

Modelo de autoavaliação pedagógica e institucional: estudo sob a ótica dos discentes de um Programa de Pós- Graduação em rede

Pedagogical and institutional self-assessment model: study from the
perspective of students in a networked Graduate Program

*Ademir Círico Junior (Nome de Registro) Juh Círico (Nome Social)

**Marcos Roberto Kühl

Informações do artigo

Recebido em: 05/04/2021

Aprovado em: 03/05/2022

Palavras-chave:

Qualidade do ensino. Ensino
Superior. Satisfação Acadêmica.
Mestrado Profissional.

Keywords:

Teaching quality. University
education. Academic Satisfaction.
Professional Master's.

Autores:

*Doutoranda em Ciências Contábeis
pela Universidade Federal de
Uberlândia (UFU).

Mestra em Propriedade Intelectual
e Transferência de Tecnologia para
Inovação - UNICENTRO.

Graduada em Ciências Contábeis -
UNICENTRO

Mobilidade internacional em Gestão
pela Faculdade de Economia da
Universidade de Coimbra - FEUC/
Portugal.

juh.cirico@ufu.br

**Pós-Doutor em Contabilidade
pela Universidade Federal do Paraná
(UFPR)

Doutor em Administração - UFPR
Mestre em Ciências Contábeis - UFPR
Graduado em Ciências Contábeis -
UNICENTRO

mkuhl@unicentro.br

Como citar este artigo:

CÍRICO JUNIOR, Ademir; KÜHL,
Marcos Roberto. Modelo de
autoavaliação pedagógica e
institucional: estudo sob a ótica dos
discentes de um Programa de Pós-
Graduação em rede. **Competência**,
Porto Alegre, v. 15, n. 1, jun. 2022.

Resumo

O objetivo deste estudo é avaliar a percepção dos discentes sobre a qualidade de um Programa de Pós-Graduação (PPG) *stricto sensu* em nível de mestrado profissional em rede. Quanto aos procedimentos metodológicos, foi aplicado um questionário semi-estruturado por meio da adaptação dos modelos de Parasuraman *et al.* (1985), Libâneo (1994), Coleman (1988), Kuhl *et al.* (2013) e Wojahn *et al.* (2018) e enviado através da ferramenta Google Forms, para os discentes oriundos de 12 Instituições de Ensino Superior (IES) que possuem o PPG em rede com o critério de ano letivo a partir de agosto de 2016, por meio do envio do questionário para o endereço eletrônico dos discentes das turmas de 2016 e 2017, considerando que estes respondentes possuem maior vivência neste mestrado profissional. Os resultados obtidos possibilitaram desenvolver um modelo adaptado de autoavaliação pedagógica e institucional, no que tange a qualidade do ensino, dos cursos, e das IES do Brasil na esfera da graduação e da pós-graduação. Assim, espera-se que este estudo contribua como instrumento de autoavaliação para ser aplicado nos PPGs em nível de mestrado e doutorado, tanto profissional quanto acadêmico por meio de análises sob a ótica dos pós-graduandos.

Abstract

The aim of this study is to evaluate the students' perception of the quality of a Postgraduate Program (PPG) *stricto sensu* at the professional master's level in network. As for the methodological procedures, a semi-structured questionnaire was applied by adapting the models by Parasuraman *et al.* (1985), Libâneo (1994), Coleman (1988), Kuhl *et al.* (2013) and Wojahn *et al.* (2018) and sent through the Google Forms tool, to students from 12 Higher Education Institutions (HEIs) who have the PPG in network with the criterion of school year from August 2016, by sending the questionnaire to the e-mail address of students from the 2016 and 2017 classes, considering that these respondents have more experience in this professional master's degree. The results obtained made it possible to develop an adapted model of pedagogical and institutional self-assessment, with regard to the quality of teaching, courses, and HEIs in Brazil in the sphere of undergraduate and graduate courses. Thus, it is expected that this study will contribute as a self-assessment tool to be applied in PPGs at the master's and doctoral level, both professional and academic through analyzes from the perspective of graduate students.

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, no Brasil, nota-se o desenvolvimento do ensino superior, por meio da criação de novas Instituições de Ensino Superior (IES), e através da ampliação de instituições já existentes mediante a adoção de novos cursos de graduação e pós-graduação, seja *lato sensu* e/ou *stricto sensu* (ANTONELLI *et al.*, 2018). A expansão do ensino, nos mais diversos níveis educacionais, traz consequências, das quais se destacam, de acordo com Cunha e Pinto (2009), a heterogeneidade dos alunos, tais como: estilos cognitivos, faixa etária, motivações, expectativas e adversidade da formação acadêmica com relação aos cursos de graduação. Estes, entre outros aspectos podem contribuir negativamente para a queda da qualidade dos cursos ofertados pelas IES.

O Ministério da Educação e Cultura (MEC) possui um indicador que analisa a qualidade de todos os cursos de graduação e pós-graduação das IES brasileiras. Contudo, esse indicador é denominado pelo MEC, como Índice Geral de Cursos (IGC) que, de acordo com Wojahn *et al.* (2018, p. 3): “varia de 1 a 5, em que 1 e 2 são considerados desempenho insatisfatório; 3, razoável; e 4 e 5, bom”. No sítio eletrônico do MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (2022), observa-se com base no IGC de 2019, no qual foram avaliadas 2.090 IES do Brasil, sendo que 46 IES (2,2%) tiveram conceito 5, 448 (21,4%) conceito 4 e 1.320 IES (63,16%) com conceito 3, que é o conceito que a maior parte das IES avaliadas possuem.

Além disso, no Brasil, há o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) criada pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, que estabelece as IES brasileiras três etapas de autoavaliação, sendo: a avaliação da IES; dos cursos; bem como, dos estudantes. Os resultados obtidos possibilitam desenvolver um panorama dos elementos avaliados, no que tange a qualidade do ensino, dos cursos, e das instituições de educação superior do Brasil na esfera da graduação e da pós-graduação.

Já os cursos de pós-graduação *stricto sensu* no país, são avaliados continuamente pelo Conselho Técnico-Científico da Educação Superior (CAPES), fundação que está vinculada ao MEC, com conceitos que variam de 1 a 7, sendo 3 a nota mínima necessária para funcionar ou se manter em funcionamento, levando em consideração a produção científica dos docentes e discentes, além da estrutura curricular do curso de pós-graduação, a infraestrutura de pesquisa do programa, entre outros fatores considerados pela CAPES, relevantes para serem avaliados.

Considerando a importância das IES avaliarem a qualidade dos serviços prestados, há estudos que buscam compreender melhor a qualidade do ensino, como os estudos de Parasuraman *et al.* (1985), Parasuraman *et al.* (1988), Bandeira *et al.* (1998), Moreira, Hortale e Hartz (2004), Cunha e Pinto (2009), Bonamino (2010), bem como, estudos desenvolvidos com o

objetivo de analisar as competências docentes no que tange aos estudos de Coleman (1988), Libâneo (1994), Faro (2013), Kuhl *et al.* (2013), Antonelli *et al.* (2018), Belfor *et al.* (2018). Ademais, há estudos que analisam a qualidade do ensino superior sob a ótica dos discentes de graduação e pós-graduação (ALVES; RAPOSO, 2007; CASAGRANDE *et al.*, 2008; SOTHE *et al.*, 2012; PINTO *et al.*, 2017; GAMBIRAGE *et al.*, 2017; WOJAHN *et al.*, 2018).

No entanto, verifica-se que, de modo geral, os estudos, centram-se, especificamente, em nível de graduação e pós-graduação *lato sensu*, havendo, contudo, escassez e a concomitante demanda por estudos a luz da avaliação de programas de pós-graduação *stricto sensu* sob a perspectiva discente (GAMBIRAGE *et al.*, 2017; WOJAHN *et al.*, 2018).

