desenvolvidas são em relação a ampliação das oportunidades de trabalho, o que possui uma relação empregatícia com o mercado de trabalho no qual atualmente está passando por uma crise econômica/financeira.

As escalas (5) plenamente desenvolvido e (4) desenvolvido também estão em evidência nas competências propostas no gráfico e que estão relacionadas com o trabalho multidisciplinar e interdisciplinar, liderança e pró-atividade.

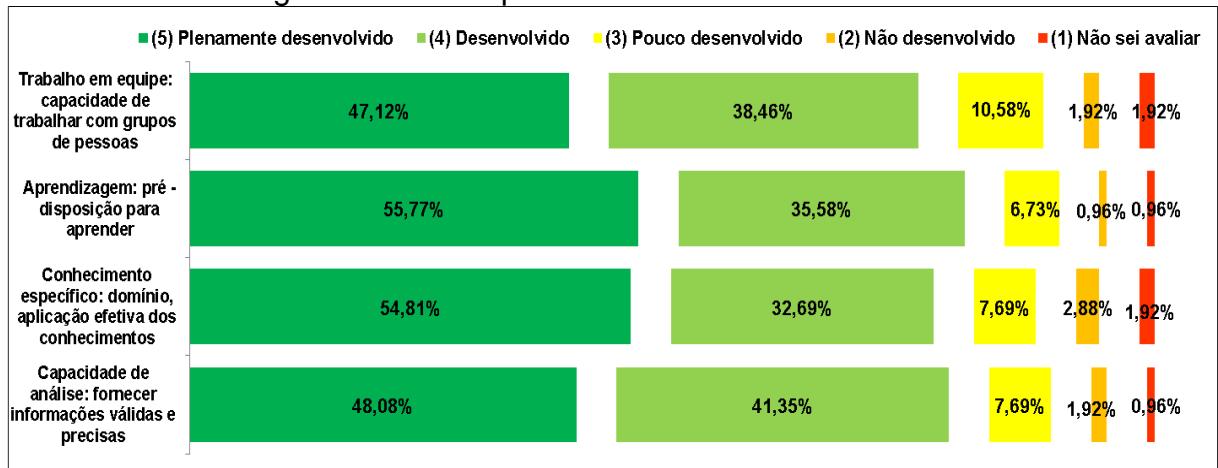
Gráfico 13 - Visão geral 2 das competências desenvolvidas



Fonte: Elaborado pela autora (2017).

As escalas (5) plenamente desenvolvido e (4) desenvolvido também estão em evidência nas competências propostas no gráfico e que estão relacionadas com o trabalho em equipe, conhecimento específico, aplicação dos conhecimentos e capacidade de análise.

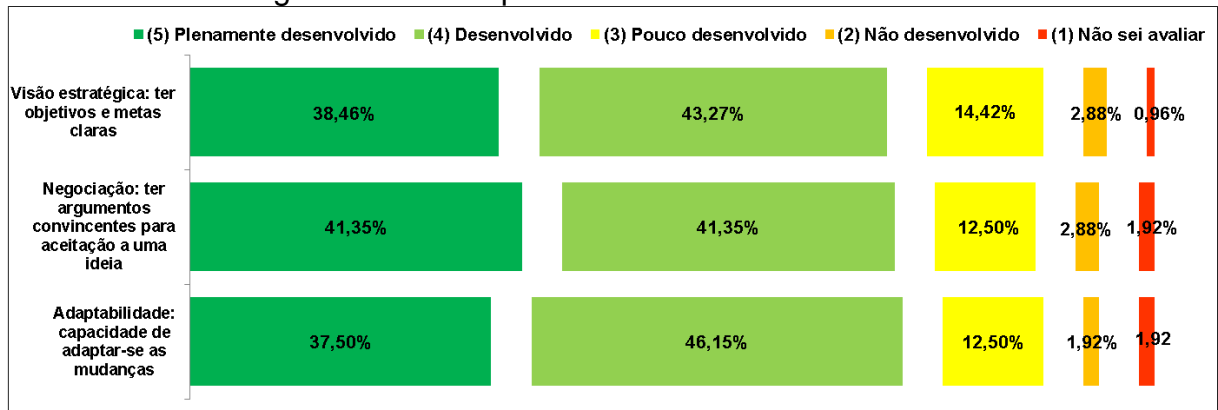
Gráfico 14 - Visão geral 3 das competências desenvolvidas



Fonte: Elaborado pela autora (2017).

As escalas (5) plenamente desenvolvido e (4) desenvolvido também estão em evidência nas competências propostas no gráfico e que estão relacionadas com a visão estratégica, negociação e adaptabilidade.

Gráfico 15 - Visão geral 4 das competências desenvolvidas



Fonte: Elaborado pela autora (2017).

As análises dos resultados permitem verificar a satisfação dos clientes que neste caso são os discentes e que é reconhecida como medida do desempenho da organização (MILAN; TONI, 2012).

Partindo deste pressuposto, a vantagem competitiva depende de aceleradas transformações no ambiente organizacional tendo em vista que as competências são essenciais para o alcance dos objetivos da organização por meio do planejamento e estratégias organizacionais (LEITÃO, 2010).

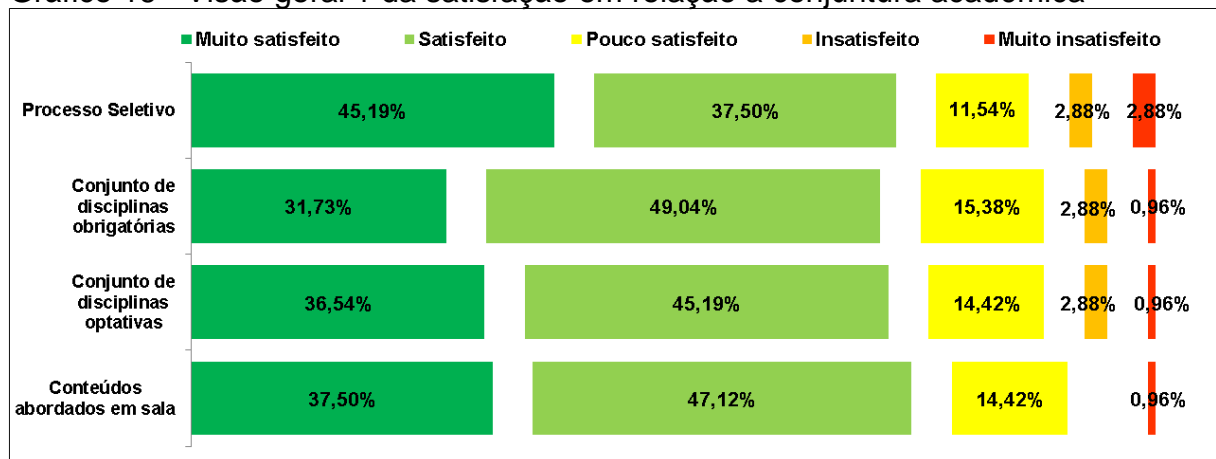
#### 4.5 A PERCEPÇÃO DOS EGRESSOS SOBRE A ESTRUTURA DO PROGRAMA

Esta seção observa o atendimento ao terceiro objetivo específico, que é: Analisar a percepção dos egressos, sobre a conjuntura (estrutural e acadêmica) do programa no qual ele fez parte.

