



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO PÚBLICA PARA O
DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE**

TARCÍSIO JOSÉ DE OLIVEIRA

**ANÁLISE DO PRODEMA DOUTORADO EM REDE DA UFPE:
UMA AVALIAÇÃO DO SEU FUNCIONAMENTO SOB
A ÓTICA DA QUALIDADE PERCEBIDA**

Recife

2022

TARCÍSIO JOSÉ DE OLIVEIRA

**ANÁLISE DO PRODEMA DOUTORADO EM REDE DA UFPE:
UMA AVALIAÇÃO DO SEU FUNCIONAMENTO SOB
A ÓTICA DA QUALIDADE PERCEBIDA**

Dissertação apresentada para obtenção do grau de Mestre no Programa de Pós-graduação em Gestão Pública para o Desenvolvimento do Nordeste da Universidade Federal de Pernambuco. Área de concentração: Gestão Pública para o Desenvolvimento Regional. Linha de Pesquisa: Instituição e Políticas Públicas

Orientadora: Dr^a Taciana Barros Jerônimo

Recife

2022

Catálogo na Fonte
Bibliotecária Ângela de Fátima Correia Simões, CRB4-773

O48a	Oliveira, Tarcísio José de Análise do Prodepa Doutorado em rede da UFPE: uma avaliação do seu funcionamento sob a ótica da qualidade percebida / Tarcísio José de Oliveira. – 2022. 89 folhas: il. 30 cm. Orientadora: Prof. ^a Dra. Taciana Barros Jerônimo. Dissertação (Mestrado em Gestão Pública) – Universidade Federal de Pernambuco, CCSA, 2022. Inclui referências e anexos. 1. Qualidade - educação. 2. Qualidade dos serviços. 3. Gestão da qualidade total na educação. I. Jerônimo, Taciana Barros (Orientadora). II. Título. 351 CDD (22. ed.) UFPE (CSA 2022 – 045)
------	---

TARCÍSIO JOSÉ DE OLIVEIRA

**ANÁLISE DO PRODEMA DOUTORADO EM REDE DA UFPE: UMA AVALIAÇÃO
DO SEU FUNCIONAMENTO SOB A ÓTICA DA QUALIDADE PERCEBIDA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação Mestrado Profissional em Gestão Pública para o Desenvolvimento do Nordeste da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre Profissional em Gestão Pública.

Aprovada em: 25/05/2022

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Dr.^a Taciana Barros Jerônimo (Orientadora)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof.^a Dr.^a Rosane Maria Alencar Silva (Examinadora Interna)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof.^a Dr.^a Vanice Santiago Fragoso Selva (Examinadora Externa)
Universidade Federal de Pernambuco

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus pela vida que me trouxe até aqui, aos meus pais já falecidos e que tanto incentivou o estudo como uma forma de vencer na vida a minha família pelo apoio e suporte em toda trajetória acadêmica.

A minha orientadora Prof.^a Taciana Barros Jerônimo por todos os ensinamentos, apoio, paciência e orientação acadêmica que me acolheu tão bem em um momento tão importante da minha vida. Seus ensinamentos foram essenciais e jamais serão esquecidos.

A todos os funcionários e bolsistas do Departamento de Ciências Geográficas que tanto torceram por mim e por compartilhar tantos momentos de alegrias, apoio e incentivo para a conclusão dessa dissertação.

A todos os amigos da turma 17 do mestrado em Gestão Pública para o Desenvolvimento do Nordeste, pelos diálogos, aprendizados e momentos de descontração, para eles ofereço um café colombiano.

Aos Discentes e Egressos do PRODEMA pela brilhante contribuição que ofereceram e enriqueceram a pesquisa dessa dissertação.

Aos docentes do PRODEMA por todas as contribuições, ensinamentos e incentivo para a conclusão dessa pesquisa em particular para a Prof.^a Vanice Santiago Fragoso Selva, coordenadora e participante externa na Banca que avaliou e aprovou essa dissertação.

Aos professores do Mestrado Profissional em Gestão Pública Para o Desenvolvimento do Nordeste que tanto contribuíram para desenvolvimento dessa pesquisa, um forte abraço a Prof.^a Rosane Maria Alencar Silva participante interna que avaliou e aprovou essa dissertação, a todas as pessoas que de alguma forma contribuíram com o trabalho e a todas que passaram no meu caminho até aqui e torcem por mim, meus sinceros agradecimentos e gratidão.

RESUMO

A dissertação tem como objetivo analisar a qualidade do serviço ofertado do Programa de Pós-Graduação em desenvolvimento e meio ambiente – PRODEMA, nível doutorado em REDE da Universidade Federal de Pernambuco sob a ótica da Qualidade Percebida. Foram abordados temas como: A Qualidade em serviços, Qualidade percebida, Avaliação da Qualidade percebida, A gestão da Pós-Graduação da Universidade pública no Brasil, Gestão da Qualidade de Pós-Graduação. Na metodologia foi desenvolvida uma pesquisa com abordagem que envolve a qualidade percebida, as dimensões encontram-se adaptadas de acordo com o que se propõe a pesquisa e se caracterizará como qualitativa, de uma natureza subjetiva apresentando uma descrição detalhada dos fenômenos e elementos, analisando discursos, significados e contextos, valendo-se dos meios de investigação de dados documentais, bibliográficos e da estratégia do estudo de caso. A qualidade percebida prevê que os dados sejam objeto de coleta e análise integradas ao modelo Service Performance – SERVPERF onde estão prevista as cinco principais dimensões da qualidade do serviço que são: confiabilidade, tangibilidade, sensibilidade, segurança e empatia (PARASURAMAN *et al.* 1985). No qual é posto em prática com os participantes da pesquisa, realizada de forma online devido à pandemia de Corona vírus Covid 19 através de Questionários enviado pelo *Google Forms* aos Egressos do curso, Discentes, Técnicos administrativos e docentes. O trabalho envolveu análise de conteúdo dos dados obtidos através dos questionários e a utilização da escala LIKERT com valores de 1 a 5, sendo 1 fortemente em desacordo, 2 desacordo, 3 indiferente, 4 acordo e 5 fortemente em acordo. Como resultado, fica claro que as principais métricas estabelecidas pela CAPES para programas em Rede são atendidas satisfatoriamente pelos questionários respondidos, com pequena rejeição a dimensão tangibilidade o que torna uma boa parte das respostas ser indiferente. As demais dimensões reciprocidade, segurança, confiabilidade e empatia atendem praticamente a todos os clientes de forma satisfatória. Foram identificadas áreas que necessitam de ajustes, inovações e melhorias principalmente referentes à dimensão tangibilidade para que se possa ter uma satisfatória formação profissional dos discentes de Pós-graduação em Desenvolvimento e Meio Ambiente/UFPE. A Qualidade percebida também estabeleceu uma compreensão mais clara do que funciona bem no PRODEMA, doutorado em REDE da UFPE. Pretende-se realizar estudos futuros sobre o tema e disseminar seus resultados no âmbito de outros programas de pós-graduação da REDE.

Palavra chave: Qualidade percebida; Qualidade em serviço; SERVPERF.

