

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL**

**PERCEPÇÃO DE SATISFAÇÃO E CONTRIBUIÇÕES  
PROFISSIONAIS OPORTUNIZADAS PELO CURSO DE  
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: UM ESTUDO COM  
ALUNOS DA UAB/UFSM**

**ARTIGO DE ESPECIALIZAÇÃO**

**Ana Claudia Santos Silveira Zuliani**

**Palmeira das Missões, RS, Brasil  
2014**

**Universidade Federal de Santa Maria  
Centro de Ciências Sociais e Humanas  
Departamento de Ciências Administrativas  
Curso de Pós-Graduação em Gestão Pública Municipal**

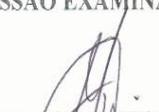
A Comissão Examinadora, abaixo assinada,  
aprova o artigo científico de Especialização

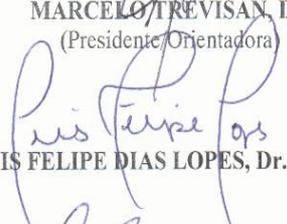
**Percepção de satisfação e contribuições oportunizadas pelo curso de  
Administração Pública: um estudo com alunos da UAB/UFSM**

elaborada por  
**Ana Claudia Santos Silveira Zuliani**

como requisito parcial para obtenção do grau de  
**Especialista em Gestão Pública Municipal**

**COMISSÃO EXAMINADORA:**

  
**MARCELO TREVISAN, Dr.**  
(Presidente/Orientadora)

  
**LUIS FELIPE DIAS LOPES, Dr. (UFSM)**

  
**JOÃO ZAMBERLAM, Dr. (UFSM)**

Santa Maria, 19 de julho de 2014

## **PERCEPÇÃO DE SATISFAÇÃO E CONTRIBUIÇÕES PROFISSIONAIS OPORTUNIZADAS PELO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: UM ESTUDO COM ALUNOS DA UAB/UFMS**

**RESUMO:** O crescimento e a adesão da modalidade de ensino a distância levou o governo a criar leis que a regulamentam por meio de políticas públicas. Considerando a importância desse sistema de política pública, faz-se pertinente uma análise da opinião dos estudantes do curso de Administração Pública, integrantes da UAB/UFMS, com vistas a identificar a percepção de satisfação dos mesmos em relação ao curso ofertado, bem como a contribuição que o curso está proporcionando para sua profissionalização. Foi realizada uma pesquisa exploratória descritiva, de caráter quantitativo com um viés qualitativo. A amostra foi composta por 135 estudantes do curso de Bacharel em Administração Pública nos 13 polos da instituição. Foi utilizada estatística descritiva, com o auxílio do Excel. Os resultados obtidos demonstram que, de um modo geral, os estudantes estão satisfeitos com o curso, entretanto alguns aspectos devem ser revistos, especialmente, no que se refere à interação entre professores, tutores e alunos. Os estudantes, em sua maioria, percebem os benefícios no desempenho de suas atividades e rotinas diárias, bem como no seu autodesenvolvimento e na alavancagem de suas carreiras.

**Palavras-chave:** Satisfação. Ensino a distância. Políticas Públicas. Profissionalização.

## **PERCEPTION OF SATISFACTION AND THE PROFESSIONAL CONTRIBUTION ENABLED BY THE PUBLIC ADMINISTRATION COURSE: A STUDY WITH THE UAB/UFMS STUDENTS**

**ABSTRACT:** The growth and the adhesion to the online teaching modality led the government to pass on laws which rule it through public policies. Considering the importance of this public policy system, it is necessary an analysis of the students' opinion on the Public Administration course, members of UAB/UFMS, aiming to identify their perception of satisfaction regarding the course offered, as well as the contribution the course has given for their professionalization. It was carried out a descriptive and exploratory research. It includes both qualitative and quantitative character. The sample was composed by 135 students of Bachelor in Public Administration in the 13 poles of the institution. It was used the descriptive statistics, with Excel software help. The results obtained showed that, in general, the students are satisfied with the course, however some aspects must be reviewed, mainly, concerning the interaction of the teachers, tutors and students. Most of the students realize the benefits on the development of their activities and daily routines, as well as on their self-development and the improvement of their careers.

**Key words:** Satisfaction, Online Teaching, Public Policies, Professionalization.

### **1 INTRODUÇÃO**

Com a evolução tecnológica cada vez mais presente nos nossos dias, a educação a distância no Brasil tem sido tema de grande destaque. Essa modalidade de ensino permite a

expansão do conhecimento, através das tecnologias de informação, as quais facilitam a troca de informações e propiciam a participação e socialização.

O crescimento e a adesão substancial dessa modalidade de ensino levou o governo a criar leis para regulamentar a atuação das instituições nessa modalidade. Em 2005, o ensino a distância no país teve um grande impulso com a criação, por parte do Ministério da Educação, do Sistema Universidade Aberta do Brasil – UAB, que consiste em uma política pública que visa a expansão e a interiorização da educação superior, por meio do aumento quantitativo na oferta de vagas das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) já existentes e a criação de novas universidades, de campus fora de sede e de polos de apoio presencial às universidades públicas (BRITO, 2011). Na visão de Santos (2011, p. 01) “essas políticas de diversificação de modalidades de ensino no setor público têm propósitos democratizantes”.

Considerando a importância desse sistema de política pública para o desenvolvimento e a expansão do ensino superior no Brasil, faz-se pertinente uma análise da opinião dos estudantes do curso de Administração Pública, integrantes da UAB/UFSM, com vistas a identificar a percepção de satisfação dos mesmos em relação ao curso ofertado, bem como a contribuição que o curso está proporcionando para sua profissionalização.

O curso de Bacharelado em Administração Pública ofertado pela UFSM/UAB oferece três linhas de formação específicas: Finanças Públicas, Gestão Municipal e Gestão Pública da Saúde, visando formar profissionais com um amplo conhecimento de Administração Pública, capazes de atuar neste contexto, à luz da ética. Os órgãos governamentais, independentemente da esfera, necessitam de pessoas capacitadas e qualificadas para realizar o trabalho com sucesso, considerando que os gestores públicos atendem uma ampla gama de atribuições, com demandas cada vez mais urgentes, justificando a importância desse estudo.

A capacitação dos gestores públicos é fundamental para que haja a integração das necessidades da sociedade de acordo com a disponibilidade dos recursos e serviços prestados. Albarello (2006, p. 67), corrobora ao afirmar que “a capacitação dos gestores representam um passo primordial no processo de discussão acerca de métodos de gestão compatíveis com a realidade do setor público”.

Verifica-se também, a relevância deste artigo considerando o índice de crescimento dos cursos a distância e sua importância para o desenvolvimento nacional. Segundo dados do Censo da Educação Superior de 2012, no período 2011-2012, as matrículas cresceram 3,1% nos cursos presenciais e 12,2% nos cursos a distância, sendo que este último já conta com uma participação superior a 15% na matrícula de graduação.