Tendo em vista que uma instituição de ensino superior atende a diversos públicos ela precisa servir para a abertura de novos horizontes sendo facilitadora para a realização e alcance dos objetivos estabelecidos pelos seus clientes, podendo ser estes em âmbito nacional e internacional. Para isto, torna-se fundamental que as instituições de ensino desenvolvam um projeto pedagógico adequado e conectado com a sua missão. O reconhecimento perante a sociedade em geral só existirá com a oferta de um ensino de qualidade, pois, os melhores divulgadores da instituição sempre serão os próprios clientes (PEREIRA; GIL, 2007).

Portanto, por meio da escala de satisfação proposta: (5) Muito satisfeito, (4) Satisfeito, (3) Pouco satisfeito, (2) Insatisfeito e (1) Muito insatisfeito, identifica-se a satisfação dos egressos nos itens relacionados a conjuntura acadêmica dos cursos em relação ao processo seletivo disciplinas obrigatórias e optativas e conteúdos abordados em sala de aula.

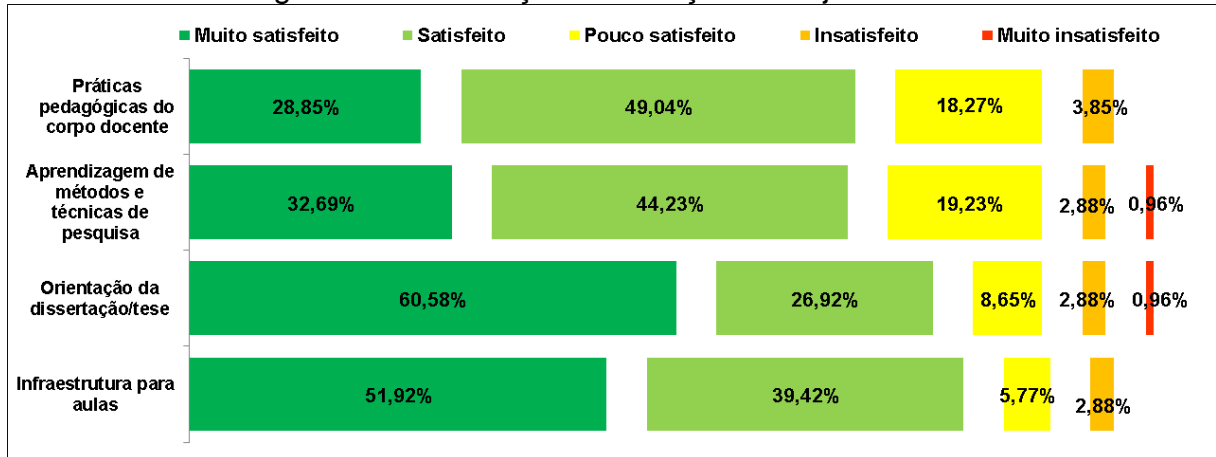
Gráfico 16 - Visão geral 1 da satisfação em relação a conjuntura acadêmica



Fonte: Elaborado pela autora (2017).

A satisfação continua evidente em relação à conjuntura acadêmica relacionada às práticas pedagógicas, técnicas de pesquisa, orientação de dissertação/tese e infraestrutura para aulas.

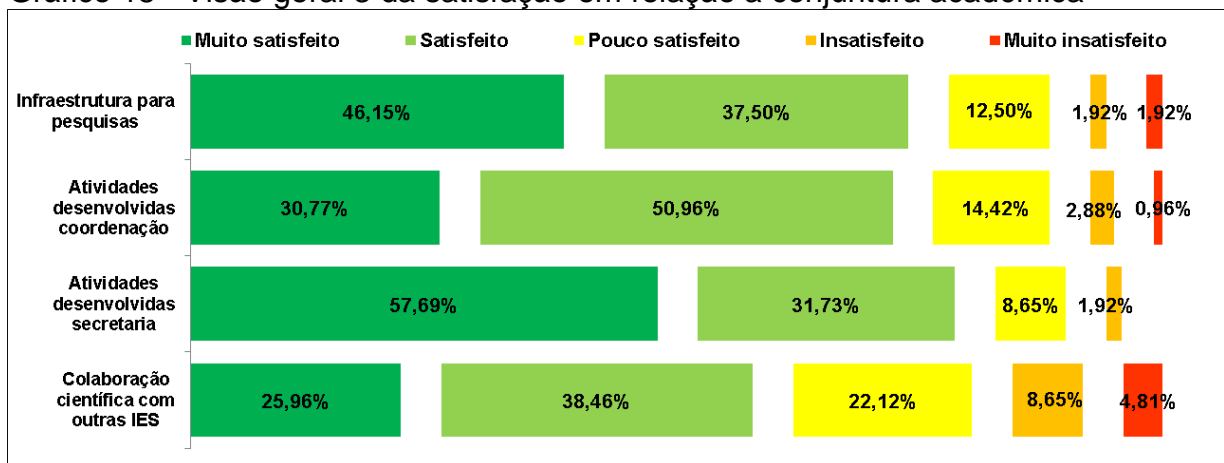
Gráfico 17 - Visão geral 2 da satisfação em relação a conjuntura acadêmica



Fonte: Elaborado pela autora (2017).

Em relação a infraestrutura, atividades desenvolvidas pela coordenação e secretaria e colaboração científica com outras IES, os egressos apontaram-se como satisfeitos.