Destarte, especificamente, considerando a incipiência dos estudos relacionados à temática em questão, este estudo teve como base teórica, em geral, a luz de pesquisas realizadas sobre a satisfação acadêmica na esfera da graduação e pós-graduação *lato sensu* por meio de pesquisas desenvolvidas em IES do âmbito nacional e internacional.

Em função disso, destaca-se que este estudo foi realizado com os discentes de um Programa de Pós-Graduação (PPG) em rede, em nível de mestrado profissional e que possui como foco principal, o aperfeiçoamento profissional em inovação e tecnologia. Diante do exposto, destaca-se que este estudo visa responder as seguintes problemáticas: **Como os discentes do PPG em rede percebem a qualidade do curso de mestrado? Como aplicar um modelo de autoavaliação pedagógica e institucional em um PPG em rede?**

Portanto, o objetivo geral deste estudo é avaliar a percepção dos discentes sobre a qualidade do curso do PPG em rede. Em termos específicos, este estudo busca ainda identificar as principais competências docentes e institucionais percebidas pelos discentes como relevantes para o referido programa por meio da aplicação de um modelo de autoavaliação pedagógica e institucional.

2 QUALIDADE DO SERVIÇO NO ENSINO SUPERIOR

A partir dos anos 2000, de acordo com Pinto *et al.* (2017), as universidades expandiram-se no Brasil. E este fator objetivou a qualificação e o desenvolvimento do ensino superior no país. Ademais, Mancebo *et al.* (2015) destacam que o crescimento do ensino superior dentro do contexto brasileiro foi acompanhado por diversas tendências relacionadas a produção do conhecimento associado com a inovação. Contudo, para suprir a demanda por aperfeiçoamento institucional, e a concomitante melhoria da qualidade do ensino, as IES necessitaram do apoio governamental

para à adequação das instalações das universidades, bem como, das políticas institucionais e dos processos educativos para atender as expectativas da sociedade, de modo geral (PINTO, 2004).

A gestão das universidades aqui citada, refere-se, especificamente, as competências institucionais, no tocante aos aspectos estruturais, referente à capacidade interna e externa das IES, de forma a atenderem as expectativas dos discentes, visando satisfazê-los mediante a qualidade dos serviços de ensino prestados.

Além disso, de acordo com Meyer Jr. (2014), a gestão institucional exige planejamento, execução e controle, sendo que o gestor universitário deve possuir capacidade suficiente para decidir e gerenciar informações e operacionalizações de forma estratégica, assim como, empreender e possuir habilidades com tecnologias voltadas à qualidade do ensino. Tais características referem-se ao comportamento desses profissionais (PINTO, 2004; MANCEBO *et al.*, 2015).

Leitão *et al.* (2007) destacam que se espera dos gestores universitários o compromisso necessário no que tange ao cumprimento com as atribuições que lhes foram definidas perante as IES em que atuam. Portanto, observa-se que as competências das IES estão relacionadas ao processo decisório dos gestores das instituições, pois, segundo Alves e Raposo (2007) a gestão das IES compreendem nos aspectos internos e externos a instituição, sendo que no contexto interno o gestor da IES necessita atentar-se aos pontos fortes e fracos da instituição, além dos indicadores de satisfação acadêmica referente à qualidade do serviço de ensino, e o contexto externo está associado às ameaças e oportunidades atuais, presentes no setor educacional.

Wojahn *et al.* (2018) salientam que a gestão das informações inerentes a qualidade do ensino das IES permite a participação dos discentes no processo de aprimoramento dos serviços institucionais, através do *feedback* dos acadêmicos com relação a satisfação acadêmica, inerente aos aspectos que compõem o ensino superior, de modo geral, com a finalidade de recompensar os serviços de elevada qualidade e buscar corrigir os serviços com baixa qualidade.

Portanto, faz-se necessário analisar os serviços prestados pelas IES, bem como, os serviços prestados pelos docentes por meio da análise das competências do bom professor, bem como, a análise das competências institucionais sob a ótica dos discentes, visando contribuir para a evolução da qualidade do ensino que, ademais, contribui, concomitantemente, para o aprendizado dos discentes na esfera do ensino superior (PINTO *et al.*, 2017; ANTONELLI *et al.*, 2018).

Parasuraman *et al.* (1985) destacam que há 10 categorias inerentes a qualidade dos elementos que compõem

o ensino superior, sendo: aspectos tangíveis (estruturais); confiabilidade; cortesia; presteza; competência (institucional e docente); credibilidade; segurança; comunicação; acessibilidade; conhecimento do cliente. No entanto, as 10 categorias referentes à qualidade do ensino superior identificadas por Parasuraman *et al.* (1985) foram consolidadas, a *posteriori*, por Parasuraman *et al.* (1988) em 5 dimensões gerais, para melhor adaptação ao estudo realizado, sendo: Confiabilidade; Segurança; Tangíveis; Presteza e Empatia, mediante a complementação do modelo com o instrumento denominado pelos autores de SERVQUAL que representa de maneira simplificada, os elementos principais inerentes a qualidade dos serviços de ensino que, estão presentes nas IES a nível global.

Wojahn *et al.* (2018) desenvolveram um estudo referente a uma proposta de modelo para avaliação da satisfação acadêmica com a qualidade do ensino, o modelo foi baseado nos estudos de Parasuraman *et al.* (1985) com relação a satisfação dos estudantes com a qualidade do ensino, Coleman (1988) referente ao Capital Social, no tocante ao quesito relacionamento, e com base nos estudos de Libâneo (1994) sobre a didática dos docentes. O modelo utilizado por Wojahn *et al.* (2018) foi adaptado por meio da utilização de nove dimensões: Estrutura; Competência; Segurança; Cortesia; Acessibilidade; Relacionamento com os colegas; Relacionamento com os professores; Didática e Satisfação.

Contudo, destaca-se que há outros estudos que contribuem para o desenvolvimento e aperfeiçoamento de modelos para medir a qualidade dos serviços, com relação especificamente a qualidade do ensino, sendo, Miguel e Salomi (2004), Walter, Tontini e Domingues (2005), Figueiredo, Tontini e Silveira (2006), Mainardes, Domingues e Deschamps (2009), Eberle, Milan e Lazzari (2010), Fortes *et al.* (2011), Souza *et al.* (2011), por meio da apresentação de estudos comparativos sobre os modelos existentes, bem como, propostas de aperfeiçoamentos e desenvolvimento de novas escalas para medir a qualidade dos serviços a nível institucional.

Para este estudo, optou-se em utilizar o modelo avaliativo com maior abrangência, baseado nos estudos de Parasuraman *et al.* (1985), Coleman (1988), Libâneo (1994), Kuhl *et al.* (2013) e Wojahn *et al.* (2018), visando a avaliação da qualidade do curso de mestrado do PPG, nas unidades do programa, presentes em IES do Brasil, por meio da percepção dos discentes oriundos deste programa de mestrado.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para responder aos objetivos deste estudo, adotou-se de uma abordagem quantitativa. A pesquisa com abordagem quantitativa caracteriza-se pelo uso de técnicas estatísticas, tanto para a coleta dos dados, bem como, quanto para o tratamento, a *posteriori*,

dos dados coletados, com a finalidade de medir e quantificar os resultados da investigação (RODRIGUES *et al.*, 2010; ZANELLA, 2011).