Neste contexto, o objetivo geral desta pesquisa foi identificar o nível de satisfação dos alunos do curso Bacharelado em Administração Pública da UAB/UFSM, através da compreensão de percepção dos discentes em relação aos serviços prestados pela instituição. Especificamente, buscou-se: identificar o perfil dos estudantes; apontar as contribuições que o curso está oportunizando aos alunos que atuam na gestão pública; e propor sugestões para aperfeiçoar o curso em estudo.

Este artigo está dividido em cinco partes: a primeira aborda esta introdução, a segunda apresenta uma revisão teórica sobre políticas públicas, com ênfase em políticas educacionais e satisfação. A terceira mostra a metodologia aplicada à pesquisa realizada, a quarta faz uma análise dos dados e discute os resultados encontrados. O artigo é finalizado com a apresentação das considerações finais e recomendações para trabalhos futuros.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Esta seção inicia com a apresentação de conceitos básicos referente as políticas públicas, enfatizando as educacionais. Logo após, são discutidas algumas contribuições para a formação de administradores públicos oportunizadas pelo sistema da Universidade Aberta do Brasil – UAB e por fim aborda-se alguns conceitos sobre satisfação com o objetivo de sustentar as análises e resultados deste trabalho.

### **2.1 Políticas públicas**

Nos últimos anos, a preocupação quanto a desigualdade social tem sido tema de diversos debates e ações, especialmente no âmbito político. Dessa forma, o desenvolvimento de políticas públicas que visam uma maior igualdade social tomou uma dimensão muito ampla.

Na visão de Rua (2009, p. 21), “as políticas públicas são resultantes da atividade política e que esta consiste na resolução pacífica de conflitos, processo essencial à preservação da vida em sociedade”. Do ponto de vista etimológico política pública consiste na participação do povo nas decisões da cidade.

Souza (2003) destacou definições interessantes de políticas públicas na visão de alguns autores, as quais estão apresentadas no Quadro 1.

<b>Autor/Ano</b>	<b>Definição</b>
Laswell (1958)	Quem ganha o quê, por quê e que diferença faz?
Lynn (1980)	Conjunto específico de ações do governo que irão produzir efeitos específicos.
Dye (1984)	O que o governo escolhe fazer ou não fazer.
Peters (1986)	Soma das atividades dos governos, que agem diretamente ou através de delegação, e que influenciam a vida dos cidadãos.
Mead (1995)	Campo dentro do estudo da política que analisa o governo à luz de grandes questões públicas.

#### Quadro 1 – Definição de políticas públicas

Fonte: Elaborada pela autora com base em Souza (2003).

Após as definições cotejadas por Souza (2003, p. 3), sua própria definição de política pública foi elaborada como sendo:

Campo do conhecimento que busca, ao mesmo tempo, “colocar o governo em ação” e/ou analisar essa ação (variável independente) e, quando necessário, propor mudanças no rumo ou curso dessas ações e ou entender por que o como as ações tomaram certo rumo em lugar de outro (variável dependente). Em outras palavras, o processo de formulação de política pública é aquele através do qual os governos traduzem seus propósitos em programas e ações, que produzirão resultados ou as mudanças desejadas no mundo real.

Após analisar alguns conceitos pode-se dizer que as políticas públicas envolvem o atendimento das necessidades e demandas sociais da população no que tange aos aspectos educacionais, habitacionais, de saúde, assistência social, entre outros, promovendo o desenvolvimento, por meio de um sistema político.

De acordo com o art. 205 da Constituição Federal de 1988, a educação é um direito de todos os cidadãos e um dever do Estado e da família. Frente a esta afirmação, e para garantir o direito a mesma são implementadas políticas educacionais.

Quanto à educação, Teixeira (2003) atribui a esta suma importância para o atingimento de um mínimo de equidade social, tornando-se necessário garantir e efetivar a gratuidade do ensino, a valorização do profissional do ensino, a garantia do padrão de qualidade, a gestão democrática e a vinculação de recursos.

Segundo Santos (2009, p. 9) “as dificuldades de acesso ao ensino superior no Brasil, portanto, estão fortemente associadas aos diferenciais de renda da população”. Tal fato tem sido combatido pelo aperfeiçoamento de mecanismos de financiamento à educação em instituições privadas, pela expansão das vagas em instituições públicas e pela incrementação à modalidade do ensino a distância proposta pelas políticas educacionais brasileiras.

Visando a expansão, interiorização e a inclusão social, as políticas públicas para a educação a distância são fundamentais para a construção de um país mais desenvolvido, justo e igualitário, pois oportunizam o acesso à educação em todos os cantos do país, superando barreiras (geográficas, culturais), e possibilitando a promoção de grandes mudanças na vida

pessoal e profissional das pessoas, considerando que através dessas políticas, todos poderão se capacitar, facilitando a sua inclusão no mercado de trabalho e, conseqüentemente, gerando ascensão social.

## **2.2 Universidade Aberta do Brasil – UAB e sua contribuição para a formação de administradores públicos**

O conceito e a diversificação da educação vêm passando por profundas transformações, sendo que sua adequação acaba por assumir um importante papel na sociedade vigente, onde o cenário é marcado pela globalização, o que cria uma necessidade de comunicação e informação sem fronteiras. Dessa forma, a educação a distância vem ganhando destaque, pois ela favorece o acesso e a expansão do conhecimento, por meio de tecnologias de informação.

Objetivando desenvolver ações na busca pela potencialização das políticas públicas na educação foi instituído, em 2004, o Fórum das Estatais pela Educação, que consiste em uma espaço para discussões e articulação de ações visando solucionar os problemas referentes a educação. Em julho de 2005 foi lançado o projeto UAB – Universidade Aberta do Brasil, o qual estava voltado para a expansão e a interiorização da educação superior gratuita e de qualidade (PRETI, 2007).

Em 08 de junho de 2006, por meio do decreto nº 5.800, fica instituído o Sistema Universidade Aberta do Brasil, constituído de uma parceria entre os órgãos governamentais em seus três níveis, universidades públicas e demais organizações interessadas, em articulação com um conjunto de polos municipais de apoio presencial (SANTOS, 2011).

Segundo a portaria normativa n. 02/2007, § 1, “o polo de apoio presencial é a unidade operacional para desenvolvimento descentralizado de atividades pedagógicas e administrativas relativos aos cursos e programas ofertados a distância”. Eles devem dispor de infraestrutura e recursos humanos adequados para o seu funcionamento.

Dentro deste sistema, a instituição é a responsável pela seleção, matrícula, acompanhamento pedagógico, avaliação, estrutura de apoio, expedição de diploma, ou seja, cabe à instituição arcar com recursos humanos e financeiros necessários para garantir a qualidade do curso (PRETI, 2007).

Para a concretização desse sistema o funcionamento da estrutura operacional consiste nos polos de apoio presencial e nos atores que são: aluno, tutor presencial, tutor à distância, coordenador de polo, professor pesquisador, professor ou equipe conteudista e coordenador de

curso. Os tutores a distância orientam quanto à aprendizagem e ao conteúdo, disponibilizam atividades e documentos no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) possibilitando o acesso e a interação e dirimindo dúvidas por meio do chat, fóruns e mensagens no ambiente. Os alunos, por meio do uso das diferentes tecnologias de informações, as quais podem ser no próprio polo, pesquisam, trocam informações, esclarecem dúvidas e constroem o conhecimento (SANTOS, 2011).