ABSTRACT

The dissertation aims to analyze the quality of the service offered by the Postgraduate Program in development and environment - PRODEMA, doctorate level in NETWORK at the Federal University of Pernambuco from the perspective of Perceived Quality. Topics such as: Service Quality, Perceived Quality, Perceived Quality Assessment, Postgraduate Management at a Public University in Brazil, Postgraduate Quality Management, was addressed. In the methodology, a research was developed with an approach that involves the perceived quality, the dimensions are adapted according to what the research proposes and will be characterized as qualitative, of a subjective nature presenting a detailed description of the phenomena and elements, analyzing discourses, meanings and contexts, using the means of investigation of documentary and bibliographic data and the case study strategy. The perceived quality predicts that the data are object of collection and analysis integrated to the Service Performance model - SERVPERF where the five main dimensions of service quality are foreseen, which are: reliability, tangibility, sensitivity, security and empathy (PARASURAMAN et al. 1985). In which it is put into practice with the participants of the survey, carried out online due to the corona virus Covid 19 pandemic through Questionnaires sent by google Forms to the graduates of the course, students, administrative technicians and teachers. The work involved content analysis of the data obtained through the questionnaires and the use of the LIKERT, scale with values from 1 to 5, being 1 strongly disagree, 2 disagree, 3 indifferent, 4 agree and 5 strongly agree. As a result, it is clear that the main metrics established by CAPES for Network programs are satisfactorily met by the questionnaires answered, with little rejection of the tangibility dimension, which makes a good part of the answers to be indifferent. The other dimensions reciprocity, security, reliability and empathy serve practically all customers satisfactorily. Areas that need adjustments, innovations and improvements were identified, mainly referring to the tangibility dimension, in order to have a satisfactory professional training of Postgraduate students in Development and Environment/UFPE. Perceived Quality also established a clearer understanding of what works well at PRODEMA, PhD in NETWORK at UFPE. It is intended to carry out future studies on the subject and disseminate their results within the scope of other graduate programs of the REDE.

Keywords: Perceived quality; Quality in service; SERVPERF.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Fluxograma das ações da avaliação quadrienal	28
Figura 2 - Etapas da avaliação	29

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 -	Dimensão e descrição do questionário SERVPERF	42
Tabela 2 -	Descrição do questionário SERVPERF discentes e egressos	42
Tabela 3 -	Descrição do questionário SERVPERF docentes e dos técnicos administrativos	42
Tabela 4 -	Compêndio nas respostas nas questões	47
Tabela 5 -	Média das dimensões dos serviços	47
Tabela 6 -	Compêndio das respostas nas questões	51
Tabela 7 -	Compêndio das respostas nas dimensões	52
Tabela 8-	Média das dimensões do serviço	52

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AA	Associação Ampla
AR	Associação em Rede
CAA	Centro Acadêmico do Agreste
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CAV	Centro Acadêmico de Vitória
CACiAmb	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior, na área de Ciências Ambientais.
CNPq	Conselho Nacional de Pesquisa
PEI	Plano Estratégico Institucional
PRODEMA	Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento e Meio Ambiente
REAPLP	Rede de Estudos Ambientais de Países de Língua Portuguesa
SNPG	Sistema Nacional de Pós-Graduação
UESC	Universidade Estadual de Santa Cruz
UFC	Universidade Federal do Ceará
UFPE	Universidade Federal de Pernambuco
UFPB	Universidade Federal da Paraíba
UFPI	Universidade Federal do Piauí
UFRN	Universidade Federal do Rio Grande do Norte
UFS	Universidade Federal de Sergipe

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	JUSTIFICATIVA	14
1.2	OBJETIVOS	16
1.2.1	Objetivo Geral	16
1.2.2	Objetivo Específico	16
2	REFERENCIAL TEÓRICO	17
2.1	QUALIDADE EM SERVIÇO	17
2.2	QUALIDADE PERCEBIDA	19
2.3	AVALIAÇÕES DA QUALIDADE PERCEBIDA	21
2.4	A GESTÃO DA PÓS-GRADUAÇÃO DA UNIVERSIDADE PÚBLICA NO BRASIL	24
2.5	GESTÃO DA QUALIDADE DE PÓS-GRADUAÇÃO	26
2.6	SÍNTESE ARGUMENTATIVA DO REFERENCIAL TEÓRICO	29
3	APRESENTAÇÃO DO CORPUS DA PESQUISA	31
3.1	HISTÓRICO E CONTEXTUALIZAÇÃO DO PRODEMA/UFPE - DOUTORADO	31
3.2	CONTEXTUALIZAÇÃO DA ASSOCIAÇÃO EM REDE PRODEMA	36
3.3	DADOS DO PRODEMA	37
4.	METODOLOGIA	39
4.1	ESTRUTURA METODOLÓGICA DA PESQUISA	39
4.2	COLETA DE DADOS	40
4.3	AMOSTRA	43
4.4	ANÁLISE DOS DADOS	43
4.5	CUIDADOS METODOLÓGICOS	44
5	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	45
5.1	ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO: EGRESSOS	45
5.2	ANÁLISES DO QUESTIONÁRIO: TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS	48
5.3	ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO: DOCENTES	50
5.4	ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO: DISCENTES	51

5.5	PERSPECTIVAS PROFISSIONAIS DOS EGRESSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM UNIVERSIDADES PÚBLICAS	53
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS, LIMITAÇÕES, SUGESTÕES.	58
	REFERÊNCIAS	62
	ANEXOS	70
Anexo A:	Questionário dos Técnicos Administrativos	70
Anexo B:	Questionário dos Docentes	73
Anexo C:	Questionário dos Discentes	77
Anexo D:	Questionário dos Egressos	80

1 INTRODUÇÃO

A importância da qualidade para a satisfação dos clientes-alunos e para a competitividade das empresas prestadoras de serviço-instituições de ensino superior influencia na configuração da prestação de serviço educacional. Dessa maneira, a motivação para a realização deste trabalho está na avaliação da qualidade percebida prestada para o desenvolvimento organizacional da prestação de serviço educacional da pós-graduação Programa de Pós-graduação em Desenvolvimento e Meio Ambiente – PRODEMA. Para melhor entendimento, pode-se conceituar qualidade percebida como a percepção dos clientes sobre a qualidade de um determinado serviço (AAKER, 1991), ou segundo Zeithaml (1988) refere-se à avaliação do consumidor sobre a excelência ou superioridade do serviço oferecido por uma organização.

Desenvolver e manter a qualidade do serviço educacional é importante para agregar valor à imagem e à credibilidade de um programa de pós-graduação. Isso depende de ações sistematizadas que configurem uma gestão proativa e dinâmica em assegurar que a interação empresa/cliente, neste caso universidade e discente (alunos) seja mantida em bases relacionais de confiança. Pois, quando se avalia a qualidade de serviço educacional em uma pós-graduação, a qualidade percebida se revela no julgamento do aluno, nas métricas da capes, na colocação do egresso ao mercado de trabalho. Neste sentido, revela-se a importância da avaliação constante da qualidade dos serviços educacionais para possíveis correções de problemas ao longo da prestação desse serviço.

Sendo assim, a importância de analisar a “qualidade percebida” de uma pós-graduação em uma instituição pública de ensino superior ocorre pela necessidade de melhoria do serviço prestado. Uma vez, que a satisfação pode se originar da qualidade percebida não se sabe ao certo até que ponto o cliente- aluno/discente está disposto a tolerar divergências ou se frustrar pela não entrega de um determinado elemento durante uma aula, uma orientação de tese e dissertação, dentre outros exemplos.

É oportuno destacar que existem várias formas de mensurar a satisfação do consumidor pela avaliação da qualidade do serviço, tais como indicadores de desempenho, método SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml e Berry, 1985), SERVPERF (CRONIN; TAYLOR, 1992), dentre outros. Este trabalho utilizou do método Service Performance - SERVPERF (CRONIN; TAYLOR, 1992) como ferramenta escolhida para medir a qualidade dos serviços prestados aos clientes. O instrumento SERVPERF é uma metodologia proposta por Cronin et. al. (1992) que visa mensurar a qualidade percebida de serviços através da

medição da entrega da performance ou do desempenho dos prestadores de serviço e da organização para com seus clientes.