No que tange as técnicas estatísticas utilizadas para o desenvolvimento deste estudo, utilizou-se, em princípio, da pesquisa descritiva, por meio da estratégia *survey* ou levantamento. A pesquisa descritiva, além de destacar as características de uma determinada população ou fenômeno, este tipo de pesquisa também visa descrever a relação entre variáveis, por meio de técnicas específicas, tais como: questionário e observação, assumindo, de modo geral, a forma de levantamento, de modo a observar, registrar, analisar e ordenar os dados de um determinado estudo (PRODANOV; FREITAS, 2013). Destaca-se, ademais, que para este estudo, utilizou-se do corte transversal ou *cross-section*, visto que os dados foram coletados em um período específico do tempo (FONTELLES *et al.*, 2009; CRESWELL, 2010).

A população da pesquisa refere-se aos discentes do PPG em rede, que são alunos regulares do mestrado profissional, oriundos das turmas de 2016 e 2017, visto que estes possuem maior vivência do referido mestrado. A população é composta por 299 estudantes, sendo que foram obtidas 120 respostas, assim, destaca-se que a amostra representa 40,13% da população, objeto deste estudo. A amostragem classifica-se como sendo intencional, pois neste tipo de amostragem, define-se um critério a ser utilizado para a coleta de dados (PRODANOV; FREITAS, 2013). Para a aplicação dos questionários aos discentes, adotou-se o critério da maior experiência com o PPG em rede, isto é, referente às turmas iniciais do PPG.

Quanto ao instrumento de coleta de dados aplicado neste estudo, utilizou-se de um questionário dividido em duas partes, visando mensurar a percepção dos respondentes, quanto à satisfação dos discentes do PPG com a qualidade do ensino do programa de mestrado, por meio de nove dimensões, a saber: Estrutura; Acessibilidade; Cortesia; Segurança; Competências do PPG em rede; Competências Docentes; Relacionamento com colegas; Relacionamento com professores e Satisfação, respectivamente. Neste estudo, o modelo utilizado foi adaptado dos modelos utilizados por Parasuraman *et al.* (1985) inerente a qualidade do ensino, Libâneo (1994) referente a didática dos docentes, Coleman (1988) com relação ao Capital Social inerente aos aspectos relacionais, Kuhl *et al.* (2013) no tocante as competências docentes e Wojahn *et al.* (2018) no que tange a satisfação dos estudantes com a qualidade do ensino.

O bloco 1, refere-se a primeira parte deste estudo, e diz respeito à caracterização da amostra referente ao perfil demográfico dos respondentes, com questões referentes à idade, gênero, Estado em que o discente reside, área de formação acadêmica, IES do PPG, Turma, meio de transporte que o discente utiliza para se deslocar até a unidade na IES, entre outras questões

relacionadas ao perfil dos respondentes.

O estudo foi aplicado em 12 IES, visto que estas pertencem a fase 1 da implementação do PPG estudado, com atuação a partir de agosto de 2016, logo estas instituições possuem as turmas de 2016 e 2017 do mestrado para aplicação do questionário deste estudo.

A segunda parte deste estudo é composta por 9 blocos com 65 assertivas, no total, referentes as dimensões que compõem o instrumento de coleta de dados, aplicados as unidades do PPG pesquisadas, sendo: 9 para Estrutura; 8 para Acessibilidade; 5 para Cortesia; 5 para Segurança; 6 para Competências do PPG em rede, 11 para Competências Docentes; 6 para Relacionamento com colegas; 6 para Relacionamento com os professores e 9 para Satisfação. Por fim, foi disponibilizado um espaço para que os discentes pudessem fazer comentários que julgarem pertinentes sobre o PPG em rede, sendo um espaço opcional.

Ademais, utilizou-se para este estudo de uma escala de 10 pontos, variando entre 0 a 10 para mensurar as assertivas, que, de acordo com Cummins e Gullone (2000) demonstram melhores resultados da amostra pesquisada, sendo que, com base nas notas atribuídas pelos discentes pesquisados, a nota zero (0) representa a inexistência do item ou o desconhecimento/incapacidade de avaliá-lo. A nota um (1) representa a total insatisfação com o item apresentado e, em contrapartida, a nota dez (10) representa a total satisfação com o item apresentado.

Para a tabulação dos dados será utilizado o software Excel® e para as análises estatísticas será utilizado o *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS®). Inicialmente será apresentada e analisada a estatística descritiva, e na sequência, para a análise da consistência interna dos construtos deste estudo, foi aplicado o método *Alfa de Cronbach* (AC), de modo a avaliar a confiabilidade estrutural dos construtos, sendo que, de acordo com Field (2009), Hair JR *et al.* (2009), Maroco (2014), Fávero e Belfiore (2017), os valores acima de 0,7 para o *Alfa de Cronbach* são considerados confiáveis e significam que a estrutura analisada está consistente.

4 ANÁLISE DOS DADOS

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Quanto às características da amostra, objeto deste estudo, destaca-se que, inicialmente foram coletados dados inerentes ao perfil acadêmico dos discentes, bem como, dados geográficos quanto ao Estado onde residem e a unidade onde estão inseridos.

A Tabela 1 demonstra em quais Estados os respondentes residem.

Tabela 1: Estados onde os discentes residem

Estado	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Acre (AC)	1	0,8	0,8	0,8
Alagoas (AL)	10	8,3	8,3	9,2
Bahia (BA)	33	27,5	27,5	36,7
Ceará (CE)	9	7,5	7,5	44,2
Distrito Federal (DF)	10	8,3	8,3	52,5
Goiás (GO)	1	0,8	0,8	53,3
Mato Grosso do Sul (MS)	1	0,8	0,8	54,2
Paraíba (PB)	2	1,7	1,7	55,8
Paraná (PR)	21	17,5	17,5	73,3
Pernambuco (PE)	5	4,2	4,2	77,5
Rio de Janeiro (RJ)	10	8,3	8,3	85,8
Roraima (RR)	9	7,5	7,5	93,3
Santa Catarina (SC)	7	5,8	5,8	99,2
São Paulo (SP)	1	0,8	0,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Com base na **Tabela 1**, observa-se que há discentes que residem em Estados que não possuíam unidade do PPG em rede na fase 1, com vigência a partir de 2016, como exemplo, a Paraíba, e Estados que não possuem unidade, como exemplo, Mato Grosso do Sul, Acre e Goiás. Portanto, destaca-se que estes discentes estão se deslocando para outro Estado onde há unidade do PPG desde 2016.

A **Tabela 2** destaca 7 grandes áreas do conhecimento das 9 que são apresentadas pela CAPES, associadas, neste estudo, especificamente, com a formação acadêmica em nível de graduação dos discentes, de modo a verificar os principais campos de formação dos discentes do mestrado.

Tabela 2: Grande área de formação acadêmica na graduação

	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Ciências Exatas e da Terra	10	8,3	8,3	8,3
Linguística, Letras e Artes	3	2,5	2,5	10,8
Ciências Agrárias	1	0,8	0,8	11,7
Ciências da Saúde	1	0,8	0,8	12,5
Ciências Humanas	26	21,7	21,7	34,2
Engenharias	8	6,7	6,7	40,8
Ciências Sociais Aplicadas	71	59,2	59,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Observa-se, com base na **Tabela 2**, que há uma multidisciplinaridade da formação acadêmica dos respondentes deste estudo, sendo que grande parte dos discentes pesquisados, possuem formação acadêmica em cursos de graduação que estão dentro da grande área do conhecimento em Ciências Sociais Aplicadas, sendo que, de acordo com dados obtidos pelo Portal da CAPES (2019), a citada grande área do conhecimento compreende em diversos cursos, a saber, Administração Pública e de Empresas; Ciências Contábeis; Turismo; Arquitetura e Urbanismo; Design; Comunicação e Informação; Direito; Economia; Planejamento Urbano e Regional/Demografia; Serviço Social.