O sistema Universidade Aberta do Brasil visa oferecer cursos superiores para capacitação de dirigentes, gestores e trabalhadores em educação básica dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e apoiar a pesquisa em metodologias inovadoras de ensino superior respaldadas em tecnologias de informação e comunicação (UAB, 2009).

Considerando a finalidade do sistema UAB, verifica-se sua importância para o desenvolvimento dos municípios e do país, pois toda a organização, seja ela pública ou privada, necessita de profissionais qualificados, capazes de executar suas tarefas com eficiência e eficácia, visando à transparência no exercício de suas funções e o atendimento satisfatório do interesse público.

O curso de Administração Pública, disponibilizado pela UAB/UFSM oferece três linhas de formação específica: Finanças Públicas, Gestão Municipal e Gestão Pública da Saúde. Tais linhas de formação permitem aos estudantes o desenvolvimento de competências necessárias ao bom desempenho profissional do gestor público nas diversas esferas de poder e governo, ou seja, o curso forma profissionais capazes de compreender, planejar e gerir a administração pública seja ela, na esfera municipal, estadual ou federal e nos poderes legislativo, executivo ou judiciário. Segundo o projeto pedagógico do curso:

O Curso de Administração Pública - Bacharelado vem ao encontro das necessidades das organizações públicas contemporâneas, que buscam gestores com visão holística das ações administrativas e políticas governamentais, capacitados para exercitar a gestão na esfera regional, nacional e internacional, de forma a contribuir para o alcance dos objetivos da nação (UFSM, 2010).

Sabe-se da importância dos órgãos públicos para a sociedade, considerando que estes são responsáveis pela gestão do dinheiro público, garantindo o atendimento das demandas sociais, de maneira eficaz, eficiente e satisfatória. Neste sentido, torna-se necessário a formação e capacitação de profissionais em gestão.

### 2.3 Satisfação

Os consumidores estão cada vez mais exigentes e informados, portanto compreender suas necessidades, atitudes e tendências, favorecem a organização no que tange a garantir a satisfação de seus clientes e, conseqüentemente gerar melhores resultados. De acordo com Kotler e Keller (2006, p.142), “satisfação é a sensação de prazer ou desapontamento resultante da comparação entre o desempenho percebido de um produto e as expectativas do comprador”. Segundo este conceito a satisfação está diretamente ligada à percepção do cliente em relação às expectativas criadas por ele, sendo que se o retorno oferecido pelo serviço prestado for menor que o esperado ele estará insatisfeito, se for o esperado, estará satisfeito e se exceder suas expectativas, estará muito satisfeito ou encantado.

Alves (2003) define satisfação do estudante como sendo o resultado global obtido com a experiência educacional em todas as suas vertentes, podendo ser apenas um sentimento detido pelo estudante ou um conhecimento mais racional. O desempenho da instituição no que tange ao envolvimento dos alunos com os docentes, administradores, colegas e o ensino efetivo e o grau de preparação do estudante para sua carreira profissional tendem a influenciar a satisfação dos estudantes.

No que se refere a insatisfação dos alunos, Alves (2003) confirma que esta é resultante da comparação que os estudantes fazem da própria situação com a de outros estudantes em outras universidades (imagem), da análise do desempenho da universidade, na prestação do serviço educacional, da comparação do desempenho da universidade com as expectativas iniciais e de um sentimento geral a respeito da universidade.

Lanzer (2004) comenta que a instituição de ensino superior que busca o reconhecimento como uma instituição de referência, pela qualidade de suas ações e resultados, tem na satisfação de seus clientes internos (alunos) e externos (sociedade) um dos seus principais valores. O não atendimento a esse quesito implica em altos índices de inadimplência e evasão.

Colauto *et al* (2005), através de pesquisa identificaram que as principais variáveis de valor total para o aluno são a qualificação do corpo docente, qualidade do curso, retorno dos investimentos e adequação dos recursos físicos.

De um modo geral, pode-se entender satisfação como uma avaliação feita pelo cliente com respeito a um produto ou serviço em relação ao atendimento ou não das necessidades e expectativas do próprio cliente. Considerando os alunos, o seu nível de satisfação está atrelado ao nível da qualidade do serviço prestado pela instituição de ensino. A satisfação está

diretamente ligada ao atendimento das expectativas dos alunos, sob o ponto de vista das dimensões interesse do estudante, envolvimento do professor, interação estudante-professor, organização do curso e demandas do curso (VENTURUNI *et al*, 2008).

Considerando a importância em manter os estudantes satisfeitos como estratégia para o sucesso institucional a mensuração da satisfação torna-se um aliado no processo de tomada de decisão. Para Motta (2002, p.1), “a mensuração da satisfação é um processo, e não um episódio de pesquisa. Ela visa transformar dados obtidos dos consumidores em dados de decisão”. Portanto, a partir dos resultados obtidos, podem-se planejar ações de melhoria e adequação às necessidades e desejos dos clientes.

Tratando-se de uma instituição prestadora de serviços, mensurar a satisfação dos alunos torna-se uma tarefa mais difícil, devido às particularidades apresentadas pelos serviços. Na visão de Motta (2002), há diferenciação entre uma pesquisa de satisfação aplicada aos serviços e uma pesquisa aplicada a bens puros, considerando que a avaliação de um consumidor frente ao serviço é composta por medidas subjetivas, envolvendo sentimento em suas avaliações, pois são dotados de experiências prévias e assim, estruturam uma realidade própria de avaliação, de acordo com suas expectativas.

Sendo assim, a pesquisa se faz necessária para verificar qual é a percepção de satisfação dos alunos, quanto aos serviços prestados e após tomar decisões que possam conduzir a melhores resultados, pois somente ao ouvi-los é que se pode alcançar o encantamento dos mesmos. Tais pesquisas devem ser realizadas periodicamente para que se possa medir os resultados alcançados e concentrar-se na busca por satisfação daqueles pontos que ainda não atingiram o desejado pelos estudantes.

### **3 ASPECTOS METODOLÓGICOS**

A presente pesquisa é classificada quanto a sua abordagem como quantitativa com um viés qualitativo. Para Malhotra (2008), a pesquisa quantitativa caracteriza-se pela aplicação de um questionário estruturado dado a uma amostra de população e destinado a obter informações específicas dos entrevistados. Quanto aos objetivos a pesquisa é exploratória e descritiva, pois se baseia em amostras grandes e representativas e os dados obtidos estão sujeitos a uma análise quantitativa (MALHOTRA, 2008).

Para a realização da pesquisa considerou-se como população o número correspondente aos alunos matriculados no curso de Administração Pública, nos 13 polos da UFSM. Para o cálculo da amostra, utilizou-se a técnica de amostra aleatória probabilística, com 135

participantes, o que representa um nível de confiança de 93,3% e erro padrão de 6,7% (Tabela 1).