Diante deste cenário, esta pesquisa foi desenvolvida com intuito de avaliar a qualidade percebida do Programa de Pós-graduação em Desenvolvimento e Meio Ambiente – PRODEMA da Universidade Federal de Pernambuco - UFPE. Desta forma, surge a pergunta de pesquisa: Como está a gestão do Programa de Pós-graduação em Desenvolvimento e Meio Ambiente em termos da qualidade percebida?

No ano de 2009, foi criado o doutorado em Desenvolvimento e Meio Ambiente, com conceito 4. Este Curso de Doutorado, com os mesmos princípios norteadores do mestrado, fortaleceu a Rede PRODEMA, contribuindo na qualidade e quantidade das publicações. Em 2017, o Curso recebeu o conceito 5 (PLATAFORMA SUCUPIRA, 2021).

O PRODEMA faz parte de uma Associação em Rede composta por oito Instituições de Ensino Superior Pública: Universidade Federal do Ceará – UFC, Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN, Universidade Federal Rural do Semiárido - UFRSA, Universidade Federal do Piauí – UFPI, Universidade Federal de Sergipe – UFS, Universidade Estadual de Santa Cruz – UESC, Universidade Federal da Paraíba – UFPB e a Universidade Federal de Pernambuco. O Doutorado é estruturado com base em Associação em Rede, que conforme a Capes (2007) há uma necessidade de diversificar o modelo de atuação de um programa. De acordo com a Capes (2007) a Associação em Rede (AR), é formada a partir de cinco ou mais instituições, devido à complexidade desse tipo de iniciativa, no que diz respeito à concepção, estruturação e forma de funcionamento do curso.

No entanto, o foco principal da análise se atenta apenas ao Doutorado em Rede do PRODEMA – UFPE, pois é nele que estão os principais elementos para o desenvolvimento do serviço. É importante destacar que foi na UFPE que o PRODEMA foi concebido, tendo por base organizacional de formalização e de fundação. Desde sua fundação é sabido que possuem princípios interdisciplinares, promovendo o intercâmbio com outros oito programas do mesmo gênero e grupos de pesquisa e instituições que tenham a mesma preocupação em Desenvolvimento e Meio Ambiente.

1.1 JUSTIFICATIVA

Identificar o que pode influenciar a satisfação é vital para a competitividade e sobrevivência das organizações. A mensuração das expectativas e desempenho do serviço sob a ótica do cliente vem se tornando uma das principais ferramentas para a tomada de decisão

em diferentes organizações (TONTINI; ZANCHETT, 2010). Nessa perspectiva, a avaliação do desempenho assegurará que a performance de um serviço produza os resultados esperados a respeito do atendimento ou não dos objetivos pré-estabelecidos pela organização, com vista a gerar ganhos na confiabilidade, eficácia e eficiência (DINIZ, 2007), portanto sua contribuição é oportuna para a identificação, a avaliação de melhorias (SOUZA, MOORI & AMP; MARCONDES, 2003).

Pode-se definir que qualidade percebida como a percepção do cliente sobre a qualidade geral que uma organização consegue desenvolver pela sua performance através dos objetivos de entrega de sua prestação de serviço. Para o PRODEMA, os objetivos de entrega são: Formar recursos humanos (docentes e técnicos) com domínio em gerenciamento e execução de políticas ambientais, visando promover o desenvolvimento sustentável; Desenvolver pesquisas na área ambiental, priorizando o conhecimento da realidade regional e a elaboração de instrumentos e propostas de políticas ambientais; Ampliar e consolidar a rede de estudos e pesquisas ambientais a nível local, nacional e internacional, possibilitando o intercâmbio de docentes e técnicos de diferentes formações científicas, para o aprofundamento dos conhecimentos na área ambiental e para aprimoramento da prática da interdisciplinaridade.

Para desenvolver esses três objetivos, o PRODEMA depende de como os seus servidores técnicos e docentes desenvolvem o serviço em termos de: confiança empatia, responsividade; e de como os elementos tangíveis da pós-graduação são utilizados e o estado de uso em que se encontram (exemplo: móveis, computadores, salas de aula, dentre outros). Com a percepção global nesses elementos citados tem-se a real essência de avaliação da qualidade.

Para Gonçalves Filho *et. al.* (2009), torna-se necessário que as organizações saibam claramente a qualidade dos serviços que estão sendo entregues ao seu público-alvo. O sucesso organizacional está no atendimento às expectativas dos clientes e no bom desempenho entre a organização e seu público-alvo (BOWERSOX, DAVID, COOPER; BOWERSOX, 2014). Neste estudo, entende-se por público-alvo: os clientes, os alunos ou discentes e os egressos, alunos que já concluíram o curso na pós-graduação em estudo.

Este estudo tem o principal produto, uma análise da qualidade percebida do PRODEMA, neste sentido espera-se que ao longo prazo o programa possa desenvolver estratégias para o ambiente organizacional de pesquisa e de trabalho e assim possa melhor atender exigências de políticas de auto avaliação do Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão

(CEPE) da Universidade Federal de Pernambuco e as diretrizes da avaliação da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

Cabe enfatizar a importância dessa análise para a Coordenação do PRODEMA - UFPE, em termos de se realizar um estudo que disponibilize maiores informações sobre os seus egressos tendo em vista ser uma das exigências da Capes e obter dados mais relevantes sobre os alunos após sua titulação e também fazer uma ligação da disponibilidade da qualidade ofertada do Programa com a qualidade percebida, tendo em vista a sua interdisciplinaridade com um corpo docente qualificado com diferente formação, professores de vários departamentos e de várias instituições e uma infraestrutura robusta.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar a qualidade do serviço ofertado do Programa de Pós Graduação PRODEMA da Universidade Federal de Pernambuco no contexto da Qualidade Percebida.

1.2.2 Objetivos Específicos.

1. Identificar a organização dos serviços prestados pelo PRODEMA - Doutorado.
2. Analisar os dados da qualidade percebida através do SERVPERF.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico está fundamentado através de pesquisa revisão de literatura, abordando temas relevantes para o desenvolvimento desta dissertação: Qualidade em serviço, Qualidade Percebida, Avaliação da Qualidade percebida, Gestão da Pós-Graduação da Universidade Pública no Brasil, Gestão da Qualidade de Pós-Graduação e Síntese argumentativa do referencial teórico.

2.1 QUALIDADES EM SERVIÇO

A preocupação formal com a qualidade é dividida por Garvin (1992) em quatro “eras”, que retratam a evolução histórica do conceito de qualidade, a saber: inspeção, controle estatístico da qualidade, garantia da qualidade e gestão estratégica da qualidade. A era da inspeção se iniciou com o surgimento da produção em massa. Nela, o controle da qualidade limitava-se a atividades de contagem, classificação e reparos. A qualidade era definida como a conformidade com as especificações estabelecidas, visando apenas ao funcionamento do produto. A era do controle estatístico da qualidade ocorreu na primeira metade do século XX, quando a qualidade ganhou caráter científico. Vários métodos estatísticos foram desenvolvidos com a intenção de acompanhar e avaliar a produção. Já na era da garantia da qualidade, houve uma mudança de foco da produção para o gerenciamento, com o surgimento das noções de custos da qualidade, qualidade total, confiabilidade e zero defeito, com grande ênfase na prevenção de erros (GARVIN, 1992).