Este indicativo é um tanto quanto lógico, tendo em vista que este mestrado está inserido dentro da grande área da administração. No entanto, uma parcela significativa dos discentes (aproximadamente 41%) é oriunda de outras áreas, o que parece não ser uma tendência dos cursos desta grande área.

A **Tabela 3** refere-se, especificamente, a unidade onde os respondentes cursam o mestrado.

Tabela 3: Unidade em que cursa o mestrado

Unidade	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
IES 1	10	8,3	8,3	8,3
IES 2	14	11,7	11,7	20,0
IES 3	12	10,0	10,0	30,0
IES 4	9	7,5	7,5	37,5
IES 5	12	10,0	10,0	47,5
IES 6	11	9,2	9,2	56,7
IES 7	11	9,2	9,2	65,8
IES 8	8	6,7	6,7	72,5
IES 9	10	8,3	8,3	80,8
IES 10	9	7,5	7,5	88,3
IES 11	7	5,8	5,8	94,2
IES 12	7	5,8	5,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Verifica-se, inicialmente que, existe uma boa distribuição da amostra entre as 12 unidades do mestrado da fase 1, que iniciou a partir de 2016, ou seja, todas as unidades da fase 1 estão representados nesta amostra.

Cabe ainda destacar que, 22% dos respondentes cursam o mestrado no Estado da Bahia, 18% no Estado do Paraná e 10% no Distrito Federal. Neste caso, percebe-se certo grau de concentração das unidades nesta fase, fato que começou a ser minimizado com a implantação das unidades da fase 2, em 2018.

Tabela 4: Turma do mestrado que cursou ou está cursando

	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
2016	50	41,7	41,7	41,7
2017	70	58,3	58,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Observa-se na **Tabela 4** que 58,3% dos respondentes são oriundos da segunda turma do mestrado, que iniciou em 2017, e do total da amostra pesquisada, destaca-se que, aproximadamente 51% pertencem ao gênero feminino, o que é proporcional à distribuição da população brasileira, segundo dados do último censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2010).

A idade média do total da amostra é de 35 anos, sendo que 95% da amostra pesquisada possuem mais de 25 anos e 53,3% mais de 33 anos de idade, o que indica que em geral, não se trata de discentes recém-saídos da graduação, mas sim, referente a pessoas que teoricamente já estão inseridas no mercado de trabalho e buscam uma qualificação diferenciada.

Tabela 5: Meio de transporte que utiliza para se deslocar até a unidade do PPG

Meio de transporte	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Carro	100	83,3	83,3	83,3
Ônibus	13	10,8	10,8	94,2
Motocicleta	2	1,7	1,7	95,8
Outros	5	4,2	4,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

A **Tabela 5** destaca que 83,3% dos discentes pesquisados utilizam o carro como meio de transporte para locomoverem-se até a unidade do mestrado, e o segundo meio de transporte utilizado pelos respondentes é o ônibus.

Tabela 6: Renda bruta familiar (considerando o salário mínimo de R\$ 954,00)

	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Até um salário mínimo	1	0,8	0,8	0,8
Acima de um salário mínimo até dois salários mínimos	3	2,5	2,5	3,3
Acima de dois salários mínimos até quatro salários mínimos	17	14,2	14,2	17,5
Acima de quatro salários mínimos até oito salários mínimos	55	45,8	45,8	63,3
Acima de oito salários mínimos	44	36,7	36,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Quanto à renda bruta familiar utilizou-se como base, o salário mínimo de R\$ 954,00 que estava vigente até 31 de dezembro de 2018, mês em a pesquisa estava sendo aplicada. Os resultados indicam que a grande maioria (82,5%) da amostra possui renda bruta familiar superior a R\$ 3.816,00, com 36,7% tendo renda familiar superior a R\$ 7.632,00.

4.2 ESTATÍSTICA DESCRITIVA

Abordam-se, nesta subseção, as análises descritivas das variáveis deste estudo, a respeito dos dados estatísticos apresentados, no que tange à satisfação dos discentes do PPG em rede das turmas de 2016 e 2017, quanto à qualidade do programa mestrado, contendo a média e o desvio-padrão das variáveis.

Tabela 7: Infraestrutura

Questões inerentes à infraestrutura	N	M	DP
1) Quanto as instalações físicas (salas de aula, prédios, banheiros, auditórios, laboratórios) da unidade.	120	6,89	1,926
2) Quanto as instalações elétricas (iluminação e energia) da unidade (salas de aula, prédios, banheiros, auditórios, laboratórios).	120	6,87	1,957
3) Quanto a limpeza dos ambientes (externos e internos) da unidade (salas de aula, laboratórios, auditórios, banheiros, pátio).	120	7,15	1,809
4) Quanto a quantidade e atualidade de livros na biblioteca da unidade.	110	6,05	2,484
5) Quanto a adequação do ambiente de estudo na biblioteca da unidade.	111	6,65	2,500
6) Quanto a adequação do restaurante universitário da unidade às necessidades dos mestrandos.	105	6,24	2,168
7) Quanto a adequação dos equipamentos e softwares dos laboratórios de informática da unidade às necessidades dos mestrandos.	109	6,13	2,273
8) Quanto a adequação dos locais para estacionamento da unidade para utilização pelos mestrandos.	118	7,16	2,079
9) Quanto a facilidade de acesso à Internet da unidade.	120	6,89	2,082

N=Número de respondentes; M=Média; DP=Desvio-Padrão.

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

O desvio-padrão, inserido na última coluna de todas as tabelas, indica o quanto os respondentes convergem ou dispersão dentro da escala (1-10) em relação à média. Não se vislumbra, em nenhuma variável, inclusive de outros construtos, variações que indiquem dispersão elevada, o que indica que as respostas são mais ou menos coerentes entre os respondentes. As maiores dispersões encontradas estão nas variáveis 4 e 5, fato que pode indicar que algumas unidades estão muito aquém da média nacional nestes aspectos.

Uma análise mais detalhada indica que, no caso da variável 4 (Quanto a quantidade e atualidade de livros na biblioteca da unidade), a média geral foi de 6,05, porém, nas unidades da IES7 e IES3, as médias foram 3,91 e 4,22, respectivamente, ou seja, muito abaixo da média nacional.

Tabela 8: Acessibilidade

Questões inerentes acessibilidade	N	M	DP
10) Quanto a utilidade das informações constantes no site da unidade.	116	6,92	1,884
11) Quanto a utilidade das informações constantes no site do PPG nacional.	120	6,78	1,932
12) Quanto a disponibilidade dos professores da unidade para auxiliar/orientar os mestrandos.	120	7,23	2,003
13) Quanto a adequação do horário de atendimento da Secretaria da unidade.	120	6,92	2,081
14) Quanto a adequação do horário de atendimento da Secretaria do PPG nacional.	109	6,70	1,917
15) Quanto a adequação das vias de acesso da unidade aos portadores de necessidades especiais de locomoção (rampas, piso táteis etc.).	99	6,63	2,230
16) Quanto a adequação do site da unidade em relação aos recursos para pessoas com deficiência visual e/ou auditiva.	80	6,13	2,313
17) Quanto a adequação do site nacional da unidade nacional em relação aos recursos para pessoas com deficiência visual e/ou auditiva.	78	6,18	2,149

N=Número de respondentes; M=Média; DP=Desvio-Padrão.