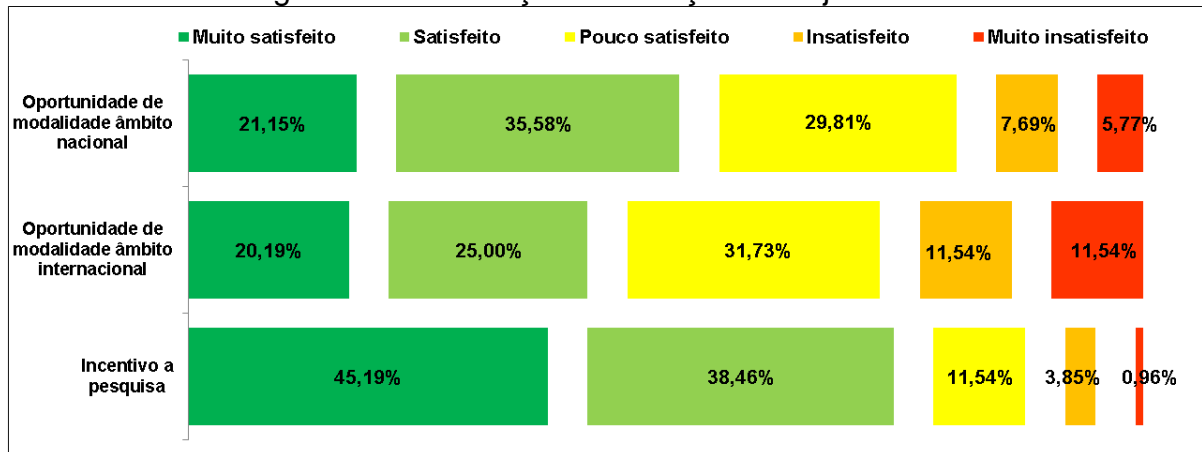
Gráfico 18 - Visão geral 3 da satisfação em relação a conjuntura acadêmica



Fonte: Elaborado pela autora (2017).

Em relação à satisfação da conjuntura estrutural e acadêmica dos programas de pós-graduação, as escalas (5) Muito satisfeito e (4) Satisfeito continuam em evidência, mas, em relação a oportunidade de modalidade no âmbito nacional e internacional a escala (4) Pouco satisfeito possui uma maior porcentagem em relação as escalas descritas anteriormente.

Gráfico 19 - Visão geral 4 da satisfação em relação a conjuntura acadêmica



Fonte: Elaborado pela autora (2017).

Este resultado torna-se crítico relacionado ao processo de avaliação dos programas de pós-graduação realizados pela CAPES no qual para que os programas consigam atingir as notas 6 e 7 ele terá que ter alcançado o padrão internacional. A busca por uma nota de excelência impõe a meta de internacionalização aos programas. A mesma passa a ser um dos maiores desafios para os PPG's e para as IES. O maior objetivo destes com a internacionalização é proporcionar uma gama de conceitos, ideologias e culturas que fortaleçam o ensino e pesquisa com a propagação do conhecimento sem fronteiras.

Quadro 22 - Expectativas acadêmicas atendidas e não atendidas

Atendidas	Não atendidas
Orientação de qualidade para dissertações/teses	Interação com a graduação
Interação e troca de experiência com os docentes	Auxílio à mobilidade em eventos nacionais e internacionais
Conhecimento teórico e filosófico	Oportunidades para egressos na universidade
Infraestrutura para aulas e atividades de pesquisa	Individualidade das pesquisas
Domínio de técnicas de pesquisa, da metodologia e técnica na elaboração de artigos científicos	Envolvimento em projetos de extensão
Qualidade dos docentes	Auxílios de bolsas
Desenvolvimento intelectual	Relação teoria e prática
Conhecimento de novos softwares	Interação entre laboratórios de pesquisa
Tecnologia e inovação	Incentivo à pesquisa e à prática profissional.
Conteúdos abordados, métodos e técnicas de pesquisa e práticas pedagógicas	Estímulo à publicação de artigos
Capacidade para lecionar no ensino superior	Promoção de aulas interdisciplinares
Capacidade de visão e conhecimento interdisciplinar	Relacionamento entre IES e PPG

Fonte: Elaborado pela autora (2017).

As expectativas não atendidas podem estar relacionadas com a satisfação do egresso com o curso e instituição. Enquanto alguns clientes descreverem que não possuem nenhuma expectativa não foi atendida, outros descreveram as suas insatisfações que podem ser as mesmas se um aluno que está com seu mestrado ou doutorado em andamento. Os objetivos do público alvo em estudo são diferentes, mas, para que todos sejam alcançados, a instituição precisa trabalhar orientada pela flexibilidade em relação aos pontos descritos.

Algumas ações para as expectativas não atendidas:

- ✓ Realização de estágios na graduação pelos discentes de mestrado e doutorado;
- ✓ Interação entre os laboratórios para a elaboração de pesquisas.

Quadro 23 - Expectativas profissionais atendidas e não atendidas.

<b>Atendidas</b>	<b>Não atendidas</b>
Liderança	Oportunidade no mercado de trabalho
Relacionamento interpessoal	Oportunidade de lecionar na instituição
Amadurecimento profissional	Proximidade na área de atuação profissional
Experiências com profissionais de várias áreas do conhecimento	Integração empresa-universidade
Reconhecimento no mercado de trabalho e contatos profissionais	Publicações para o currículo

Fonte: Elaborado pela autora (2017).

Comparando as expectativas acadêmicas, as profissionais foram descritas com certa dificuldade. Alguns participantes não souberam descrever e os que fizeram foram em pequena quantidade.

Possui relação com a pequena quantidade de entrada no mercado de trabalho, aonde muitos discentes formados estão em cargos que não estão em sua área de formação acadêmica. Outros não conseguem por falta de qualificação. Por este motivo, as expectativas profissionais possuem grande importância durante o curso.