Paladini (2012) arroga que quando uma organização se preocupa com assuntos como as características desejáveis em um serviço, em consequência ela está se preocupando com as necessidades do cliente. No caso específico da qualidade em serviços, diversos autores afirmam que é o cliente quem julga a qualidade do serviço recebido, o qual deve participar nas discussões sobre sua avaliação (ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 1995; GRÖNROOS, 1993; GARVIN, 1992). Neste sentido, uma das formas mais difundidas para a medição da qualidade em serviços é através da captação e análise das percepções dos clientes sobre o serviço prestado.

Alguns autores (MOLLER, 1999; BARROS, 1999; DEMING, 1990) definem qualidade em termos de quem a avalia, dando origem a dois conceitos: o interno e o externo. O conceito interno de qualidade, elaborado sob a ótica do produtor, refere-se à visão como o atendimento aos padrões internos definidos pela organização. Já o conceito externo de

qualidade, relacionado ao ponto de vista do consumidor, assume que ela é determinada pela percepção do cliente, relacionando-se com a satisfação.

Martins (1997) assegura que as empresas precisam focar no cliente para obter a melhoria contínua, inovações e dominar as mudanças de mercado. Essas estratégias são necessárias para atuar de modo lucrativo e competitivo com qualidade na prestação de serviço ou elaboração de produto. Os autores Aquino, Jerônimo e Melo (2015) reforçam o conceito proposto por Juran & Gryna (1991), sobre a qualidade pelas dimensões da qualidade, as quais estão listadas a seguir:

- Desempenho: características de operação primária do produto ou serviço;
- Recursos: fatores secundários associados ao desempenho;
- Confiabilidade: probabilidade do produto ou serviço não falhar dentro do tempo de vida esperado;
- Conformidade: grau de adesão do produto ou serviço às normas ou especificações preestabelecidas;
- Durabilidade: média de vida do produto com um enfoque técnico e econômico. No caso de serviços pode ser exemplificado através do tempo que é possível recuperar um dado, presteza, cortesia, competência, facilidade de reparo e manutenção das características originais, assim como facilidade de suportes técnicos e obtenção de informações complementares;
- Estética: aspecto subjetivo ligado a julgamento pessoal de cada indivíduo, tais como aparência, gosto, cor, cheiro, impressão geral e identificação com a cultura organizacional.
- Qualidade Percebida: é talvez a mais subjetiva de todas as avaliações e foco de aprimoramento das Organizações. Baseia-se, muitas vezes, na falta de informações ou conhecimento técnico do produto pelo usuário. A partir deste ponto passa a serem inferidos aspectos intangíveis e tangíveis do produto/serviço, mas muitas vezes nada tem a ver com suas características técnicas.
- Disponibilidade: facilidade na obtenção do produto ou serviço. O cliente não pretende despende um esforço muito grande por algo que ele esteja pagando, isto é, a relação esforço X benefício tem baixa elasticidade.
- Necessidade: induz o comprador a relevar algumas características que normalmente ele não abriria mão;
- Características Atrativas: relacionado a tudo que cria encantamento no consumidor ou cliente;

- Consistência: indica que uma vez atendido em alguma oportunidade anterior, o consumidor espera as mesmas características;
- Segurança: fator mais lembrado quando há uma falha, podendo se tornar um ponto importantíssimo para o consumidor em uma futura aquisição;
- Nível de Preço: é uma dimensão discutível, pois muitos não concordam que preço tenha algo a ver com a qualidade, por ser um aspecto do produto ou serviço que é julgado à parte. Isto é parcialmente verdadeiro, pois o processo decisório na compra de um produto ou serviço passa por três estágios: definição de estimativa de preço a ser gasto, comparação entre os produtos concorrentes naquela faixa e a definição do valor a ser pago. O nível de preço também define expectativas do usuário de um produto ou serviço qualquer.

Segundo Juran (1990), o elemento básico de uma gestão de qualidade total é o planejamento e que este ocorre no nível estratégico da organização e Segundo Machado & Rotondaro (2003) a adoção do termo gestão pela qualidade serve para designar o conjunto de técnicas de gerenciamento da qualidade em um sentido mais amplo que extrapola o entendimento da indústria e se estende ao setor de serviços. Paladini (2012) enfatiza que o conceito de qualidade total como a coordenação de todos os setores ou áreas envolvidas na prestação do serviço no esforço de adequar o produto ao uso.

Um conceito também bastante usado para a qualidade de serviços é o da qualidade percebida, que está descrito no próximo tópico.

2.2 QUALIDADE PERCEBIDA

A qualidade percebida pode ser entendida como uma avaliação geral que uma pessoa faz a respeito de sua experiência com determinado serviço (GRÖNROOS, 2003; LOVELOCK E WRIGHT, 2001). É resultado de um processo de análise da percepção do desempenho do serviço (Cullberg & Rojek, 2010).

Segundo Zeithaml (1988) e Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), a qualidade percebida refere-se ao julgamento, ou atitude, do consumidor sobre a excelência ou a superioridade global de um produto ou de um serviço. A qualidade percebida pode ser ainda a diferença entre a expectativa e a percepção do consumidor sobre o produto ou serviço (FRANCISCO, 2007). Pode ser considerada pelos consumidores, como a avaliação da performance atual da empresa, sendo que este desempenho da empresa tem influência positiva para a satisfação do consumidor (ANDERSON, FORNELL & LEHMANN, 1994)

Ela é composta de dimensões, os quais o consumidor confere uma importância relativa e que satisfaz suas necessidades ou expectativas (VALLE, 2003). A qualidade percebida dos serviços é o resultado da comparação que os clientes fazem entre as suas expectativas sobre um serviço e a sua percepção do modo como o serviço foi executado (CARUANA et. al., 2000; GRONROOS, 1984; PARASURAMAN et. al., 1985, 1988, 1991). Segundo Jiang e Wang (2006), a qualidade percebida é a avaliação dos consumidores sobre o desempenho do serviço recebido, através da sua satisfação. Assim, quando os consumidores estiverem fazendo tais avaliações, eles podem recorrer aos seus sentimentos e a sua cognição no processo de consumo do serviço, fazendo julgamento global do serviço (ANDERSON, FORNELL & LEHMANN, 1994).

Kotler e Keller (2006) explicam que satisfação é a sensação de prazer ou desapontamento resultante da comparação entre o desempenho (ou resultado) percebido de um produto e as expectativas do comprador. Segundo Teboul (2008) um serviço é “uma série de atividades que normalmente acontece durante as interações entre clientes e estruturas, recursos humanos, bens e sistemas do fornecedor, com a finalidade de atender a uma necessidade do cliente”.

Porém, a sua medição é complexa devido à natureza multidimensional e subjetiva de serviços (Akrich, et. al., 2016). Por isso, leva em consideração determinados fatores – também chamados de dimensões. Segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), as dimensões da qualidade são características genéricas do serviço que, juntas, formam o serviço como um todo. Nesse sentido, Cullberg & Rojek (2010) afirmam que as dimensões da qualidade em serviço têm efeitos mais fortes sobre a satisfação do cliente.

As cinco principais dimensões da qualidade do serviço são: responsividade, credibilidade, tangibilidade, segurança e empatia (PARASURAMAN et. al. 1985). A credibilidade representa se a empresa cumpre o que foi dito no prazo determinado. A tangibilidade está ligada às instalações físicas e equipamentos. A sensibilidade representa o quanto os funcionários demonstram disposição em fazer um bom atendimento. A segurança diz respeito à competência que o funcionário tem para executar um determinado serviço. A empatia demonstra se a empresa fornece atenção cuidadosa ao cliente.