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Com base nos dados apresentados na **Tabela 8**, analisa-se que os respondentes destacam índices de insatisfação quanto à adequação do site das unidades e do site nacional do programa com relação à disponibilização de recursos para pessoas com deficiência visual e/ou auditiva. Outro fator que não se obteve notas elevadas foi à adequação das vias de acesso da unidade

aos portadores de necessidades especiais de locomoção, como exemplos, cadeirantes e pessoas com deficiência visual, por meio da disponibilização de rampas, piso táteis, de modo a contribuir para a acessibilidade das pessoas.

Em contrapartida, a média mais alta neste construto refere-se à disponibilidade dos docentes da unidade para auxílio e orientações aos mestrandos, com média de 7,23, contudo, a média geral do construto sobre acessibilidade do programa de mestrado foi de 6,69, isto é, de 100% de satisfação em matéria de acessibilidade, o grau de satisfação é de 67% neste construto, em matéria de acessibilidade, para além do direito de locomoção, de ir e vir a unidade.

Um ponto que chama a atenção neste bloco é a quantidade de respondentes que se disse incapaz de avaliar ou desconhecer os aspectos relacionados ao site da unidade e do PPG Nacional. Este fato não se repete em nenhuma das outras variáveis, inclusive dos demais construtos.

Tabela 9: Cortesia

Questões inerentes cortesia	N	M	DP
18) Quanto a prestatividade e amabilidade dos colaboradores da Secretaria da unidade.	120	8,03	1,678
19) Quanto a prestatividade e amabilidade dos colaboradores da Secretaria do PPG nacional.	108	7,18	1,718
20) Quanto a prestatividade e amabilidade dos demais colaboradores (seguranças, atendentes, auxiliares, etc.) do PPG com quem tenho contato.	119	7,75	1,531
21) Quanto a prestatividade e amabilidade dos professores da unidade.	120	7,84	1,438
22) Quanto a prestatividade e amabilidade dos coordenadores da unidade.	120	7,93	1,764

N=Número de respondentes; M=Média; DP=Desvio-Padrão.

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Quanto à cortesia, de acordo com os dados da **Tabela 9**, observa-se que a menor média de satisfação diz respeito à prestatividade e amabilidade dos colaboradores do PPG nacional, isto é, da Sede do PPG na IES1. Entretanto, em contrapartida, a satisfação mais elevada refere-se à prestatividade e amabilidade dos colaboradores da unidade do citado programa de mestrado. A média geral compreende em 7,76, isto é, de 100% de satisfação quanto à cortesia do PPG, em geral, a satisfação é de aproximadamente 78% neste construto.

Tabela 10: Segurança

Questões inerentes segurança	N	M	DP
23) Quanto a segurança da área interna da unidade.	116	7,63	1,629
24) Quanto a segurança da área externa (bairro, ruas/avenidas de acesso) da unidade.	118	6,47	1,934
25) Quanto a segurança dos meus dados/informações disponibilizados na unidade.	111	7,31	1,838
26) Quanto a confiabilidade das informações compartilhadas pelos professores da unidade.	118	7,48	1,698
27) Quanto a confiabilidade das informações compartilhadas pela equipe da Secretaria do PPG nacional.	112	7,44	1,839

N=Número de respondentes; M=Média; DP=Desvio-Padrão.

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Analisa-se na **Tabela 10**, que o construto se refere tanto a segurança interna, quanto a segurança externa dos discentes do PPG. Assim, verifica-se que a média de maior satisfação se refere a segurança da área interna da unidade e por outro lado, o menor grau de satisfação está relacionado à segurança da área externa da unidade, com relação ao bairro, ruas/avenidas de acesso a unidade. O grau de satisfação geral nesse construto é de 7,20, isto é, a satisfação dos discentes é de aproximadamente 72% quanto ao construto referente à segurança.

A **Tabela 11** refere-se às competências institucionais do PPG, no que tange a qualidade dos serviços prestados pelas unidades, de modo geral, bem como, pela Secretaria Nacional do PPG.

Tabela 11: Competências institucionais

Questões inerentes ao PPG em rede	N	M	DP
28) Quanto a adequação e agilidade da secretaria da unidade em relação as solicitações dos mestrandos.	119	7,21	2,021
29) Quanto a adequação e agilidade da secretaria nacional do PPG em relação as solicitações dos mestrandos.	109	6,60	2,005
30) Quanto a facilidade de entendimento dos materiais didáticos desenvolvidos/disponibilizados pelo PPG em rede.	119	6,34	2,145
31) Quanto a adequação das disciplinas do mestrado do PPG em relação à realidade dos mestrandos.	120	6,71	1,746
32) Quanto a relação dos trabalhos de conclusão do curso às necessidades locais/regionais.	118	7,48	1,658
33) Quanto a adequação e agilidade da coordenação da unidade em responder as solicitações dos mestrandos.	117	7,18	1,851

N=Número de respondentes; M=Média; DP=Desvio-Padrão.

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Observa-se que os respondentes destacam que o menor grau de satisfação quando aos serviços prestados pelo PPG está associado à adequação e agilidade da secretaria nacional, sede do PPG, aos assuntos relacionados às solicitações dos mestrandos. A média mais elevada nesse construto refere-se às relações dos trabalhos de conclusão do mestrado com as necessidades locais e regionais, sendo que, a média global desse construto é de 6,92, o que representa aproximadamente 69% de satisfação quanto à qualidade dos serviços prestados.

A **Tabela 12** refere-se às competências dos docentes do PPG, nas unidades do programa de mestrado, no que tange a prestatividade dos professores, em estarem atendendo as necessidades dos discentes, de forma a haver o êxito do aprendizado, tanto nos conteúdos abordados dentro e fora da sala de aula. O presente construto também aborda sobre o processo de comunicação entre os docentes e os discentes, quanto aos aspectos comportamentais e demais fatores relevantes para o exercício da atuação docente.

Tabela 12: Competências docentes

Questões inerentes aos docentes	N	M	DP
34) Quanto a adequação da formação e experiência dos professores em relação às disciplinas ministradas.	119	7,32	1,594
35) Quanto à agilidade dos professores em responder as solicitações dos mestrandos.	120	7,33	1,647
36) Quanto facilidade de entendimento e absorção dos conteúdos a partir da didática dos professores.	120	7,83	1,751
37) Quanto a capacidade dos professores aproximarem os conteúdos teóricos ao conhecimento prático ou à aplicabilidade destes conteúdos teóricos.	116	8,32	1,580
38) Quanto a clareza e objetividade dos conteúdos abordados pelos professores.	120	7,41	2,048
39) Quanto a postura ética dos professores.	119	7,30	1,665
40) Quanto a proatividade dos professores.	119	7,32	1,594
41) Quanto a comunicabilidade dos professores.	120	7,33	1,647
42) Quanto a criatividade dos professores para ministrar as aulas.	120	7,83	1,751
43) Quanto a utilização de metodologias e atividades práticas para facilitar a aprendizagem, por parte dos professores.	116	8,32	1,580
44) Quanto a adequação das formas de avaliação do aprendizado utilizadas pelos professores.	120	7,41	2,048

N=Número de respondentes; M=Média; DP=Desvio-Padrão.

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Analisa-se, com base na **Tabela 12**, que o maior grau de satisfação neste construto refere-se à postura ética dos professores do PPG em rede, seguido da proatividade e da comunicabilidade. Entretanto, a menor média que diz respeito ao grau de satisfação dos discentes em matéria de avaliação das competências docentes está associada à adequação das formas de avaliação do aprendizado que são utilizadas pelos professores, no tocante aos trabalhos avaliativos, referente aos meios de composição da nota da AV1, que reflete em 50% da nota final do discente em uma disciplina obrigatória, das disciplinas obrigatórias existentes na grade curricular do mestrado do PPG.