#### 4.6 ALTERNATIVAS DE INDUÇÃO DA QUALIDADE

Esta seção observa o atendimento ao quarto objetivo específico, que é: Discutir alternativas que possam aumentar a satisfação do egresso no contexto dos programas de pós-graduação stricto sensu em estudo. A avaliação realizada pela CAPES se torna essencial para assegurar a manutenção da qualidade dos cursos de mestrado e doutorado no país, mas, a avaliação interna da instituição é

importante para poder analisar a viabilidade e colocar em prática as seguintes ações:

- ✓ Construir, aplicar e avaliar um programa de desenvolvimento de competências pessoais e sociais com vista à promoção do sucesso académico;
- ✓ Discutir alternativas que possam aumentar a satisfação do egresso no contexto dos programas de pós-graduação stricto-sensu em estudo;
- ✓ Direcionar mais as linhas de pesquisa dos programas;
- ✓ Estratégias para fixação de alunos;
- ✓ Linhas de pesquisa de mestrado/doutorado interligadas com a grade dos cursos de graduação para a manutenção do aluno que deseja continuar estudando na sua área;
- ✓ Valorizar de alguma forma o egresso da Unesc para a contratação como docente;
- ✓ Ampliar a atuação como docente de egressos dos programas de pós-graduação e graduação da Unesc;
- ✓ Estimular na graduação atividades relacionadas a pesquisa e extensão, para participação dos alunos de graduação em estudos e pesquisas científicas;
- ✓ Interação com a sociedade para a captação também de alunos que fizeram graduação em outras instituições;
- ✓ Parceria com empresas públicas e privadas;
- ✓ Divulgação dos programas e dos resultados das pesquisas e projetos realizados nos programas;
- ✓ Estrutura curricular articulada (flexibilidade);
- ✓ Maior empregabilidade;
- ✓ Conceder um maior suporte para a elaboração e publicação de artigos científicos.
- ✓ Doutorado na área da educação;
- ✓ Atenção e auxílio aos novos alunos, no começo do mestrado ou doutorado, de como funciona todo o processo do curso;
- ✓ Melhorar as oportunidades de pesquisa, congressos;
- ✓ Abranger mais áreas específicas em cada disciplina ministrada;
- ✓ Oferecer bolsas para os professores que queiram fazer mestrado e doutorado;
- ✓ Ampliar o rol das disciplinas obrigatórias no programa;

- ✓ Maior divulgação da produção acadêmica do programa ao público em geral, inclusive como contribuição ao desenvolvimento social e econômico da região;
- ✓ Maior integração entre as linhas de pesquisa qualitativa e quantitativa;
- ✓ Além do desenvolvimento da parte técnica, a parte pedagógica deveria ser mais enfática;

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este capítulo apresenta a reflexão sobre os resultados encontrados no estudo, de maneira que se consiga determinar as principais implicações acadêmicas e de gestão bem como, sugestões para pesquisas futuras interligadas com o tema.

### 5.1 PRINCIPAIS RESULTADOS DA PESQUISA

A diversidade de instituições de ensino superior tem se tornado cada vez mais evidente no Brasil. As universidades possuem um papel fundamental na inserção do ser humano na sociedade solidificando de certa forma sua entrada no mercado de trabalho e propiciando condições para o desenvolvimento do conhecimento no âmbito acadêmico pelo ensino, pesquisa e extensão.

Apresentada a importância das instituições de ensino superior na sociedade, as mesmas precisam conter uma conduta estratégica e demonstrar os seus valores de forma transparente para os seus clientes, pois, a educação é considerada um serviço de custo real na renda dos indivíduos que a contrata.

Partindo deste pressuposto, é necessário centralizar seus esforços para o atendimento as expectativas do mercado globalizado, possibilitando o desenvolvimento das competências acadêmicas e profissionais dos discentes. Portanto, torna-se fundamental que as instituições de ensino desenvolvam um projeto pedagógico adequado e conectado com a sua missão. O reconhecimento perante a sociedade em geral só existirá com a oferta de um ensino de qualidade, pois, os melhores divulgadores da instituição sempre serão os próprios clientes (PEREIRA; GIL, 2007).

O estudo sugere que a instituição confeccione instrumentos para analisar o índice de satisfação dos mestres e doutores formados por ela, bem como uma análise das competências desenvolvidas durante a vida acadêmica dentro da instituição. Esta ferramenta auxilia na elaboração de melhorias e ações para a captação de novos discentes.

O perfil dos egressos se caracteriza por mestres que cursaram sua graduação na Unesc, possuem entre 31 e 40 anos, são profissionais em universidades e realizaram o mestrado na instituição em estudo pelo interesse na linha de pesquisa ofertada e por um orientador específico. Os dados descritos respondem ao primeiro objetivo específico deste trabalho que se propôs a

caracterizar o perfil dos acadêmicos egressos, suas expectativas e demandas relativas ao seu percurso.

As formas mais eficientes para desenvolver as competências são por meio de grupos de pesquisa e disciplinas em sala de aula. Dividindo estas competências em acadêmicas e profissionais algumas competências citadas e que o profissional da área de atuação dos egressos precisa conter são: capacidade para atuar no âmbito do ensino de graduação, construir projetos de ensino articulados com a extensão, capacidade para leitura e interpretação de textos complexos, raciocínio lógico, compartilhamento de conhecimento em ambientes profissionais e possuir visão sistêmica e estratégica para tomada de decisão. Os egressos consideram que conseguiram desenvolver as competências que propuseram no início da pós-graduação e as que foram citadas no estudo, respondendo ao segundo objetivo descrito em conhecer as principais competências desenvolvidas pelos egressos.

Em se tratando do alcance da satisfação relacionada com a conjuntura estrutural e acadêmica, a mesma foi alcançada em todos os itens descritos como, por exemplo: no processo seletivo, conjunto de disciplinas obrigatórias e optativas e infraestrutura para aulas e pesquisas. Assim, analisando o terceiro objetivo referente à percepção dos egressos sobre a conjuntura (estrutural e acadêmica) do programa do qual ele fez parte. Ainda se tratando da satisfação, alguns discentes descreveram suas expectativas que não foram atendidas, e com base nas informações apontadas, o estudo se propôs a discutir alternativas que possam aumentar a satisfação do egresso no contexto dos programas de pós-graduação stricto-sensu em estudo que se caracteriza como o quarto e último objetivo específico.

Após o alcance de todos os objetivos específicos, o objetivo geral definido como: Conhecer a percepção dos egressos sobre alguns aspectos político-pedagógicos dos cursos de pós-graduação stricto-sensu da UNESC, claramente atingido demonstra a relevância deste estudo em que aposta que a Universidade do Extremo Sul Catarinense é orientada pela qualidade em seu ensino, sua pesquisa e extensão. A satisfação é evidenciada pelo público alvo, mas, a problemática em estudo está relacionada com a manutenção e captação de novos acadêmicos para este âmbito da pós-graduação, das quais o trabalho propôs resolver na construção de ações como: Linhas de pesquisa de mestrado/doutorado interligadas com a grade dos cursos de graduação para a manutenção do aluno que deseja continuar

estudando na sua área, ampliação da atuação como docente de egressos dos programas de pós-graduação, estimular na graduação atividades relacionadas à pesquisa e extensão, participação dos alunos de graduação em estudos e pesquisas científicas, parceria com empresas públicas e privadas e oferecimento de bolsas para os professores que queiram fazer mestrado e doutorado. Outras ações foram descritas durante o estudo.