Tabela 1 – População da pesquisa

<b>Polo</b>	<b>Alunos matriculados</b>	<b>Alunos participantes da pesquisa</b>
<b>Agudo</b>	38	15
<b>Novo Hamburgo</b>	23	9
<b>Restinga Seca</b>	36	9
<b>Santana do Livramento</b>	15	5
<b>Santo Antônio da Patrulha</b>	20	9
<b>São Lourenço</b>	21	8
<b>São Sepé</b>	22	10
<b>Sobradinho</b>	41	11
<b>Tapejara</b>	18	4
<b>Três de Maio</b>	22	7
<b>Três Passos</b>	37	14
<b>Tio Hugo</b>	42	20
<b>Vila Flores</b>	21	14
<b>TOTAL</b>	<b>356</b>	<b>135</b>

Fonte: Dados elaborados pela autora.

Segundo informações da coordenação do curso, o total de estudantes corresponde a 356, sendo 112 do 3º semestre, 92 do 5º semestre e 152 do 8º semestre.

A coleta de dados baseou-se em um questionário enviado via e-mail, o qual permaneceu disponível por um período de 18 dias (07/05/2014 a 25/05/2014). Conforme Beuren (2003, p.130), o questionário “é um instrumento de coleta de dados construído por uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito pelo informante, sem a presença do pesquisador”. A autora explica que o questionário deve ser claro, com linguagem acessível e deve apresentar uma ideia de cada vez.

O questionário resultou da adaptação de modelos aplicados por outros pesquisadores, os quais abordaram a questão da satisfação na área da educação (CUNHA, BORGES e FACHEL, 1998) e também da importância da educação a distância para a busca do autodesenvolvimento indispensável para o crescimento pessoal e profissional dos indivíduos (VENTURINI, 2011). Desta forma, o questionário é composto por questões objetivas, das quais 9 buscam identificar o perfil dos estudantes, 6 são específicas para aqueles estudantes que trabalham no setor público municipal e 19 medem o grau de satisfação em relação aos aspectos didáticos e pedagógicos, professores e tutores, polo e acesso às informações do curso de Administração Pública. Três questões discursivas completam o questionário, visando identificar os aspectos positivos e negativos no curso de acordo com a percepção dos alunos, caracterizando o viés qualitativo deste estudo.

Para a operacionalização das variáveis, foi utilizada uma escala do tipo Likert de quatro pontos, que para Malhotra (2008, p. 266) é muito utilizada nas pesquisas de marketing, pois “exige que os participantes indiquem um grau de concordância ou de discordância com cada uma de várias afirmações relacionadas aos objetos de estímulos”.

A tabulação e análise dos dados foi realizada com o auxílio do Excel, utilizando estatística descritiva. Esta etapa do estudo foi complementada considerando-se as informações obtidas por meio das questões qualitativas presentes no instrumento de coleta de dados. Os resultados foram apresentados por meio de gráficos e tabelas e a sua discussão constam na próxima seção.

## 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A presente seção apresenta os resultados do estudo, alinhados com os objetivos que nortearam a pesquisa. Inicialmente é descrito o perfil dos alunos participantes da investigação. Em seguida, apresenta-se as contribuições que o curso oportuniza para o crescimento profissional na gestão pública de acordo com a percepção dos alunos e a satisfação dos mesmos quanto ao curso estudado em diversos aspectos. Por fim, propõem-se algumas sugestões de melhorias.

### 4.1 Caracterização do perfil dos alunos

A amostra é composta por 135 alunos vinculados ao curso EAD de Bacharel em Administração Pública oferecido pelo sistema UAB em educação na UFSM. A Tabela 2 apresenta o perfil sociodemográfico da amostra pesquisada.

(continua)

Tabela 2 – Caracterização do perfil sociodemográfico da amostra

Caracterização da amostra pesquisada		Frequência - Percentual
<b>Gênero</b>	Masculino	72 – 53%
	Feminino	63 – 47%
<b>Faixa etária</b>	Até 25 anos	9 – 7%
	26 a 35 anos	60 – 44%
	36 a 41 anos	22 – 16%
	Acima de 41 anos	44 – 33%
<b>Renda mensal</b>	Até 01 salário mínimo	5 – 4%
	1 a 3 salários mínimos	63 – 47%
	3 a 5 salários mínimos	41 – 30%
	Acima de 5 salários mínimos	26 – 19%

(conclusão)

Tabela 2 – Caracterização do perfil sociodemográfico da amostra

Caracterização da amostra pesquisada		Frequência - Percentual
Estado civil		
	Solteiro	41 – 30%
	Casado	80 – 59%
	Divorciado	5 – 4%
	Viúvo	0 – 0%

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Dos 135 respondentes da pesquisa 72 são do gênero masculino e 63 do gênero feminino, sendo que do total 44% estão na faixa etária de 26 a 35 anos, 16% possuem entre 36 a 41 anos de idade e 33% acima de 41. Conforme percebe-se por meio da Tabela 2 apenas 7% possuem idade inferior a 25 anos, demonstrando que a maioria dos alunos envolvidos em educação a distância são adultos.

Constata-se por meio da Tabela 2 que apenas 4% dos alunos possuem renda mensal de até um salário mínimo, sendo que 47% da amostra ganha entre 1 a 3 salários mínimos, o que representa, segundo a classificação de renda da Associação Brasileira das Empresas de Pesquisa – ABEP, a população de classe média e baixa. No que tange ao estado civil, os casados representam o maior percentual nesta categoria (59%), o que pode ser justificado considerando que grande parte dos alunos são pessoas adultas.

Quanto ao perfil, constatou-se que a maior parcela é do gênero masculino (53%), casados (59%), entre 26 a 35 anos (44%), com renda mensal de 1 a 3 salários mínimos (47%), evidenciando que “a nova maioria dos estudantes universitários é muito diferente: eles são mais velhos, frequentam as aulas em tempo parcial, tem emprego, família e vivem fora do campus” (MORAES, 2010, p. 31).

Por meio dos dados da pesquisa, verifica-se que 6% dos alunos estão cursando a primeira graduação. Entretanto, 34% dos alunos pesquisados, já possuem graduação, demonstrando que, para alguns, a busca por conhecimento e crescimento profissional é constante. Percebe-se que, dos alunos que já possuem graduação, a maioria são licenciaturas.

No que diz respeito ao local de trabalho, os resultados podem ser analisados através da Figura 1.