Tabela 13: Relacionamento com os colegas

Questões inerentes ao relacionamento com colegas	N	M	DP
45) Quanto a facilidade em trabalhar em grupos com os colegas de classe do mestrado.	120	7,90	1,525
46) Quanto ao relacionamento com os colegas de classe.	120	8,02	1,545
47) Quanto ao auxílio dos colegas de classe quanto tenho alguma dificuldade para a compreensão dos conteúdos abordados em sala de aula.	119	7,91	1,631
48) Quanto ao comprometimento dos colegas de classe para realizar trabalhos em grupo.	120	7,83	1,584
49) Quanto ao comprometimento dos colegas de classe para realizar os trabalhos individuais.	119	7,96	1,532
50) Quanto ao respeito as diversidades étnicas e culturais de meus colegas de classe.	119	8,27	1,686

N=Número de respondentes; M=Média; DP=Desvio-Padrão.

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

A **Tabela 13**, diz respeito ao relacionamento dos discentes do PPG com os seus colegas de classe. Assim, observa-se que os índices de satisfação, de modo geral, são elevados, e a média do construto é de 7,98, ou seja, o grau de satisfação quanto aos aspectos relacionais dos respondentes com os seus colegas é de 80%, de modo geral. Ademais, a Tabela 14, refere-se aos aspectos relacionais dos discentes, respondentes deste estudo, com os professores da unidade.

Tabela 14: Relacionamento com professores

Questões inerentes ao relacionamento com professores	N	M	DP
51) Quanto a flexibilidade dos professores em relação aos métodos de ensino utilizados para atender as necessidades dos alunos.	119	7,32	1,594
52) Quanto a preocupação dos professores com a evolução do aprendizado dos alunos.	120	7,33	1,647
53) Quanto a liberdade em questionar os professores do sobre os conteúdos abordados.	120	7,83	1,751
54) Quanto ao respeito que os professores em relação as questões relacionadas a gênero, orientação sexual, raça, etnia, consciência religiosa etc.	116	8,32	1,580
55) Quanto a facilidade de orientação para o Trabalho de Conclusão do Curso (TCC).	120	7,41	2,048
56) Quanto a capacidade dos professores manterem os alunos motivados durante as aulas e o curso.	119	7,30	1,665

N=Número de respondentes; M=Média; DP=Desvio-Padrão.

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Observa-se que, assim como destacado sobre os elevados índices de satisfação da **Tabela 13**, dos discentes com os seus colegas de classe, na **Tabela 14** as médias também mostram-se elevadas, no que tange ao relacionamento dos discentes do PPG com os docentes das suas unidades, principalmente, no que tange ao respeito que os professores do PPG possuem em relação a fatores relacionados a gênero, etnia, orientação sexual, consciência religiosa, e demais fatores que dizem respeito a essência dos discentes. A média do construto é de 7,57, o que representa 76% de grau de satisfação no que tange aos aspectos relacionais entre discentes e docentes deste programa de mestrado.

A **Tabela 15** refere-se à satisfação geral dos discentes do PPG, respondentes deste estudo, no que tange ao resumo dos elementos que compõem o programa de mestrado, desde fatores internos, quanto a fatores externos que necessitam ser levados em consideração como parâmetros de autoavaliação institucional do PPG, de modo a contribuir com os discentes e docentes do mestrado, mediante o desenvolvimento dos serviços prestados, tanto pelas unidades, quanto pela Secretaria nacional do PPG, elevando, conseqüentemente, o grau de satisfação dos discentes, de modo geral.

Tabela 15: Satisfação Geral

Questões inerentes satisfação geral	N	M	DP
57) De um modo geral, qual a nota melhor representa seu grau de satisfação com o curso de mestrado?	120	6,68	2,238
58) De um modo geral, qual a nota melhor representa seu grau de satisfação com aspectos estruturais da unidade, inerente às instalações físicas, elétricas, bibliotecas, laboratórios de informática, estacionamento, restaurantes universitários, salas de	119	6,69	2,177
59) De um modo geral, qual a nota melhor representa seu grau de satisfação com os professores da unidade?	120	6,95	1,987
60) De um modo geral, qual a nota melhor representa seu grau de satisfação com a orientação para o TCC?	119	7,55	2,037
61) De um modo geral, qual a nota melhor representa a relação entre o que foi prometido na aula inaugural e o que é efetivamente fornecido no curso?	119	6,96	1,852
62) De um modo geral, qual a nota melhor representa seu grau de satisfação com a Secretaria Nacional do PPG?	109	6,76	1,789
63) De um modo geral, qual a nota melhor representa seu grau de satisfação com a Secretaria da unidade?	120	7,37	1,909
64) De um modo geral, qual a nota melhor representa seu grau de satisfação com o conteúdo avaliativo das disciplinas da Avaliação 1?	119	6,37	2,288
65) De um modo geral, qual a nota melhor representa seu grau de satisfação com o conteúdo avaliativo das disciplinas da Avaliação 2?	120	5,98	2,401

N=Número de respondentes; M=Média; DP=Desvio-Padrão.

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

A **Tabela 16**, na sequência, apresenta a média geral por construto, bem como, o resultado do teste *Alfa de Cronbach* para comprovar a confiabilidade/consistência interna dos construtos analisados.

Tabela 16: Informações dos construtos

Construto	Média	Desvio-Padrão	Alfa de Cronbach
Infraestrutura	6,68	1,641	0,909
Acessibilidade	6,69	1,634	0,837
Cortesia	7,76	1,287	0,866
Segurança	7,20	1,448	0,849
Competências institucionais	6,92	1,509	0,879
Competências docentes	7,20	1,481	0,949
Relacionamento com os colegas	7,98	1,369	0,937
Relacionamento com os professores	7,57	1,334	0,841
Satisfação Geral	6,81	1,567	0,913

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Percebe-se que as médias estão relativamente próximas, sendo as menores, referente às médias de infraestrutura e acessibilidade e a maior média referente ao construto de relacionamento com os colegas. Sendo que, nota-se a evolução dos resultados neste construto se comparado com o estudo desenvolvido por Coleman (1988) que destacava a falta de relacionamento entre alunos do segundo grau associado ao elevado nível de evasão escolar, ademais, o autor destaca que a variável de relacionamento entre os colegas está associada ao capital social que é oriundo de efeitos familiares e por reflexos da comunidade.

Em relação ao *Alfa de Cronbach*, percebe-se que todos os valores indicados estão dentro dos parâmetros indicados na literatura (FIELD, 2009; HAIR JR et al., 2009; MAROCO, 2014; FÁVERO; BELFIORI, 2017). Além disso, não existe indicação de exclusão de qualquer uma das variáveis.

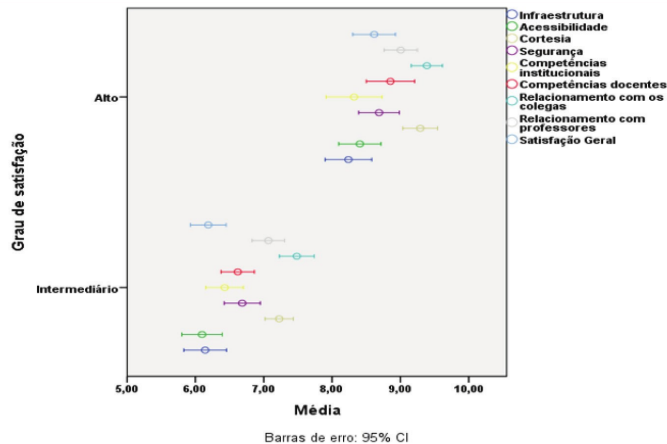
5 ANÁLISE DE DADOS

O primeiro aspecto a ser analisado é a composição dos respondentes de acordo com as médias apresentadas nos construtos. Para tanto foi utilizada a Análise de Cluster, utilizando o Método de Ward para agrupamento dos respondentes e a distância euclidiana quadrada como medida de intervalo, de acordo com as indicações de Hair et al. (2009), Maroco (2014) e Fávero e Belfiore (2017). Foram identificados dois agrupamentos distintos, sendo que o primeiro é composto por 89 indivíduos e o outro por 31 indivíduos. A partir das médias apresentadas em cada um dos construtos a partir da mensuração da escala por grau de satisfação, optou-se por

denominar o primeiro grupo de Grau de Satisfação Intermediário e o segundo grupo de Grau de Satisfação Alto. O resultado da Análise de Cluster é indicado na **Figura 1**.