## 5.2 CONTRIBUIÇÕES ACADÊMICAS

Torna-se evidente a possibilidade de discutir algumas contribuições acadêmicas, analisando o contexto do estudo, em um cenário de pesquisa qualitativa. Além disso, o estudo possui condições de dialogar com as teorias descritas na fundamentação teórica referente ao marketing, satisfação, competências e que foram comparadas nos resultados da pesquisa e para a orientação na compreensão das competências desenvolvidas no âmbito da pós-graduação.

A gestão universitária possui um objetivo semelhante ao deste trabalho no qual procura encontrar uma melhor maneira para aproveitar os recursos humanos, físicos e financeiros de uma instituição de ensino para que a mesma consiga da melhor maneira possível cumprir com a sua missão.

## 5.3 CONTRIBUIÇÕES PARA A GESTÃO

Todas as análises realizadas no âmbito da pós-graduação servem como ferramentas para a gestão dos programas que como identificado, precisa realizar a captação de novos discentes para o andamento das atividades desenvolvidas na pesquisa e extensão. Cabe à gestão analisar a viabilidade das ações, das quais, muitas não necessitam de intervenção financeira para a sua realização, como por exemplo, o desenvolvimento de novas competências, políticas-pedagógicas e gestão dos indicadores de qualidade.

Portanto, este trabalho servirá como elemento norteador para reflexão e planejamento das ações sugeridas pelo estudo.

## 5.5 RECOMENDAÇÕES PARA PESQUISAS FUTURAS

Para a conclusão desta monografia, serão apresentadas algumas oportunidades para a expansão dos estudos pelas quais podem se sugerir nos temas aqui propostos:

- Comparar as competências desenvolvidas na UNESC com outras universidades da região;
- Avaliar a viabilidade de abertura de um novo curso de doutorado na UNESC;
- Avaliar a satisfação dos discentes matriculados nos programas de pós-graduação;
- Conhecer a atuação dos grupos de pesquisa da pós-graduação na sociedade;
- Analisar os *stakeholders* e suas influências na pós-graduação
- Avaliar as competências necessárias para a docência na pós-graduação;
- A interdisciplinaridade e seus impactos na pós-graduação.

Com as sugestões aqui expostas, inseridas no contexto da pós-graduação *stricto sensu*, futuros estudos poderão contribuir para novas descobertas e colaborações com o intuito de fortalecer ainda mais a pós-graduação na Unesc, em outras universidades e no Brasil.

## REFERÊNCIAS

- ANDRADE, A. N.; LESSA, M. C. A.; FILHO, M. G. A.. **Gestão por competência**. 2011. 99 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Faculdade Castro Alves, Salvador, 2011.
- ANDRADE, M. M.. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos a graduação**. – 5 ed. – São Paulo: Atlas, 2001. p.173.
- BITENCOURT, C. C. A gestão de competências gerenciais e a contribuição da aprendizagem organizacional. **Revista de Administração de Empresas**, v. 44, n. 1, p. 58-69, 2004.
- BORGES, D. F.; ARAÚJO, M. A. D. Autonomia universitária: implicações gerenciais para as instituições federais de ensino superior. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 33, n. 4 p. -23, 1999.
- BRANDÃO, H. P.; GUIMARÃES, T. A. Gestão de competências e gestão de desempenho: tecnologias distintas ou instrumentos de um mesmo construto?. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 41, n. 1, p. 8-15, mar. 2001.
- BRASIL. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. **Portaria nº 59, de 21 de março de 2017**. Dispõe sobre o regulamento da Avaliação Quadrienal. Disponível em: <[http://www.lex.com.br/legis\\_27352525\\_PORTARIA\\_N\\_59\\_DE\\_22\\_DE\\_MARCO\\_D E\\_017.aspx](http://www.lex.com.br/legis_27352525_PORTARIA_N_59_DE_22_DE_MARCO_D E_017.aspx)>. Acesso em: 02 maio 2017.
- BRASIL. **Lei n. 10.861, de 14 de abril de 2004**. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. Brasília. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/lei/10.861.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/10.861.htm)>. Acesso em: 05 maio 2017.
- BRASIL. Ministério da educação. Altos índices de desistência na graduação revelam fragilidade do ensino médio, avalia ministro. 2017. Disponível em :<<http://portal.mec.gov.br/component/tags/tag/32044-censo-da-educacao-superior>>. Acesso em: 14 out. 2017.
- BRASIL. Ministério da Educação. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. **CAPES completa 66 anos**. 2017. Disponível em:<<https://capes.gov.br/sala-de-imprensa/noticias/8461-capes-completa-66-anos>>. Acesso em: 5 set. 2017.
- BRASIL. Ministério da Educação. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. Avaliação Quadrienal. 2017. Disponível em:<<http://avaliacaoquadrienal.capes.gov.br/a-avaliacao>> Acesso em: 14 out. 2017.
- BRASIL. Ministério da Educação. Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes). [201-]. Disponível em:<<http://portal.mec.gov.br/component/content/270-programas-e-acoes>>

1921564125/sinaes-2075672111/12303-sistema-nacional-de-avaliacao-da-educacao-superior-sinaes> Acesso em: 05 set. 2017.

BURLAMAQUI, M. G. B.. Avaliação e Qualidade na Educação Superior: tendências na literatura e algumas implicações para o sistema de avaliação brasileiro. **Estudos em Avaliação Educacional**, [s.l.], v. 19, n. 39, p.133-154, abr. 2008.

CAPES. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível. **GECAPES** Superior. 2017. Disponível em: <<https://geocapes.capes.gov.br/geocapes>>. Acesso em: 15 set. 2017.

CAPES. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível. 2017. Disponível em:<<http://www.capes.gov.br/36-noticias/6689-resultados-da-avaliacao-da-capes-revelam-que-pos-graduacao-teve-crescimento-de-23-no-trienio>>. Acesso em: 30 set. 2017.

CAPES. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível. 2017. <<http://www.capes.gov.br/acessoainformacao/perguntas-frequentes/avaliacao-da-pos-graduacao/7421-sobre-avaliacao-de-cursos>>. Acesso em: 30 set. 2017.