Segundo Oliver (1980; 1997) a perspectiva de qualidade pode variar com relação ao curto e longo prazo. Desta forma, cabe à empresa conhecer sempre a expectativa do cliente e trabalhar com as possíveis melhorias para suas atuações, fazendo análises de forma periódica.

Cronin e Taylor (1992) demonstraram ser a qualidade percebida precedente à satisfação do consumidor e concluíram que a qualidade percebida representa uma avaliação

coordenada, reflexo da percepção do cliente sobre a credibilidade, a segurança, a responsividade, a empatia e os elementos tangíveis do serviço; enquanto que a satisfação do consumidor é influenciada pelas percepções de qualidade do serviço, pelo preço, além de fatores situacionais e pessoais (ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2014, p. 78).

2.3 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE PERCEBIDA

Paladini (2012) arroga que a avaliação da satisfação do cliente é ferramenta necessária para o sucesso de uma organização. Contudo, mensurar um serviço pode ser difícil, dado que nem sempre os clientes conseguem expressar seus sentimentos sobre o serviço de forma clara e objetiva. Logo, as organizações devem permanecer cautelosas quanto à avaliação sob à qualidade da prestação dos seus serviços, pois quando não mensurado corretamente, os impactos gerados na organização por meio das ações de melhoria podem não ser tão positivas. Por isso, Parasuraman et. al. (1985) identificaram três características básicas na avaliação da qualidade em serviço, a saber: (i) clientes têm maior dificuldade de avaliar qualidade em serviços do que qualidade em bens; (ii) a qualidade em serviço resulta da comparação de expectativa dos consumidores e performance alcançada; (iii) a avaliação não depende só do resultado final do serviço, mas também do processo.

Conforme Moraes (2014) através da melhoria na qualidade do serviço prestado, são originados os benefícios da relação com o consumidor, desde que, essas melhorias proporcionam uma maior velocidade e confiança, gerando uma perspectiva de visão diferenciada dos consumidores em relação aos concorrentes, causando a satisfação e a fidelização dos clientes à empresa. Paladini (2012) afirma da necessidade da continuidade e da forma sistêmica que a avaliação da qualidade deve ser tratada, como um fator estratégico. Pois está atrelada à aceitação de seus serviços pelos clientes em longo prazo.

Nas últimas décadas, diversos pesquisadores têm-se dedicado à avaliação da qualidade de serviços, buscando desenvolver ou aprimorar os modelos conceituais focados na Qualidade de Serviços. Dentre eles, destacam-se o Service Quality – SERVQUAL proposto por Parasuraman et. al. (1985; 1988) e o Service Performance – SERVPERF proposto por Cronin e Taylor (1992).

Em 1988, Parasuraman et. al. (1988) refinaram sua pesquisa e chegaram a cinco principais dimensões que os clientes utilizam para julgar a qualidade de um serviço, e estas estão descritas a seguir:

- Tangibilidade ou aspectos tangíveis (*Tangibles*): facilidades e aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação;
- Credibilidade (*Reliability*): habilidade em fazer o serviço prometido com confiança e precisão na data acordada;
- Receptividade (*Responsiveness*): disposição para ajudar o usuário e fornecer um serviço com rapidez de resposta e presteza;
- Segurança ou Garantia (*Assurance*): conhecimento e cortesia do funcionário e sua habilidade em transmitir segurança;
- Empatia (*Empathy*): cuidado em oferecer atenção individualizada aos usuários.

Com base nestas dimensões, Parasuraman et. al. (1998) desenvolveu uma escala de medidas para a prestação de serviços, denominada SERVQUAL, cujo objetivo é avaliar a qualidade percebida pelos clientes. Segundo esses autores, a chave para as empresas obterem sucesso é a prestação de serviços com qualidade superior.

O SERVQUAL é composto de 22 itens agrupados nas cinco Dimensões da Qualidade já descritas e definidas por Parasuraman et. al. (1985): credibilidade, responsividade, segurança, aspectos tangíveis e empatia. O seu emprego é realizado em duas etapas: na primeira etapa são mensuradas as expectativas dos clientes em relação ao serviço e, na segunda etapa, são mensuradas as percepções acerca do desempenho do serviço prestado. Os clientes avaliam a qualidade do serviço comparando o que desejam ou esperam com aquilo que obtêm. Cada item é avaliado numa escala de 5 pontos variando de concordo totalmente (5) a discordo totalmente (1).

A satisfação do cliente é mensurada pela diferença entre a expectativa e o desempenho (OLIVER, 1980). Dessa forma, a avaliação da qualidade Q_j (Avaliação da qualidade do serviço em relação à característica j) de um serviço, por um cliente, é feita por meio da diferença entre a sua expectativa E_j (Valores de medida da expectativa de desempenho para característica j do serviço) e o seu julgamento do serviço D_j (Valores de medida de percepção de desempenho para característica j do serviço), em certas dimensões da qualidade em serviço (RAMOS, 2017), podendo ser representada por:

$$Q_j = E_j - D_j \quad \text{Fórmula 1}$$

Sendo:

Q_j = Avaliação da qualidade do serviço em relação à característica j ;

E_j = Expectativa de desempenho para característica j do serviço; e

D_j = Valores de percepção de desempenho para a característica j de serviço.

A primeira parte do questionário foi elaborada para medir o nível desejado do serviço de uma determinada organização. Já a segunda parte avalia a percepção do cliente, esta é a real, sobre o serviço oferecido ou desenvolvido. Então, a qualidade do serviço é avaliada subtraindo-se a qualidade esperada da empresa ideal da qualidade percebida na determinada organização, como está apresentado na Fórmula 1. Assim, a proposta de Parasuraman et. al. (1985; 1988) foi apresentar um modelo padrão que pode ser adaptado para atender às características e peculiaridades de diversas atividades no setor de serviço.

Assim, têm-se as lacunas de serviço em que o desempenho não corresponde à expectativa do cliente. No modelo SERVQUAL, os gaps negativos indicam que as percepções são menores que as expectativas, revelando falhas no serviço que deixam os clientes insatisfeitos. Gaps positivos indicam que o serviço é superior ao esperado, propiciando satisfação do cliente.

Ramos (2017) afirma que o gap, ou diferença entre a expectativa e o desempenho, é uma medida da qualidade do serviço em relação a uma característica específica. Os critérios chamados de dimensões da qualidade são características genéricas do serviço, subdivididas em itens, que delineiam serviço sob o ponto de vista do cliente que irá julgá-lo. A avaliação será feita através de suas necessidades pessoais, de suas experiências passadas e da expectativa no serviço.

Outra forma de avaliar a qualidade percebida é através do método denominado SERVPERF, proposto por Cronin e Taylor (1992). Este método é baseado apenas em medidas da percepção de desempenho do serviço (Dj) nas dimensões definidas pelo SERVQUAL. O modelo SERVPERF é mais prático em retratar a qualidade da prestação de serviço percebida, pois é aplicado um único questionário, que corresponde ao segundo questionário do SERVQUAL. Como mencionado anteriormente, optou-se neste trabalho por avaliar a qualidade dos serviços com base no modelo SERVPERF ($Q_j = D_j$). Em seu cálculo, o SERVPERF utiliza o Grau de Desempenho Médio (GD), que representa a média aritmética do desempenho atribuído a cada critério avaliado, como está apresentado na Fórmula 2.

$$\overline{GD}_n = \frac{\sum_{i=1}^m D_{ni}}{m}, \quad n = 1, 2, \dots, N \quad \text{Fórmula 2}$$

Sendo:

GD_n = Grau de Desempenho Médio do n-ésimo item do questionário;

N = Número de itens avaliados pelo questionário;

D_{nj} = Grau de Desempenho atribuído ao n-ésimo item pelo i-ésimo respondente; e

m = Tamanho da amostra.