É importante destacar que todas as médias são superiores a 6 na escala utilizada, o que indica que não se configura um grau baixo de satisfação, tanto que a própria Análise de Cluster não indicou a existência de um grupo com médias inferiores.

Figura 1: Resultado da Análise de Cluster



Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Cabe destacar que as médias dos construtos entre os dois grupos são estatisticamente diferentes, análise confirmada a partir do Teste t para amostras independentes, de acordo com os indicativos da literatura (FIELD, 2009; HAIR JR et al., 2009; MAROCO, 2014; FÁVERO; BELFIORE, 2017).

A partir da distribuição dos respondentes nestes dois grupos, pode-se verificar que os respondentes de algumas unidades apresentam percepções bem distintas, conforme pode ser observado na **Tabela 17**.

Tabela 17: Unidade em que cursa o mestrado

Unidade	Grupo 1		Grupo 2		Totais	
	N	%	N	%	N	%
IES1	7	70%	3	30%	10	100%
IES2	12	86%	2	14%	14	100%
IES3	10	83%	2	17%	12	100%
IES4	8	89%	1	11%	9	100%
IES5	6	50%	6	50%	12	100%
IES6	6	55%	5	45%	11	100%
IES7	7	64%	4	36%	11	100%
IES8	8	100%	0	0%	8	100%
IES9	8	80%	2	20%	10	100%
IES10	4	44%	5	56%	9	100%
IES11	6	86%	1	14%	7	100%
IES12	7	100%	0	0%	7	100%
Total	89	74%	31	26%	120	100%

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Nos casos das unidades da IES5, IES6 e IES10 a distribuição quase equânime dos respondentes entre os dois grupos pode estar indicando que a satisfação dos respondentes é parcial, ou seja, apenas uma parte dos respondentes apresenta um grau alto de satisfação.

Nos casos das unidades IES8 e IES12 percebe-se que todos os respondentes estão localizados no grupo 1, no qual as médias tendem a um grau de satisfação intermediário, o que pode estar indicando que estas unidades ainda precisam melhorar em diversos aspectos.

Nos demais casos, 2/3 ou mais dos respondentes estão localizados no Grupo 1, o que também pode indicar a necessidade de melhoria em diversos pontos.

Outro aspecto que chama a atenção é que 82% das mulheres que responderam ao questionário foram incluídas no primeiro agrupamento (grau de satisfação intermediária), contra 66% dos homens, o que pode indicar que as mesmas são mais exigentes em relação aos aspectos analisados ou que possuem uma percepção mais acurada em relação aos mesmos.

Em relação aos demais aspectos de caracterização dos respondentes, a data de início do curso também é um aspecto significativo, pois 82% dos respondentes que iniciaram em 2016 pertencem ao grupo 1, enquanto 69% dos respondentes que iniciaram em 2017 estão neste grupo. Isto pode indicar uma evolução natural do PPG, já que o primeiro ano é um ano de aprendizado e que os problemas vão sendo resolvidos e acabando impactando menos as turmas subsequentes.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Estudos referentes à análise do grau de satisfação dos discentes contribuem para a análise da qualidade do ensino superior, seja na graduação e/ou na pós-graduação (*lato sensu* e *stricto sensu*), como parâmetro de autoavaliação e desenvolvimento institucional.

Para tanto, inicialmente, faz-se necessário destacar que este estudo visou responder as seguintes problemáticas de pesquisa: ***Como os discentes do PPG em rede percebem a qualidade do curso de mestrado? Como aplicar um modelo de autoavaliação pedagógica e institucional em um PPG em rede?***

Assim, destaca-se que, para responder aos problemas, em questão, foram traçados os objetivos, sendo que o objetivo geral deste estudo foi avaliar o grau de satisfação dos discentes do PPG, das turmas de 2016 e 2017, de modo a observar quais são os aspectos positivos e negativos deste programa de mestrado, com base nos dados coletados, como ferramenta de contribuição

para o desenvolvimento do PPG, com benefícios tanto para o programa de mestrado, para as IES, para os docentes, quanto para os discentes das turmas atuais e das turmas futuras.

Portanto, por meio da análise dos dados obtidos de 120 respondentes, destacam-se os seguintes graus de satisfação dos construtos deste estudo, em termos percentuais, respectivamente, a saber: Infraestrutura (67%); Acessibilidade (67%); Cortesia (78%); Segurança (72%); Competências Institucionais (69%); Competências Docentes (72%); Relacionamento com os colegas (80%); Relacionamento com os professores (76%); Satisfação Geral (68%). Deste modo, observa-se a necessidade da reflexão sobre os dados apresentados neste estudo por parte da coordenação do PPG, de modo a reavaliar ações, a nível nacional, nas unidades oriundas tanto da fase 1, quanto da fase 2.

Ademais, destacam-se sugestões para o PPG, bem como, para estudos futuros. Quanto ao PPG, sugere-se que por mais que o mestrado seja profissional, que auxílios financeiros possam ser disponibilizados aos discentes de baixa-renda, visto que, conforme dados obtidos, há discentes que possuem renda bruta familiar de até 1 salário-mínimo. Portanto, elenca-se a importância de auxílios financeiros para alunos regulares do Brasil e para alunos do exterior, como estímulo a procura pelo programa de mestrado, bem como, para o desenvolvimento discente.

Quanto ao aprimoramento do programa de mestrado no que tange a temáticas relacionadas à acessibilidade, sugere-se que sejam inseridos instrumentos tecnológicos nos sites das unidades e do site nacional do PPG, como meio de suporte a pessoas portadoras de deficiências visuais e auditivas. Como mencionado por grande parte dos respondentes, faz-se necessário que as informações emitidas pela Secretaria nacional do PPG para as unidades, e destes, para os discentes, sejam padronizadas e lineares, evitando ruídos no processo de comunicação institucional, oriundos de informações contraditórias.

Quanto às sugestões para estudos futuros, sugere-se que sejam realizados estudos com a finalidade de avaliar o PPG sob a percepção dos docentes do PPG, pois estes são peças-chaves essenciais, assim como os discentes do programa de mestrado, objeto deste estudo. Ademais, faz-se necessário que pesquisas de satisfação acadêmica sejam expandidas para demais programas de pós-graduação, em nível de mestrado e doutorado.

Assim, conclui-se que, os objetivos deste estudo foram alcançados, sendo que o grau de satisfação dos discentes do PPG foi analisado com base nos dados coletados, valendo destacar que, este estudo, de modo geral, reflete em contribuições para os docentes, discentes e para o desenvolvimento do PPG, como parâmetro de desenvolvimento e autoavaliação institucional do programa de mestrado profissional, e para a contribuição a pesquisas científicas, como elemento base de potencialização de

estudos futuros no que tange a temática que foi abordada neste estudo.