CAPES. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível. 2017. <<http://capes.gov.br/avaliacao/sobre-a-avaliacao>>. Acesso em: 30 set. 2017.

CARBONE, P. P. et al (Org), **Gestão por competências e gestão do conhecimento**, Rio de Janeiro: FGV, 2005.

CEITIL, M.. **Gestão e Desenvolvimento de Competências**. Lisboa: Sílabo, 2010.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 5. ed São Paulo: Prentice Hall, 2002. 242 p.

CHURCHILL JR., GILBERT, A.; PETER, J. P.. **Marketing: criando valor para os clientes**. São Paulo: Saraiva, 2000. 626 p.

CIANCONI, R. **Gestão da Informação na Sociedade do Conhecimento**. Série Senai Formação de Formadores. Brasília, CNI/ SENAI, 1999.

CODA, R.; SILVA, D. Sua escola de administração é uma excelente escola para se estudar? In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 28, 2004, Salvador. **Anais...** Salvador: ENANPAD 2004. CD ROM.

CONDE, L.P. **Gestão de competências como prática de recursos humanos nas organizações: estudo de caso em uma empresa de tecnologia da informação**, São Paulo, 2001, 171p. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-graduação em Administração Faculdade de Economia e Administração, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

CORREA S. M. B. B. **Probabilidade e estatística**. 2.ed. Belo Horizonte: PUC Minas Virtual, 2006.

CRESPO, I.M.; RODRIGUES, A.V. F; MIRANDA, C.L. **Educação continuada para bibliotecários: características e perspectivas em um cenário de mudanças.** 2006. Disponível em:< [http://eprints.rclis.org/archive/00008443/01/25\\_08.pdf](http://eprints.rclis.org/archive/00008443/01/25_08.pdf) >. Acesso em: 9 out. 2017.

DIAS SOBRINHO, José. **Universidade desconstruída: avaliação institucional e resistência.** Florianópolis: Insular, 2000.

ESTEVAM, H. M.; GUIMARÃES, S.. Avaliação do perfil de egressos do programa de pós-graduação stricto sensu em educação da ufuf: impacto na formação docente e de pesquisador (2004-2009). **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)**, [s.l.], v. 16, n. 3, p.703-730, nov. 2011.

FÉRES, M.J.V. (Coord.) et al. **Documento básico avaliação das universidades brasileiras.** Brasília: Comissão Nacional de Avaliação, 1993. 17p.

FERREIRA, C. M. C.. **Um estudo sobre fidelização e retenção de clientes na área do fitness.** 2012. 75 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado em Gestão de Empresas, Escola Superior de Gestão, Instituto Politécnico de Castelo Branco, Portugal, 2012.

FLEURY, A.; FLEURY, M. T. L. Estratégias empresariais e formação de competências: um quebra-cabeça caleidoscópico da indústria brasileira. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

FLICK, U.. **Uma introdução à pesquisa qualitativa.** Porto Alegre: Bookman, 2004.

FONTANELLA, B. J. B, et al. Amostragem em pesquisas qualitativas: proposta de procedimentos para constatar saturação teórica. **Cadernos de Saúde Pública**, [s.l.], v. 27, n. 2, p.388-394, fev. 2011.

FRANÇA, I. A. A gestão da pós-graduação no Brasil através de seus planos nacionais: os desafios dos gestores de cursos. **Revista Gestão Universitária na América Latina - Gual**, [s.l.], v. 5, n. 4, p.1-5, 2012.

GIL, A. C.. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GONÇALVES FILHO, Cid; NIZZA, Clodoaldo Lopes. Desenvolvimento de uma escala de qualidade de serviços em shopping centers: um estudo empírico. **Revista de Administração Faces Journal**, [s.l.], v. 3, n. 1, p.31-41, jun. 2004.

GRAMIGNA, M. R. M.. **Modelo de competências e gestão dos talentos.** São Paulo: Pearson Makron Books, 2006.

GUIMARÃES, G.B.R.. **O marketing de relacionamento visto como fator competitivo no setor de varejo: um estudo de caso.** 2005. 106 f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

GUIMARAES, T. A. et al. Forecasting core competencies in an R&D environment. **R&D Management**, v. 31, n. 3, p. 249-255, 2001.

KARKOTLI, Gilson; ARAGÃO; Sueli Duarte. **Responsabilidade Social: uma contribuição à gestão transformadora das organizações** – Petrópolis, RJ : Vozes, 2004. 141p.

KOTLER, P.; FOX, K. F. A. **Marketing estratégico para instituições educacionais**. São Paulo: Atlas, 1994.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing**. São Paulo: Editora Pearson Education do Brasil, 2000.

LAS CASAS, A. L. **Marketing de serviços**, 6a ed. São Paulo, Editora atlas S.A, 2012.

LEITÃO, S. S.. A importância do desenvolvimento de competências para a mudança organizacional. **Gestão Contemporânea**, Porto Alegre, v. 7, n. 7, p.245-268, jun. 2010.

LEME, R.. **Aplicação da prática de gestão de pessoas: mapeamento, treinamento, seleção, avaliação e mensuração de resultados de treinamento**. Rio de Janeiro: Qualitymarck, 2005 188 p.

LIMA, T. C. S. de; MIOTO, R. C. T.. Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico: a pesquisa bibliográfica. **Revista Katálysis**, [s.l.], v. 10, n. 1, p.37-45, 2007.

MACCARI, E.. **Contribuições à gestão dos programas de pós-graduação stricto sensu em administração no Brasil com base nos sistemas de avaliação norte americano e brasileiro**. 2008. 250 f. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-graduação em Administração, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008.

MAINARDES, E. W. et al. Quem são os stakeholders de uma universidade? In: ENCONTRO DE ESTUDOS ORGANIZACIONAIS DA ANPAD, 6., 2010, Florianópolis. **Anais...** . Florianópolis: ENEO, 2010. p. 1 - 16.

MARCONI, M.; LAKATOS, E. M.. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 5. ed São Paulo: Atlas, 2002. 231 p.

MARTINS, G. A.; THEÓFILO, C. R.. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 2. ed. – São Paulo: Atlas, 2009. 247p.

MARTINS, R. C. R.. **A avaliação, a regulamentação da educação superior e a criação do INSAES: notas sobre o projeto de lei n. 4.372, de 2012**. Brasília: Biblioteca Digital Câmara, 2012, 7 p.