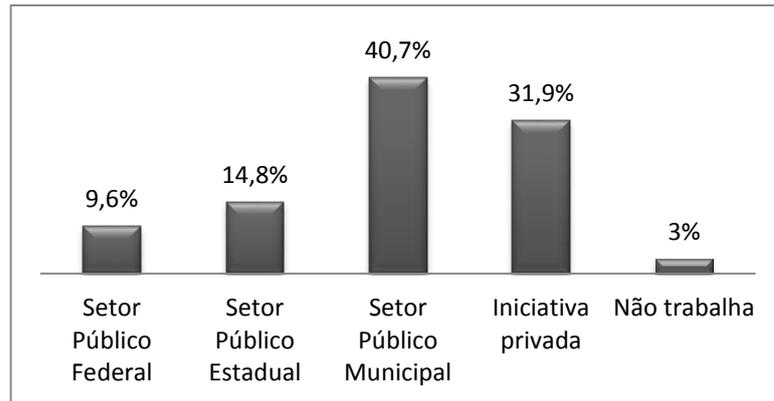


Figura 1 – Local de trabalho dos estudantes

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Nota-se que 65,1% dos alunos trabalham no setor público, sendo que destes, a maioria (40,7%) pertence à esfera municipal. O curso de bacharel em Administração Pública visa a “formação de profissionais com perfil aderente àquele demandado pelas organizações públicas contemporâneas” (UFSM, 2010). Considerando os dados apresentados na Figura 1, pode-se dizer que o curso possui uma grande demanda por parte dos servidores públicos, considerando que ele abrange assuntos ligados as suas rotinas de trabalho, de forma a oportunizar novos conhecimentos e proporcionar qualificação profissional.

Verifica-se que grande parte da amostra, representada por 70% dos pesquisados, trabalham a mais de 5 anos no setor público. Esse dado pode ser fundamentado pelo fato de que, diferente da iniciativa privada, uma das formas de ingresso no setor público é o concurso, o que garante uma maior estabilidade no emprego, gerando uma menor rotatividade no setor, confirmando a afirmação de Stadtlober (2012, p. 03), quando refere-se que “a estabilidade oferecida pelo setor público tem atraído cada vez mais candidatos a essas vagas”.

No que se refere às funções desempenhadas no setor público pelos alunos participantes da pesquisa, verifica-se que a maioria trabalha no setor administrativo, como agentes, auxiliares ou assistentes, outros, ocupam cargos mais elevados como dirigentes, gestores e secretários municipais. Um dado bastante interessante é que parte dos respondentes afirmou trabalhar como professor, o que justifica o alto índice de graduados em licenciaturas.

#### 4.2 Contribuições oportunizadas pelo curso

Considerando a importância do curso em questão para a formação de profissionais capazes de atuar com responsabilidade e ética na administração pública, buscou-se identificar

as contribuições que o curso está proporcionando aos alunos que trabalham no setor público nas esferas federal, estadual e municipal (Tabela 3).

Tabela 3 – Contribuições profissionais oportunizadas pelo curso

	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
<b>Os conhecimentos que vêm sendo adquiridos tem aplicação prática nas suas rotinas de trabalho.</b>	0	1	7	51	41
<b>A participação no curso está trazendo resultados positivos para seu autodesenvolvimento.</b>	0	0	0	36	64
<b>A participação no curso melhorou seu desempenho no trabalho.</b>	4	0	15	36	45
<b>A participação no curso trouxe benefícios para a alavancagem da sua carreira.</b>	3	1	20	34	42

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Por meio da Tabela 3 percebe-se que 92% dos alunos concordam parcialmente ou totalmente com relação à aplicação prática dos conhecimentos que vem sido adquiridos no curso em suas rotinas de trabalho, vindo ao encontro de um dos objetivos específicos do curso de Bacharel em Administração Pública descrito no projeto pedagógico que visa “capacitar mão-de-obra já inserida no mercado para atuação na gestão pública”.

Ressalta-se que, unanimemente, ou seja, 100% dos alunos participantes concordam que o curso está proporcionando resultados positivos para seu autodesenvolvimento, evidenciando a importância do mesmo como uma fonte de conhecimento e desenvolvimento, contribuindo para a formação de novas competências e habilidades, se tornando mais competitivo para o mercado de trabalho.

O bom desempenho no trabalho requer organização, conhecimento, planejamento e controle, sendo um dos aspectos essenciais para a formação de um bom profissional de Administração. Considerando as contribuições que o curso proporciona para o melhor desempenho do trabalho 45% dos respondentes concordam totalmente com a afirmação e 36% concordam parcialmente. Percebe-se que 15% se mostram indiferentes à afirmação e 4% discordam totalmente com a mesma, demonstrando que para alguns o curso não agrega o desenvolvimento de competências para o desempenho de suas funções.

Os benefícios para a alavancagem da carreira trazidos pelo curso são observados claramente para 76% dos alunos, os quais concordam parcialmente ou totalmente com a

afirmação. Esses dados podem ser evidenciados pelo fato de que determinados órgãos públicos possuem planos de cargos e carreiras, que possibilitam ao servidor ser promovido de acordo com o seu nível de graduação, gerando um crescimento profissional e, conseqüentemente, um ganho maior.

Percebe-se por meio da Tabela 3 que tal objetivo vem ao encontro de acordo com a percepção da maioria dos alunos participantes que trabalham no setor público, o curso traz alguns benefícios que auxiliam no melhor desempenho de suas atividades, aplicável em suas rotinas diárias, proporcionando o autodesenvolvimento e a alavancagem de suas carreiras, o que vem ao encontro de um dos objetivos específicos do curso que consiste em “preparar lideranças para a administração pública, gerar novos empreendedores e capacitar mão-de-obra já inserida no mercado para atuação na gestão pública” (UFSM, 2010).

### 4.3 Satisfação dos alunos

Neste tópico buscou-se identificar o nível de satisfação dos alunos do curso de Bacharelado em Administração Pública em relação aos aspectos didáticos e pedagógicos, professores e tutores, polo e acesso à informações oferecidos.

Os aspectos didáticos e pedagógicos são de suma importância para o processo de construção do conhecimento. A Tabela 4 apresenta os níveis de satisfação quanto a tais aspectos.

Tabela 4 – Satisfação quanto aos aspectos didáticos e pedagógicos

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito satisfeito
<b>Qualidade e adequação do conteúdo às necessidades dos alunos.</b>	1	12	3	70	14
<b>Adequação da metodologia de ensino aos objetivos da disciplina.</b>	0	14	7	67	12
<b>Flexibilidade e adequação às solicitações dos alunos.</b>	3	14	23	56	4
<b>Bom funcionamento do ambiente virtual de aprendizagem.</b>	1	5	12	60	22
<b>Crítérios de avaliação adotados pelos professores.</b>	1	8	13	60	18

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Por meio da Tabela 4 nota-se que a maioria dos respondentes estão satisfeitos ou muito satisfeitos em relação à qualidade e adequação do conteúdo às suas necessidades, representando 84% da amostra. Entretanto, 13% demonstraram insatisfação neste item, evidenciando que os conteúdos podem ser melhor explorados. No que se refere à metodologia de ensino, 79% dos alunos afirmam estarem satisfeitos ou muito satisfeitos e 14% declaram insatisfação.

Uma das características que diferencia o ensino a distância do ensino presencial é a flexibilidade de horário, lugar e ritmo para a realização dos estudos. No que tange à flexibilidade e adequação às solicitações dos alunos, o índice de satisfação apresentado é de 60% e o de insatisfação 17%. Salienta-se que o percentual de indiferença neste quesito foi de 23%. De acordo com os percentuais apresentados percebe-se a necessidade de investigar quais são as solicitações que não estão sendo atendidas ou ajustadas conforme as necessidades dos alunos.