Referências

- ALVES, H.; RAPOSO, M. Conceptual model of student satisfaction in higher education. **Total Quality Management**, v. 18, n. 5, p. 571-588, 2007.
- ANTONELLI, R. A. *et al.* Ao Mestre com Carinho: o Bom Professor Sob a Ótica dos Discentes de Ciências Contábeis da Geração Y. **Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade (REPeC)**, v. 12, n. 1, 2018.
- BANDEIRA, M. L. *et al.* Avaliação da qualidade do ensino de pós-graduação: elementos para a construção e validação de um instrumento de pesquisa. In: CONGRESSO ENANPAD, 22., 1998, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 1998.
- BELFOR, J. A. *et al.* Competências pedagógicas docentes sob a percepção de alunos de medicina de universidade da Amazônia brasileira. **Ciência & Saúde coletiva**, v. 23, p. 73-82, 2018.
- BONAMINO, A. *et al.* Os efeitos das diferentes formas de capital no desempenho escolar: um estudo à luz de Bourdieu e de Coleman. **Revista Brasileira de Educação**, v. 15, n. 45, p. 487-499, 2010.
- CASAGRANDE, L. *et al.* Estudo comparativo de percepções de alunos de especialização lato sensu nas modalidades presencial e EaD. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 32., 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Anpad, 2008.
- COLEMAN, J. S. Social capital in the creation of human capital. **American Journal of Sociology**, p. S95-S120, 1988.
- COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR. **Avaliação**. Disponível em: <http://www.capes.gov.br/>. Acesso em: 20 maio 2018.
- CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. Porto Alegre: Artmed, 2010.
- CUMMINS, R. A.; GULLONE, E. Why we should not use 5-point Likert scales: the case for subjective quality of life measurement. **Second International Conference on Quality of Life in Cities**, Singapore, 2000.
- CUNHA, M. I.; PINTO, M. M. Qualidade e educação superior no Brasil e o desafio da inclusão social na perspectiva epistemológica e ética. **Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos**, p. 571-591, 2009.
- EBERLE, L.; MILAN, G. S.; LAZZARI, F. Identificação das dimensões da qualidade em serviços e a satisfação de clientes: um estudo aplicado em uma Instituição de Ensino Superior. **RAE**, São Paulo, v. 9, n. 2, 2010.
- FARO, A. Estresse e estressores na pós-graduação: Estudo com mestrandos e doutorandos no Brasil. **Psicologia: teoria e pesquisa**, v. 29, n. 1, p. 51-60, 2013.
- FÁVERO, L. P.; BELFIORE, P. **Manual de Análise de Dados**: estatística e modelagem multivariada com Excel®, SPSS® e Stata®. Rio de Janeiro: Elsevier, 2017.
- FIELD, A. **Descobrendo a estatística usando o SPSS-2**. Porto Alegre: Bookman, 2009.
- FIGUEIREDO, M. S.; TONTINI, G.; SILVEIRA, A. Integrando os modelos SERVQUAL, KANO e Matriz de Importância x Desempenho para avaliação de Instituições de Ensino Superior. In: **Ensino na área de administração e avaliação de Instituições de ensino superior**. Blumenau: Edifurb, 2006.
- FONTELLES, M. J. *et al.* Metodologia da pesquisa científica: diretrizes para a elaboração de um protocolo de pesquisa. **Revista Paraense de Medicina**, v. 23, n. 3, p. 1-8, 2009.
- FORTES, V. C. *et al.* Alternativas para Avaliação Institucional em Instituição de Ensino Superior: modelos SERVPERF e HEDPERF. **EnEPQ**, Paraíba, 2011.
- GAMBIRAGE, C. *et al.* Elementos de Satisfação dos Estudantes de Cursos de Pós-Graduação Lato Sensu em uma Instituição do Sistema ACAFE no Meio-oeste Catarinense. In: COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA, 17., 2017, Mar del Plata. **Anais...** Mar del Plata: Universidade Nacional de Mar del Plata, 2017.
- HAIR JR, J. F. *et al.* **Análise multivariada de dados**. Porto Alegre: Bookman, 2009.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Distribuição da população por sexo**. Censo 2010. Disponível em: <https://censo2010.ibge.gov.br/resultados.html>. Acesso em: 10 mar.

2019.

KÜHL, M. R. *et al.* O valor das competências docentes no ensino da Administração. **Revista de Administração (FEA-USP)**, v. 48, p.783-799, 2013.

LEITÃO, R. A. *et al.* Análise dos serviços recebidos pelos alunos de pós-graduação da Faculdade de Odontologia de Piracicaba-UNICAMP. **Contextus**, v. 5, n. 1, p 59-68, 2007.

LIBÂNEO, J. C. **Didática**. São Paulo: Cortez, 1994.

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

MANCEBO, D. *et al.* Políticas de expansão da educação superior no Brasil 1995-2010. **Revista Brasileira de Educação**, v. 20, n. 60, 2015.

MAROCO, J. **Análise estatística**: com utilização do SPSS. 6. ed. Lisboa: Edições Sílabo, 2014.

MEYER, JR.V. A prática da administração universitária: contribuições para a teoria. **Revista Universidade em Debate**, v. 2, n. 1, p. 12-26, 2014.

MIGUEL, P. A. C.; SALOMI, G. E. Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços. **Revista Produção**, v. 14, n. 1, p. 12-30, 2004.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **IGC**. 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/mec/pt-br>. Acesso em: 30 abr. 2022.

MOREIRA, C. O. F.; HORTALE, V. A.; HARTZ, Z. A. Avaliação da pós-graduação: buscando consenso. **Revista Brasileira de Pós-Graduação**, v. 1, n. 1, 2004.

PARASURAMAN, A. *et al.* A conceptual model of service quality and its implications for future research. **The Journal of Marketing**, p. 41-50, 1985.

_____. *et al.* SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12 - 40, 1988.

PINTO, J. M. R. O acesso à educação superior no Brasil. **Educação e Sociedade**, v. 88, n. 25, p. 727-756, 2004.

PINTO, N. G. M. *et al.* Satisfação acadêmica no ensino superior brasileiro: uma análise das evidências empíricas. **Revista Brasileira de Ensino Superior**, v. 3, n. 2, p. 3-17, 2017.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do Trabalho Científico**: métodos e técnicas de pesquisa e do trabalho acadêmico. Novo Hamburgo: FEEVALE, 2013.

RODRIGUES, A. J. *et al.* **Metodologia Científica**. 3. ed. Aracaju: UNIT, 2010.

SISTEMA NACIONAL DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR. **Processo de avaliação**. Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/superior-sinaes>. Acesso em: 20 maio 2018.

SOTHE, A. *et al.* Satisfação e perspectivas profissionais dos acadêmicos dos cursos de Administração e Ciências Contábeis de uma instituição de ensino superior do Estado de Santa Catarina. RBC: **Revista Brasileira de Contabilidade**, v. 62, n. 196, p. 53-66, 2012.

SOUZA, T. C. G. *et al.* Comparação de modelos de qualidade de serviços: proposição estratégica para instituições de ensino superior. **SemeAd**, São Paulo, 2011.

TONTINI, G.; WALTER, S. A. Antecedentes da Qualidade Percebida de um Curso de Administração: uma abordagem não linear. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, v. 13, n. 40, p. 264-280, 2011.

WALTER, S. A.; TONTINI, G.; DOMINGUES, M. J. C. S. Identificando oportunidades de melhoria em um curso superior através da análise da satisfação dos alunos. **Encontro Nacional de Programas de Pós-Graduação em Administração**, v. 29, 2005.

WOJAHN, R. M. *et al.* Proposta de modelo para avaliação da satisfação com a qualidade do ensino. **Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL**, v. 11, n. 1, p. 1-23, 2018.

ZANELLA, L. C. H. **Metodologia de pesquisa**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2011.