MELO JUNIOR, E. Marketing – ações mercadológicas na conquista do relacionamento com o Cliente. **Revista Múltipla**, Brasília, v. 10, n 16, p. 136, jun. 2004.

MICHAELIS. **Moderno Dicionário da Língua Portuguesa**. São Paulo: Companhia Melhoramentos, 1998.

MIGUEL, P. A. C. et al. Uma análise de um sistema produto-serviço no contexto da qualidade. **Exacta**, [s.l.], v. 10, n. 2, p.193-206, 30 ago. 2012.

MILAN, G. S.; TONI, D. de. A construção de um modelo sobre a retenção de clientes e seus antecedentes em um ambiente de serviços. **Read**, Porto Alegre, v. 72, n. 2, p.433-467, ago. 2012.

MONTEIRO, M. C.W A.. **Marketing de relacionamento: proposta de um plano de marketing de relacionamento para a genyus baterias**. 2003. 147 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado Executivo, Centro de Formação Acadêmica e Pesquisa, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2003.

MOREIRA, B.B.; SERGIO, L.R.B. Vendas e Marketing: Juntas na Busca da Satisfação do Cliente. **Revista de Administração da UNIMEP**, [s.l.], v. 3, n. 2, maio/ago., 2005.

MÜCKENBERGER, E.. **O papel da satisfação, confiança e comprometimento na formação de intenção de compra futura entre clientes com níveis de experiência diferenciados**. 2000. 170 f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-graduação em Administração, Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2000.

OLIVEIRA, E. R.; MOURAD, A..I.; MELLO, J. L.. Reflexão sobre os fundamentos da teoria do marketing e tendências contemporâneas. **Revista Pensamento e Realidade**, [s.l.], v. 31, n. 1, p.1-16, jan. 2016.

PENSANDO BEM. **Gestão de Pessoas: Gestão por Competências**. 2015. Disponível em:<<http://portalpensandobem.blogspot.com.br/2015/01/gestao-de-pessoas-gestao-por.html>>. Acesso em: 20 jun. 2017.

PEREIRA, B.C.S.; GIL, C. Avaliando a Satisfação de Alunos de Escolas de Administração: uma nova perspectiva de gestão. **Revista de Administração da UNIMEP**, [s.l.], v. 5, n. 1, jan./ abri., 2007.

PEREIRA, C. B.; TOLEDO, G. L.; TOLEDO, L. A.. Considerações sobre o conceito de marketing teoria e prática gerencial. **Revista O&S**, [s.l.], v. 16, n. 50, p.519-543, set. 2009.

PERROTI, E. **Estrutura organizacional e gestão do conhecimento**. Dissertação apresentada ao Departamento de Administração, Economia e Contabilidade da Universidade de São Paulo. São Paulo, 2004.

POLIDORI, M. M. et al. Políticas de Avaliação da Educação Superior Brasileira. **Educ. Real.**, Porto Alegre, v. 36, n. 1, p.253-278, abr. 2011.

PONCHIROLI, O.. **O Capital Humano como Elemento Estratégico na Economia da Sociedade do Conhecimento sob a Perspectiva da Teoria do Agir Comunicativo**. Florianópolis: UFSC, 2000.

RABAGLIO, M. O.. **Ferramentas de avaliação de performance com foco em competência**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

ROESCH, S. M. A.; BECKER, G. V.; MELLO, .M. I.. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2007. 308 p.

ROSA, F.. **Canais de atendimento eletrônico e satisfação: retenção e rentabilidade de clientes de bancos**.2001. 340 f. Tese (Doutorado) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Administração, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

RUAS, R. A problemática do desenvolvimento de competências e a contribuição da aprendizagem organizacional. In: **Gestão estratégica do conhecimento: integrando aprendizagem, conhecimento e competências**. São Paulo: Atlas, 2001.

SILVA, D. M.. **Gestão de pessoas por competência: um estudo de caso na Caixa Econômica Federal**. 2003. 125 f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

SOUZA, A. C.; FIALHO, F.; OTANI, N.. **TCC: Métodos e Técnicas**. Florianópolis: Visual Books, 2007.

SOUZA, J. C. et al. Identificando clientes propensos a encerrarem o relacionamento: um subsídio aos programas de relacionamento e à retenção de clientes no mercado bancário brasileiro. **Revista Gestão e Planejamento**, Salvador, v. 10, n. 2, p.123-140, dez. 2009.

TEIXEIRA, E. M.. **As expectativas em produtos e serviços das grandes corporações em relação aos bancos**. 2007. 68 f. Monografia (Especialização) - Curso de Especialização em Gestão de Negócios Financeiros, Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Curitiba, 2007.

TOMASI, A.. Qualificação ou Competência? In: TOMASI, A (Org). **Da Qualificação à Competência - pensando o séc. XXI**. São Paulo: Papirus, 2004, p. 143-157.

TRIERWEILLER, A. C. et al. Diagnóstico de satisfação de clientes como ferramenta para fidelizacao: um estudo de caso em cinema cult. **Revista de Administração da Unimep**, [s.l.], v. 9, n. 1, p.112-130, abr. 2011.

UBEDA, C. L.; SANTOS, F. C. A.. Os principais desafios da gestão de competências humanas em um instituto público de pesquisa. **Gestão & Produção**, [s.l.], v. 15, n. 1, p.189-199, abr. 2008.

UNESCO. Cursos da Unesc têm qualidade reconhecida pelo MEC. 2017. Disponível em: <<http://www.unesc.net/portal/blog/ver/213/37888>> Acesso em: 05 set. 2017.

UNESCO. **Programa de Pós-Graduação em Ciências Ambientais**. 2017a. Disponível em: <<http://www.unesc.net/portal/capa/index/476/8232/>>. Acesso em: Acesso em: 05 set. 2017.

UNESCO. **Programa de Pós-Graduação em Ciências da Saúde**. 2017b. Disponível em: <<http://www.unesc.net/portal/capa/index/476/8233/>>. Acesso em: Acesso em: 05 set. 2017.

UNESCO. **Programa de Pós-Graduação em Ciência e Engenharia de Materiais**. 2017c. Disponível em: <<http://www.unesc.net/portal/capa/index/476/8236/>>. Acesso em: Acesso em: 05 set. 2017.

UNESCO. **Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Socioeconômico**. 2017d. Disponível em: <<http://www.unesc.net/portal/capa/index/476/8234/>>. Acesso em: Acesso em: 05 set. 2017.