Compreende-se a importância do bom funcionamento do ambiente virtual de aprendizagem no EAD, pois segundo Dias e Leite (2012, p. 82) “por meio do ambiente virtual, o professor poderá personalizar suas aulas para que cada aluno exerça sua autonomia e aprenda da forma que ele achar melhor”. Quando questionados neste quesito, 60% afirmam estarem satisfeitos e 22% muito satisfeitos, sendo que apenas 6% apresentam insatisfação.

Na visão de Dias e Leite (2012, p. 75) a “avaliação no ensino a distância deixa de ser apenas um instrumento de verificação de aprendizagem para atuar diretamente no processo de ensino-aprendizagem, de forma contínua, ao longo de todo o processo”, portanto, é vital que sejam desenvolvidas atividades avaliativas durante o processo de aprendizagem, sendo que, cabe ao professor esclarecer os critérios de avaliação adotados para que os alunos também possam acompanhar seu desempenho. Para 78% dos alunos os critérios adotados pelos professores do curso estão satisfatórios ou muito satisfatórios, 13% mostraram indiferença e 9% insatisfação.

A Tabela 5 mostra os índices de satisfação quanto aos professores e tutores, considerando que estes são elementos fundamentais no processo educacional.

Tabela 5 – Satisfação quanto os professores e tutores

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito satisfeito
<b>Qualificação profissional dos professores.</b>	0	5	13	60	22
<b>Motivação despertada nos alunos pelos tutores.</b>	2	6	16	52	24
<b>Comprometimento do tutor com a aprendizagem dos alunos.</b>	3	4	13	48	32
<b>Esclarecimento de dúvidas pelo tutor em tempo hábil.</b>	3	8	13	44	32
<b>Interação dos professores, tutores e alunos.</b>	4	16	19	49	12

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

A atuação do corpo docente e dos tutores é fundamental no processo educacional a distância. Na visão de Moraes (2010, p. 26) os professores são “aqueles que planejam fins e caminhos, cronometram o processo, definindo suas etapas, planejam a interação e o feedback, avaliam e certificam”. Desta forma, verifica-se por meio da Tabela 5 que grande parte da amostra (82%) demonstra satisfação quanto à qualificação de seus professores.

Segundo Moraes (2010, p. 26) os tutores “orientam, estimulam, referendam ou retificam a trajetória do aprendiz solitário”, sendo os responsáveis pela mediação entre professores e alunos durante o processo de aprendizagem. Cabe aos tutores incentivar e motivar os alunos à participação e socialização dos conhecimentos. Para Dias e Leite (2012, p. 80 “a automotivação é obtida através de técnicas de incentivo, com filmes, gravações e texto, feedback dos tutores e diálogo professor-aluno-aluno”. Com relação à motivação despertada nos estudantes pelos tutores 76% dos mesmos apresentam satisfação, 16% indiferença e 8% insatisfação. No que tange ao comprometimento do tutor com a aprendizagem, 32% dos alunos afirmam estarem muito satisfeitos, 48% satisfeitos, 13% indiferentes, 4% insatisfeitos e 3% muito insatisfeitos.

Em qualquer processo educacional surgem dúvidas em relação ao conteúdo abordado, entretanto, diferentemente, do ensino presencial, no ensino à distância as dúvidas nem sempre são esclarecidas imediatamente. Quanto à afirmação sobre o esclarecimento de dúvidas pelo tutor em tempo hábil 76% dos alunos demonstram satisfação, 13% indiferença e 11% insatisfação.

Segundo Dias e Leite (2012, p. 76) “na educação online, em especial, a questão da interação e da colaboração não podem ser desconsideradas”. Através da Tabela 5, ressalta-se que na percepção dos alunos participantes da pesquisa a interação entre professores, tutores e

alunos apresenta um percentual mais elevado de insatisfação (20%). Sabe-se que a interação é imprescindível para um aprendizado de qualidade no ensino a distância desta forma este é um dos aspectos que deve ser revisto e melhorado.

A tabela 6 mostra o nível de satisfação dos alunos em relação ao polo e aos recursos que são disponibilizados no mesmo.

Tabela 6 – Satisfação quanto ao polo

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito satisfeito
<b>Aparência física do polo.</b>	1	2	5	60	32
<b>Qualidade das instalações físicas do polo.</b>	1	4	7	60	28
<b>Qualidade dos recursos disponibilizados pelo polo (software e hardware).</b>	2	9	9	64	16
<b>Qualidade do acervo disponibilizado na biblioteca do polo.</b>	1	6	27	51	15

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Para Moraes (2010, p. 19) na modalidade de ensino a distância “é essencial a composição de uma rede de polos presenciais ou centros associados em que os estudantes dispõem de biblioteca, locais de reunião e estudo, cybercafés e tutorias ocasionais”. Com relação à aparência física e à qualidade das instalações do polo a maioria dos alunos (92% e 88%), respectivamente, estão satisfeitos ou muito satisfeitos. Para 80% dos alunos, os recursos de software e hardware disponibilizados pelo polo são de qualidade. No que diz respeito a qualidade do acervo 66% demonstram satisfação e 7% insatisfação. Destaca-se que neste quesito 27% dos participantes afirmam indiferença, evidenciando que a biblioteca não é utilizada constantemente pelos alunos, o que pode ser justificado devido ao fato de que muitos dos alunos não residem no mesmo município em que está localizado o polo, fazendo com que estes não venham diariamente ao local, pois existe uma diversidade geográfica e cultural entre os estudantes, representando uma das peculiaridades do ensino a distância frente ao ensino presencial.

Com as tecnologias existentes, as informações estão sendo difundidas cada vez mais rápidas e de forma acessível, o que é de suma importância no processo educacional a distância. A tabela 7 demonstra o quanto os alunos estão satisfeitos em relação ao acesso as informações da universidade.

Tabela 7 – Satisfação quanto ao acesso à informações

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito satisfeito
<b>Informação sobre as regras e normas da universidade.</b>	1	6	14	63	16
<b>Divulgação do calendário acadêmico.</b>	2	2	6	61	29
<b>Facilidade de acesso à coordenação do polo.</b>	0	3	11	51	35
<b>Nível de divulgação das informações sobre os eventos da universidade.</b>	1	7	13	55	24

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

No âmbito acadêmico as informações devem ser acessíveis a todos os alunos, pois por meio delas é que os mesmos terão conhecimento e poderão se adequar às normas institucionais estabelecidas. Percebe-se, por meio da Tabela 7, que a maioria dos alunos (79%) afirmam estar satisfeito ou muito satisfeito no que tange às informações sobre regras e normas da universidade.

O calendário acadêmico é imprescindível para que os participantes do processo educacional possam se organizar com suas atividades e prazos. Sobre a divulgação do calendário acadêmico 90% dos respondentes afirmam satisfação, evidenciando que é de seu conhecimento as atividades universitárias, bem como suas datas, prazos e obrigações.