O método SERVPERF também é estatisticamente confiável, pois a qualidade é avaliada em um único momento após a prestação do serviço, ou seja, a nota da avaliação é a própria percepção de desempenho impetrada pelos consumidores (CRONIN e TAYLOR 1992, 1994; BOLTON e DREW, 1991). Ou seja, ele mensura apenas a percepção do cliente sobre a sua experiência obtida durante a prestação de serviço (LOVELOCK e WRIGHT, 2001). Esta análise se faz de forma global pela obtenção da percepção de desempenhos nas 5 dimensões pelos consumidores. Elas representam os pontos críticos na prestação de um serviço, que podem causar discrepância no desempenho, e que devem ser minimizadas com objetivo de atingir um padrão de qualidade estável para com os objetivos estratégicos de uma organização.

Lovelock & Wright (2002, p. 106) enfatizam o aspecto temporal relacionado à satisfação, definindo-a da seguinte forma: “uma reação emocional de curto prazo ao desempenho específico de um serviço”. Esses autores posicionam claramente a satisfação, como resultante derivado da percepção do serviço recebido.

O SERVPERF leva em consideração as premissas da qualidade total, pelo qual a gestão da qualidade é vista não apenas através dos resultados obtidos, mas de uma forma ampla envolvendo todos os funcionários e todo o processo de prestação de serviço para o atendimento das demandas do cliente (PALADINI, 2012). Este método permite que as empresas obtenham um *feedback* sobre a qualidade percebida pelos serviços que a empresa oferece aos seus clientes (GRÖNROOS, 1984).

2.4 A GESTÃO DA PÓS-GRADUAÇÃO DA UNIVERSIDADE PÚBLICA NO BRASIL

A pós-graduação compreende Cursos e Programas abertos a candidatos diplomados em cursos de graduação que atendam às exigências das instituições de ensino, normatizadas pelo Estado Brasileiro que corresponde a *stricto* e *lato sensu* (MOROSINI, 2009). Neste trabalho será abordada apenas a pós-graduação *stricto sensu*, já que é o formato constituinte da pós-graduação deste estudo.

A Pós-Graduação no Brasil passou de 699 cursos em 1976, para 6.131 em 2016 em 40 anos, evidenciando um crescimento em 135,8%, sobretudo a partir do final dos anos 1990 (BRASIL, sd). Atualmente, devido aos Planos Nacionais de desenvolvimento da pós-graduação no País, o número de cursos de mestrado e doutorado continua em ascendência, de acordo com o levantamento da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Ensino

Superior – CAPES em números o Brasil possui 122.295 estudantes de pós-graduação, dos quais 76.323 são de mestrado acadêmico, 4.008 de mestrado profissional e 41.964 de doutorado (Capes/MEC, 2020).

A pós-graduação brasileira é instrumentalizada e regida pela Resolução CNE/CES Nº 1, de 3 de abril de 2001 que estabelece normas para o funcionamento de cursos de pós-graduação. Os Programas de Pós-Graduação também são regidos por instrumentos de políticas públicas, por meio de diagnósticos e formulação de metas e de ações, com a finalidade de fortalecer o Sistema Nacional de Pós-Graduação (CAPES 2010).

Tais políticas têm suas diretrizes estabelecidas nos Planos Nacionais de Pós-Graduação, juntamente com o Plano Nacional de Educação que tem como finalidade promover a integração entre o Sistema Universitário Nacional e as políticas de desenvolvimento socioeconômico e científico-tecnológico do país (ANPED, 2004). Dessa forma, os Planos Nacionais de Desenvolvimento da Pós-Graduação investiram sistematicamente na implantação desse nível de ensino com intuito de expandir com planos definidos junto a órgãos de fomento nacionais e internacionais (MARTINS, 2002). De forma a fortalecer a Pós-Graduação em prol das políticas de desenvolvimento nacional, que é de fundamental importância para o planejamento econômico do País (FERREIRA, 2013).

A Capes é o órgão responsável pela elaboração dos Planos Nacionais de Pós-Graduação no País, com ações pautadas por política de desenvolvimento do país e da pós-graduação *stricto-sensu* (SANTANA; MARTINS, 2012) e desempenha um papel fundamental de expansão e consolidação do Sistema Nacional de Pós-Graduação (SNPG) (FRANÇA, 2012). Está vinculada ao Ministério da Educação do Brasil, responsável pela avaliação dos cursos de pós-graduação no Brasil. Instituída pelo Decreto nº 29.741, de 11 de julho de 1951, através de uma Comissão para promover a Campanha Nacional de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior, tem com objetivo de assegurar a existência de pessoal especializado e oferecer aos indivíduos sem recursos próprios, a oportunidade de aperfeiçoamento (BRASIL, 1951, art. 2º). Esse decreto evidenciou a preocupação com a especialização, o aperfeiçoamento, o treinamento e a expansão dos centros que poderiam ensinar tais atividades e, também, centros de aperfeiçoamentos e estudos de indivíduos *pós-graduados*, como uma das necessidades para o desenvolvimento nacional (GOUVÊA; 2012).

Vale ressaltar que os cursos de pós-graduação *stricto sensu*, compreendem programas de mestrado e doutorado, estão sujeitos às exigências de autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento prevista na legislação, são concedidos por prazo determinado, dependendo de parecer favorável da Câmara de Educação Superior do

Conselho Nacional de Educação, fundamentado nos resultados da avaliação realizada pela Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES e homologado pelo Ministro de Estado da Educação.

A autorização de curso de pós-graduação *stricto sensu* aplica-se ao projeto aprovado pelo CNE, fundamentado em relatório da CAPES. O reconhecimento e a renovação do reconhecimento de cursos de pós-graduação *stricto sensu* dependem da aprovação do relatório de avaliação da CAPES. De acordo com o Relatório Final de 2019 da Capes, desde a inclusão da pós-graduação que ocorreu no ano de 1961, pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, o foco tem sido a formação de docentes e pesquisadores para as Universidades e Instituições de Pesquisa.

É condição indispensável para a autorização, o reconhecimento e a renovação de reconhecimento de curso de pós-graduação *stricto sensu* a comprovação da prévia existência de grupo de pesquisa consolidado na mesma área de conhecimento do curso. Os cursos de pós-graduação *stricto sensu* oferecidos mediante formas de associação entre instituições brasileiras ou entre estas e instituições estrangeiras obedecem

A emissão de diploma de pós-graduação *stricto sensu* por instituição brasileira exige que a defesa da dissertação para mestrado ou da tese para doutorado seja realizada na pós-graduação que o aluno está vinculado.

Conforme Campos, Borges e Araújo (2014) a Capes representa um importante papel para o desenvolvimento da pós-graduação e para a pesquisa científica e tecnológica no Brasil. Através do acompanhamento e monitoramento sistemático de seu desempenho está ligada na formação de docentes qualificados em todos os níveis de ensino, na formação de recursos humanos, através da concessão de bolsas, editais de fomento e de publicação, de formação de laboratórios para os programas de pós-graduação integrados ao Sistema Nacional de Pós-Graduação (BRASIL, 2016).

2.5 GESTÃO DA QUALIDADE DE PÓS-GRADUAÇÃO

No Brasil a política de avaliação da pós-graduação tem se intensificado cada vez mais pelo Estado que adota formas de regulação e de indução na condução da ação política como um instrumento de gestão educacional (FRANÇA, 2014). Dessa forma, foram criadas estratégias com intuito de obter melhorias no controle de qualidade, contribuindo para melhorar a qualidade dos programas de pós-graduação no Brasil, como também no sistema de avaliação CAPES.