UNESCO. **Programa de Pós-Graduação em Direito**. 2017e. Disponível em: <<http://www.unesc.net/portal/capa/index/476/10689/>>. Acesso em: 05 set. 2017.

UNESCO. **Programa de Pós-Graduação em Educação**. 2017f. Disponível em: <<http://www.unesc.net/portal/capa/index/476/8235/>>. Acesso em: 05 set. 2017.

UNESCO. **Programa de Pós-Graduação Profissional em Saúde Coletiva**. 2017g. Disponível em: <<http://www.unesc.net/portal/capa/index/476/8298/>>. Acesso em: 05 set. 2017.

UNESCO. Universidade do Extremo Sul Catarinense. **Resolução n. 12/2016/CONSU**. Aprova Políticas de Pesquisa e Pós-Graduação da UNESCO. UNESCO: UNESCO, 2016. Disponível em: <[http://www.unesc.net/portal/resources/official\\_documents/13657.pdf?1477947835](http://www.unesc.net/portal/resources/official_documents/13657.pdf?1477947835)>. Acesso em: Acesso em: 05 set. 2017.

VAVRA, T. G. **Marketing de relacionamento (aftermarketing)** como usar o debase marketing para a retenção de clientes ou consumidores e obter a recompra continuada de seus produtos ou serviços. São Paulo: Ed. Atlas, 1993. 323 p.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2010.

ZARIFIAN, P. **Objetivo competência**: por uma nova logica. Tradução de Maria Helena C. V. Trylinski. Sao Paulo: Atlas, 2001. Tradução de: Objectif competence.

## APËNDICE

**APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO NA PESQUISA****UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC****Avaliação dos Egressos dos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu 2017****1) Você é egresso de qual Programa de Pós-Graduação da UNESC?**

- PPGCS – Nível:  Mestrado  Doutorado  Ambos  
 PPGCA – Nível:  Mestrado  Doutorado  Ambos  
 PPGCEM  
 PPGE  
 PPGDS  
 PPGD\*  
 PPGScol

**2) Em nível de:**

- Mestrado  
 Doutorado  
 Ambos

**3) Em qual instituição de ensino:**

- UNESC  Outra

**4) Faixa Etária:**

- Até 20 anos  
 De 21 a 30 anos  
 De 31 a 40 anos  
 De 41 a 50 anos  
 Mais de 50 anos

**5) Fez Iniciação Científica na graduação?**

Sim  Não

**6) Em relação a sua principal atividade profissional atual (aquela de maior carga horária), informe:**

Local de trabalho:

- Sem atividade profissional
- Instituto de pesquisa
- Universidade
- Unidade de Saúde
- Hospital
- Indústria
- Empresa
- ONG ou OCIP

**7) Por que você procurou a UNESCO para realizar seu mestrado e/ou doutorado (assinale os três motivos mais importantes):**

- Tradição da instituição
- Prestígio da instituição
- Excelência do curso
- Interesse na linha de pesquisa oferecida
- Possibilidade alta de obter bolsa de estudos
- Conveniência decorrente da estruturação do curso
- Interesse num orientador específico
- Indicação de um amigo
- Outro. Qual? -----

**08) Em sua opinião quais são (no máximo 2) as formas mais eficientes para desenvolver competências?**

- simpósios
- congressos

- ( ) fóruns
- ( ) treinamentos
- ( ) grupos de estudo
- ( ) por meio de leituras
- ( ) outros: -----

**09) Qual a principal competência cabe a um profissional da sua área de formação?**

---

**10) Você considera que conseguiu adquirir essa competência ao longo da trajetória acadêmica em nível de mestrado/doutorado?**

( ) Sim ( ) Não

**11) Com relação as competências desenvolvidas, classifique o quadro a partir da escala proposta:**

5 – Plenamente desenvolvido

4 – Desenvolvido

3 - Pouco desenvolvido

2 – Não desenvolvido

1 – Não sei avaliar

Itens Avaliados	5	4	3	2	1
O curso proporcionou conhecimentos teóricos que me proporcionaram sólida formação didático-pedagógica					
O curso me proporcionou condições de atuar como docente na educação superior					
O curso me proporcionou oportunidades de publicações científicas no âmbito nacional e internacional					
O curso me proporcionou ampliação das oportunidades de trabalho					
O curso me proporcionou capacitação para trabalhar em equipe multidisciplinar e interdisciplinar					
O curso me possibilitou a integração da pós-graduação com a graduação e da universidade com a sociedade					
O curso me proporcionou liderança: capacidade de conduzir pessoas					
O curso me proporcionou pró-atividade: capacidade de tomar iniciativa					

<b>Itens Avaliados</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
O curso me proporcionou trabalho em equipe: capacidade de trabalhar com grupos de pessoas					
O curso me proporcionou aprendizagem - pré -disposição para aprender					
O curso me proporcionou conhecimento específico - domínio, aplicação efetiva dos conhecimentos					
O curso me proporcionou capacidade de análise - fornecer informações válidas e precisas					
O curso me proporcionou visão estratégica - ter objetivos e metas claras					
O curso me proporcionou negociação - ter argumentos convincentes para aceitação a uma ideia					
O curso me proporcionou adaptabilidade - capacidade de adaptar-se as mudanças					

**12) Considerando a conjuntura do curso (atividades administrativas e acadêmicas) assinale:**

5 – Muito satisfeito

4 – Satisfeito

3 - Pouco satisfeito

2 – Insatisfeito

1 – Muito insatisfeito

<b>Itens Avaliados</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Processo seletivo					
Conjunto de disciplinas obrigatórias					
Conjunto de disciplinas Optativas					
Conteúdos abordados em sala					
Práticas pedagógicas adotadas pelo corpo docente					
Aprendizagem de métodos e técnicas de pesquisa					
Orientação da dissertação/tese					
Infraestrutura para aulas					
Infraestrutura para pesquisas					
Atividades desenvolvidas pela coordenação					
Atividades desenvolvidas pela secretaria					
Serviços acadêmicos prestados pela Secretaria					
Colaboração científica com outras IES					
Oportunidade de mobilidade no âmbito nacional					
Oportunidade de mobilidade no âmbito internacional					
Incentivo à pesquisa					

**13) Liste três de suas expectativas atendidas e três não atendidas:**

Atendidas	Não atendidas

\*\*Considerações: sugestões/críticas:

-----

-----

-----

-----