Os alunos, em sua maioria (86%) demonstram estarem satisfeitos ou muito satisfeitos quanto ao acesso à coordenação, o que é muito importante, pois esta serve como um suporte para manter o pleno funcionamento do polo, sendo o mediador entre o município e a instituição, visando atender aos anseios dos participantes.

No que se refere à divulgação de eventos que ocorrem na universidade 79% dos participantes afirmam estarem satisfeitos ou muito satisfeitos, 8% estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos e 13% indiferentes, evidenciando que alguns alunos não se interessam pelas atividades extracurriculares, como seminários, palestras, congressos e jornadas acadêmicas que são ofertadas pela universidade.

A qualidade dos serviços prestados pelas IES e a satisfação dos alunos são fundamentais para que esta se mantenha no mercado, uma vez que, a qualidade dos profissionais que ingressam no mercado é baseada na formação proporcionada pelo curso (VENTURINI et al, 2008). Por meio dos dados apresentados na Figura 2, verifica-se que os

alunos, em sua maioria, avaliam positivamente a qualidade dos serviços oferecidos pela UFSM/UAB de acordo com suas expectativas.

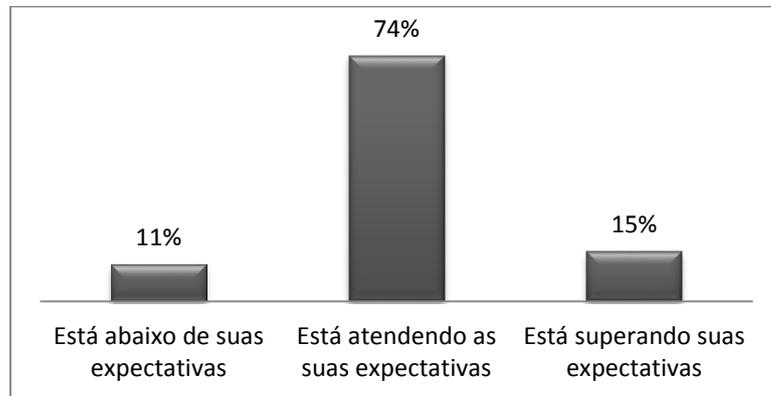


Figura 2 – Satisfação quanto a qualidade dos serviços  
Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Considerando que a satisfação está atrelada ao atendimento das expectativas dos alunos, percebe-se que a maioria encontra-se satisfeitos, sendo que 74% afirmam que suas expectativas quanto aos serviços prestados pela instituição estão sendo correspondidas, 15% afirmam que há superação das expectativas e 11% alegam que os serviços estão abaixo de suas expectativas.

#### 4.4 Proposições de melhorias para o curso

Conhecer as satisfações e insatisfações dos alunos em relação aos serviços prestados pela instituição é fundamental, pois através desta identificação pode-se melhorar a qualidade dos serviços oferecidos de acordo com as necessidades dos acadêmicos.

Buscando compreender os motivos da satisfação foi solicitado aos alunos participantes da pesquisa que indicassem três aspectos positivos do curso, onde se destacaram: a flexibilidade, o entendimento do setor público e a oportunidade de aprimorar a carreira profissional, devido a ampla área de atuação.

Quanto à insatisfação, verificou-se por meio da pesquisa que os aspectos negativos mais citados pelos alunos foram: a não disponibilização do material didático impresso, a falta de encontros presenciais e a baixa interação entre professores, tutores e alunos.

Visando minimizar essas insatisfações e utilizando-se das sugestões e recomendações dos próprios alunos participantes da pesquisa, propõe-se que os livros didáticos impressos, os quais deixaram de ser ofertados aos alunos por questões financeiras, ou seja, corte de gastos,

sejam novamente fornecidos aos estudantes, pois na visão de Moraes (2010, p. 26) o material didático “viabiliza o estudo independente, dá suporte ao processo de autoinstrução, de construção do conhecimento em condições adversas e não convencionais”, estimulando a aprendizagem mediante um estudo menos cansativo e, conseqüentemente, mais favorável e produtivo. Ainda na visão do autor “os materiais impressos podem ser entregues e manuseados em qualquer lugar, com um custo baixo, não exigindo equipamento especial nem infraestrutura específica” (MORAES, 2010, p. 89).

Compreende-se que trata-se de um curso a distância e portanto, possui suas peculiaridades com relação ao curso presencial, especialmente no que se refere a encontros presenciais, considerando que os professores e também a maioria dos alunos não residem no mesmo município do polo. Para Dias e Leite (2012, p. 116), as “ferramentas computacionais podem potencializar a interação e a interatividade entre alunos, professores e material didático”. Sendo assim, uma sugestão seria que cada professor preparasse vídeo-aulas semanais e também utilizasse de vídeo-conferências para sanar as dúvidas dos alunos, principalmente nas disciplinas que envolvem cálculos e no desenvolvimento do trabalho de conclusão de curso, período em que os questionamentos aumentam consideravelmente.

Segundo Dias e Leite (2012, p. 92) “quanto maior a comunicação entre alunos e professores, menor a distância entre eles”. Considerando que a interação é imprescindível no ensino a distância, incentivar e proporcionar aos alunos a participação em eventos, fóruns e seminários, os levaria a uma maior integração com os próprios colegas, tutores e professores.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A satisfação dos alunos é imprescindível para o processo de construção do conhecimento ao longo da jornada acadêmica. Tendo em mente tal questão, esse estudo buscou identificar, mediante a aplicação de questionários a 135 estudantes, o nível de satisfação dos alunos do curso de bacharelado em Administração Pública da UAB/UFSM, bem como as contribuições profissionais oportunizadas pelo mesmo, através da compreensão da percepção dos discentes em relação aos serviços prestados pela instituição de ensino.

Com base nos resultados apresentados, verifica-se que os alunos são em sua maioria do gênero masculino, casados, entre 26 a 35 anos, com renda mensal de 1 a 3 salários mínimos. Ressalta-se que mais da metade dos alunos participantes da pesquisa trabalham no setor público, sendo que destes, a maioria na esfera municipal.

De acordo com a percepção dos alunos o curso traz benefícios que auxiliam no melhor desempenho de suas atividades, sendo aplicável em suas rotinas diárias, proporcionando o autodesenvolvimento e a alavancagem de suas carreiras.

De um modo geral, os alunos avaliaram positivamente o curso em todos os aspectos pesquisados, sugerindo assim, que os mesmos têm uma percepção positiva e satisfatória do curso. Entretanto, há alguns aspectos que devem ser revistos pela instituição de ensino, a fim de fortalecer o processo de aprendizagem no ensino a distância e, conseqüentemente, ampliar os níveis de satisfação dos estudantes.

A interação entre professores, tutores e alunos é fundamental no ensino a distância pois propicia uma maior socialização, contribuindo para a construção do conhecimento. Desta forma, este é um dos aspectos que devem ser observados atentamente pela instituição para que haja melhorias na qualidade de ensino e adequação aos anseios dos estudantes.

Com base neste estudo, sugere-se a volta da disponibilização do material didático impresso, bem como a apresentação de aulas mais dinâmicas e expositivas utilizando-se de vídeo-aulas ou videoconferências, visando beneficiar a formação dos alunos como profissionais capacitados para atuarem na gestão pública.