A Avaliação da Capes está interligada ao cotidiano dos programas e tem o coordenador como, principal agente de trabalho que faz a mediação entre o processo de avaliação, do corpo docente e discente do programa. Segundo o SNPG (2019) a Avaliação do Sistema Nacional de Pós-Graduação, na forma como foi estabelecida a partir de 1998, é orientada pela Diretoria de Avaliação/CAPES e realizada com a participação da comunidade acadêmico-científica por meio de consultores *ad hoc* (profissional que avalia a qualidade teórico-metodológica do estudo, sendo indicado de acordo com a sua especialidade, possuindo o título de mestre ou de doutor (BRASIL, 2013)). Conforme (MOROSINI, 2009) a gestão e avaliação da PG são realizadas pelo MEC, via CAPES e Agência Executiva do Ministério da Educação.

Conforme Nobre e Freitas (2017) a partir de 1997 os cursos receberam nota de acordo com o desempenho acadêmico no quadriênio com escala numérica de 1 (menor) a 7 (maior pontuação – melhor avaliação). O programa que corresponde a conceitos 1 e 2 acabam tendo o curso descredenciado ou descontinuado, por serem consideradas insuficientes ao nível CAPES; os que apresentam conceito 3 apresentam um médio desempenho, com padrões mínimos de qualidade; conceitos 4 a 5 apresentam desempenho entre bom e muito bom, sendo 5 a nota máxima para programas que possuem apenas curso de mestrado. Os cursos de padrão excelência com reconhecimento internacional são os classificados com conceitos 6 e 7, tendo os cursos com conceito 7 a excelência de qualidade no Sistema de Avaliação CAPES.

Afonso (2000) arroga que a avaliação pode ser considerada um processo sistematizado para coletar informações confiáveis sobre uma determinada situação constatada, permitindo, dessa forma, uma segurança para posterior tomada de decisão contribuindo, assim, para a sua melhoria ou aperfeiçoamento.

Nesse sentido, Longo (1996) afirma que as instituições de ensino que pretendem atingir a excelência em seus serviços através de um sistema de gestão da qualidade devem obter as seguintes características:

1. Foco centrado em seu principal cliente — o aluno;
2. Forte liderança dos dirigentes;
3. Visão estratégica (valores, missão e objetivos) claramente definida e disseminada;
4. Plano político-pedagógico oriundo de sua visão estratégica e definido pelo consenso de sua equipe de trabalho;
5. Clima positivo de expectativas quanto ao sucesso;
6. Forte espírito de equipe;

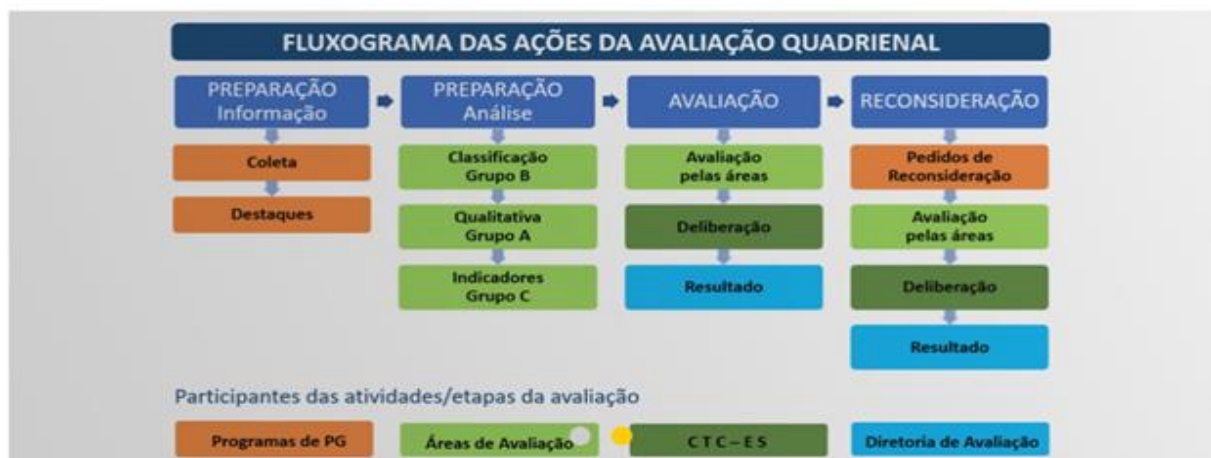
7. Equipe de trabalho consciente do papel que desempenha na organização e de suas atribuições;
8. Equipe de trabalho capacitada
9. Planejamento, acompanhamento e avaliação sistemáticos dos processos; e
10. Preocupação constante com inovações e mudanças.

Oliveira et al. (1999) alegam que existem diversas motivações para avaliar instituições de ensino em todos os níveis. Tais motivações vão desde a melhor utilização dos recursos financeiros, até a oportunidade de subsidiar a tomada de decisões relativas às dimensões administrativa e pedagógica. Para Bandeira et. al. (1999), a avaliação do ensino superior pode ser utilizada como ferramenta da reforma universitária, fortalecendo um padrão de política educacional e contribuindo para o desenvolvimento da universidade.

Segundo Sampaio (2014) uma das ferramentas que se apresenta como de grande importância para as IES, é a auto avaliação elaborada pela CAPES. Esta auto avaliação identifica as fortalezas e os problemas da instituição, trata da adequação de seu trabalho com respeito às demandas sociais, identifica os graus de envolvimento e os compromissos de seus professores, estudantes e servidores tendo em vista as prioridades institucionais básicas para a excelência na qualidade do ensino de uma pós-graduação.

A Figura 1 representa o fluxo das ações da avaliação quadrienal que deverão ser seguidas para conclusão dos trabalhos realizados pelas Pós-Graduações.

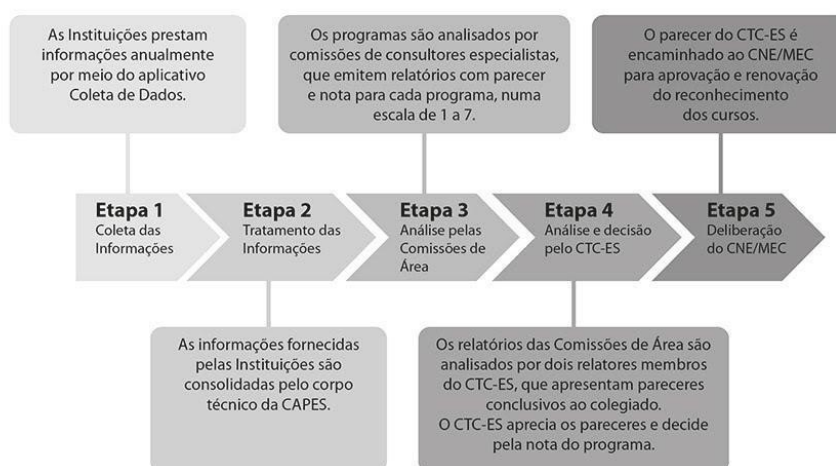
Figura 1 - Fluxograma das ações da Avaliação Quadrienal



Fonte: PLATAFORMA SUCUPIRA (2021)

Seguindo esse mesmo raciocínio, a avaliação quadrienal é parte do processo de análise da pós-graduação e dependendo do conceito, a mesma poderá ser descontinuada, pelo conceito que a CAPES atribui à mesma. Essa avaliação segue procedimentos sistemáticos e um conjunto de quesitos básicos estabelecidos no Conselho Técnico Científico da Educação Superior (CTC-ES), conforme está apresentado na Figura 2.