Como limitações à pesquisa realizada, cita-se o método de coleta de dados via e-mail, pois apesar de ser prático, apresentou um baixo índice de respondentes. Desta forma, sugere-se que sejam realizadas pesquisas futuras utilizando-se de outros métodos de coleta de dados, os quais possibilitem uma maior participação dos estudantes.

Cumprе ressaltar que o estudo abrangeu os 13 polos do curso de Bacharelado em Administração Pública da UFSM. Nesse sentido, sugere-se uma proposta para estudos futuros que a pesquisa seja realizada separadamente em cada polo, buscando assim, identificar as satisfações e insatisfações específicas de cada um. Cabe ainda a proposta de continuidade da investigação com a reaplicação anual deste estudo para que os resultados possam ser comparados e, portanto as melhorias sejam constantes.

## **REFERÊNCIAS**

ALBARELLO, C. B. O papel do administrador na gestão pública. **Revista de Administração / Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões**, Frederico Westphalen, v. 5, n. 9, p. 49-71 ,dez. 2006.

ALONSO, K. M. **A educação a distância e um programa institucional de formação de professores em exercício**. In: PRETI, Oreste. (org.) Educação a Distância: construindo significados. Cuiabá: NEAD/IF – UFMT, Brasília: Plano, 2000.

ALVES, H. M. B. **Uma abordagem de marketing à satisfação do aluno no ensino universitário público: índice, antecedentes e conseqüências.** 2003, 286f. Tese (Doutorado em Gestão) – Departamento de Gestão e Economia, Universidade da Beira Interior, Covilhã, Portugal, 2003.

BEUREN, I.M. **Como elaborar projetos monográficos em contabilidade: teoria e prática.** São Paulo: Atlas, 2003.

BRASIL. *Portaria normativa n° 02, de 10 de janeiro de 2007.* Dispõe sobre os procedimentos de regulação e avaliação da educação superior na modalidade a distância. Brasília: Casa Civil da Presidência da República Federativa do Brasil/Subchefia para Assuntos Jurídicos, 1996. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/portaria2.pdf>. Acesso em 03 out. 2013.

BRITO, E.P.P.E. **O sistema Universidade Aberta do Brasil e as políticas de formação de professores.** Disponível em: [http://www.utp.br/cadernos\\_de\\_pesquisa/pdfs/cad\\_pesq13/7%20\\_o\\_sistema\\_cp13.pdf](http://www.utp.br/cadernos_de_pesquisa/pdfs/cad_pesq13/7%20_o_sistema_cp13.pdf). Acesso em 30 out. 2013.

COLAUTO, R. D.; MECCA, M. S.; MELO, P. A.; BEUREN, I. M. **Variáveis determinantes da precificação baseada no valor: um estudo empírico em instituições de ensino superior privadas do estado de Santa Catarina.** In: COLOQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTIÓN UNIVERSITARIA EM AMÉRICA DEL SUR, 5, 2005. Mar del Plata. Anais... Mar del Plata, V Colóquio Internacional sobre Gestión Universitária em América del Sur, 2005.

CUNHA J. M. V. M.; BORGES J. A. A.; FACHEL, J. M.G. **Esquema CFB para a mensuração da Satisfação de Clientes: uma proposta conceitual e prática.** In: XXII ENANPAD. Anais eletrônicos... Foz do Iguaçu. (ANPAD). 1998

DIAS, R. A.; LEITE, L.S. **Educação a distância: da legislação ao pedagógico.** 3. Ed, Rio de Janeiro: Vozes, 2012.

HAIR, J. F. et al. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração.** Porto Alegre: Bookman, 2005.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de marketing.** 12. ed, São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

LANZER, L. S. **Estratégias de marketing de relacionamento para instituições de ensino superior: um estudo de caso na Universidade do Sul de Santa Catarina.** 2004, 182f. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Departamento de Engenharia de Produção e Sistemas, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing: Uma Orientação Aplicada.** Porto Alegre: Bookman, 2008.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de Pesquisa.** 5. ed, São Paulo: Atlas, 2002.

MERCADANTE, A. **Censo da Educação Superior de 2012**. Disponível em: [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:rd4SsiqNU9gJ:portal.mec.gov.br/index.php%3Foption%3Dcom\\_docman%26task%3Ddoc\\_download%26gid%3D14153%26Itemid%3D+&cd=9&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:rd4SsiqNU9gJ:portal.mec.gov.br/index.php%3Foption%3Dcom_docman%26task%3Ddoc_download%26gid%3D14153%26Itemid%3D+&cd=9&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br). Acesso em 30 out. 2013.

MORAES, R. C. **Educação a distância e ensino superior: introdução didática a um tema polêmico**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2010.

MOTTA, P. C. **Pesquisando a satisfação do consumidor**. 3. ed, Rio de Janeiro: Imprinta Express, 2002.

PRETI, O. **A Universidade Aberta do Brasil** uma política de estado para o ensino superior “a distância”. Cuiabá: NEA/UAB/UFMT, 2007.

RUA, M. G. das. **Políticas Públicas**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2009.

SANTOS, F. C. **UAB como política pública de democratização do ensino superior via EaD**. 2011. Disponível em: <http://www.anpae.org.br/simposio2011/cdrom2011/trabalhosCompleto01.htm>. Acesso em 03 out. 2013.

SANTOS, M. P. G. dos. **O Estado e os problemas contemporâneos**. Florianópolis: Departamento de Ciências da administração/UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2009.

SOUZA, C. Políticas públicas: questões temáticas e de pesquisa. **Caderno CRH**, Salvador, n. 39, jul./dez. 2003.

STADTOBLER, C. S. Gestão, responsabilidade social e concursos públicos. **Master**, n. 123, p. 03, mar. abr/2012.

TEIXEIRA, E. C. **O papel das políticas públicas no desenvolvimento local e na transformação da realidade**. 2002 – AATR - BA

UAB. Pesquisas UAB, o que você deseja consultar? Disponível em: <<http://uab.capes.gov.br/index.php>> Acesso em: mar. 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA (UFSM). Centro de Educação Superior Norte. **Projeto Pedagógico Administração Pública: Ensino a distância**. Santa Maria, 2010. Disponível em: <<http://w3.ufsm.br/cesnors/index.php/curso/graduacao/administracao-publics/projeto-pedagogico>>. Acesso em 04 abr. 2014.

VENTURINI, F. M. S. **Contribuição dos programas de MBA a distância em termos de aplicação do conhecimento: um estudo sobre o desenvolvimento profissional dos funcionários do Banco Alfa**. 2011. 56 f. Especialização em Gestão de Negócios Financeiros – UFRGS, Porto Alegre, 2011.

VENTURINI, J.; PEREIRA, B.A.D; VIEIRA, K.M.; MILACH, F. **Satisfação dos alunos do curso de Ciências Contábeis da UNIFRA: um estudo à luz das equações estruturais**. 8º Congresso USP Controladoria e Contabilidade. Jul/2008.