Figura 2 - Etapas da Avaliação



Fonte: PLATAFORMA SUCUPIRA (2021).

Os resultados da avaliação periódica de programas de pós-graduação são expressos em uma escala de 1 a 7, que são atribuídas ao Programa após análise dos indicadores referentes ao período avaliado, como já citado.

Esta análise é conduzida nas comissões de área de avaliação e, posteriormente, no CTC-ES, que homologa os resultados finais. São estes resultados que fundamentam a deliberação do Conselho Nacional de Educação - CNE/MEC sobre quais cursos obterão a renovação de reconhecimento para a continuidade de funcionamento no período quadrienal subsequente.

2.6 SÍNTESES ARGUMENTATIVAS DO REFERENCIAL TEÓRICO

Saber a opinião dos clientes que nesta pesquisa são os alunos e os egressos são importantes para que um programa de pós-graduação possa oferecer serviços. Essa opinião faz com que o programa de pós-graduação entenda quais as percepções e demandas são mais

destacadas pelos clientes e assim, possa adequar a entrega do serviço de acordo com as suas necessidades.

No entanto, gerenciar uma pós-graduação é uma tarefa árdua, complexa e que envolve múltiplos fatores. Um deles é a própria avaliação quadrienal da CAPES, atualmente está em curso a avaliação quadrienal anos 2017 – 2020. E está sendo consolidada ao longo do ano de 2022.

Nesse contexto representado pelo referencial teórico, foi apresentada a gestão da qualidade que busca elevar os padrões de competitividade e que prevê a eliminação ou a simplificação de processos que não adicionam valor ao serviço (SANTOS; SCHUSTER & PRADELLA, 2013). Ainda de acordo com os autores, é necessário que toda a organização esteja motivada no processo em busca da excelência dos seus serviços. Isto posto, a gestão da qualidade é atualmente uma exigência à continuidade das atividades da organização, e para a implementação dela é preciso analisar como o serviço está sendo prestado.

Uma das formas é através da análise SERVPERF que observa cinco dimensões da qualidade do serviço: credibilidade, tangibilidade, responsividade, segurança e empatia (PARASURAMAN et. al. 1985) podem ser um meio de avaliação periódica em torno da avaliação quadrienal, que pode ser feita para aproximar mais a realidade da pós-graduação as exigências das métricas e da avaliação quadrienal da CAPES.

3 APRESENTAÇÃO DO CORPUS DE PESQUISA

3.1 HISTÓRICO E CONTEXTUALIZAÇÃO DO PRODEMA/UFPE – DOUTORADO

Em 1997, foi criado o Mestrado em Gestão e Políticas Ambientais com o objetivo de formar recursos humanos na área ambiental, adotando uma visão interdisciplinar, como parte integrante da Rede Luso Brasileira de Estudos Ambientais (RLBEA), composta pelas Universidades Federal de Pernambuco, Federal de Brasília, Federal do Amazonas, Federal de Santa Catarina, de Évora e Nova de Lisboa.

Em 2011, foi ampliada com a inserção da Universidade de Lisboa e Universidades da África lusófona: Universidade Eduardo Mondlane (Moçambique), Universidade Agostinho Neto (Angola) e Universidade de Cabo Verde (Cabo Verde), passando a denominar-se a partir de então Rede de Estudos Ambientais de Países de Língua Portuguesa (REAPLP). Posteriormente ampliando-se com outras IES, o Instituto Politécnico de Tomar de Portugal, Universidade Federal do Ceará-UFC, e Universidade Federal da Paraíba-UFPB, a Universidade Nacional Timor Lorosa'e da República Democrática de Timor-Leste e Universidade Mandume Ya Ndemufayo de Angola.

Em 2006, o Mestrado em Gestão e Políticas Ambientais, passou a integrar a uma rede regional de cursos de mestrado, a Rede em Desenvolvimento e Meio Ambiente-PRODEMA, constituída pelas Instituições de Ensino Superior: UFPI, UFC, UFRN, UFPB, UFPE, UFS e UESC. Desde então, o curso passou a ser denominado Mestrado Acadêmico em Desenvolvimento e Meio Ambiente.

Em 2009, foi criado o doutorado em Desenvolvimento e Meio Ambiente em Rede que inicialmente recebeu conceito 4 e com a inclusão do Doutorado PRODEMA/UFPE em 2013 com os mesmos princípios norteadores do mestrado, fortaleceu a Rede PRODEMA, contribuindo na qualidade e quantidade das publicações elevou o conceito do Curso para 5 em 2017 (PLATAFORMA SUCUPIRA, 2019).

O Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento e Meio Ambiente - PRODEMA-UFPE utiliza o modelo de Doutorado por Associação em Rede e inter-relaciona-se com o ensino, a pesquisa e a extensão além da sua pertinência social que vai de encontro à função principal da universidade. Portanto o tema da dissertação está centrado acerca da análise da contribuição do Doutorado em Rede do Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento e Meio Ambiente – PRODEMA da Universidade Federal de Pernambuco,

em seu desempenho institucional na pretensão futura da excelência sob a ótica da qualidade percebida.

De acordo com o regimento interno a estrutura organizacional do curso de Doutorado em Desenvolvimento e Meio Ambiente - PRODEMA é composta por: Coordenação geral, vice - coordenação geral, coordenações locais e colegiados, no qual a Coordenação geral e coordenação local variam a cada dois anos com recondução por mais dois.

A Coordenação geral e vice - coordenação geral é sempre de instituições diferentes, na seleção para o ingresso de discentes e docentes unificadas, guardando as especificidades dos regimentos de cada IES. A Sede Administrativa do curso fica localizada na Instituição que abriga a Coordenação Geral.

O objetivo geral do Curso de Doutorado em Desenvolvimento e Meio Ambiente, Associação plena em Rede, é atender à necessidade premente de qualificação de recursos humanos em nível de doutorado, capacitados a investigar, compreender e proporcionar equacionamento da complexa inter-relação sociedade/desenvolvimento/meio ambiente e gerar conhecimentos científicos, com base interdisciplinar e complementaridade interinstitucional, direcionados principalmente para o desenvolvimento sustentável do Nordeste brasileiro (PLATAFORMA SUCUPIRA, 2020). Especificamente, o programa pretende:

- 1) Fornecer a efetiva base científica e técnica para qualificar profissionais com visão integrada e de natureza multi/interdisciplinar que possa contribuir para a geração de conhecimento técnico-científico voltados para o desenvolvimento sustentável da região Nordeste, em especial, do semiárido e da zona costeira;

- 2) Construir um novo padrão de racionalidade, interação e harmonia no trato das questões sociais, culturais, ambientais e econômicas, considerando-se, criticamente, os princípios da sustentabilidade;

- 3) Consolidar competências para contribuir, diretamente, em nível científico e, indiretamente, em níveis político, econômico, sociocultural e ambiental, para o processo de superação das desigualdades regionais, particularmente do nordeste brasileiro, de modo a superar as assimetrias regionais;

- 4) Oportunizar a fixação de egressos de cursos de mestrado nos diferentes estados do Nordeste, particularmente daqueles formados na Rede PRODEMA, na perspectiva de estabelecer competências para propor alternativas para o enfrentamento dos problemas regionais. (PLATAFORMA SUCUPIRA, 2020).

O Curso de Doutorado em Desenvolvimento e Meio Ambiente em Associação Plena em Rede será constituído por área de concentração em Desenvolvimento e Meio Ambiente e três linhas de pesquisas:

A linha 1 – Relações sociedade-natureza e sustentabilidade, objetiva qualificar recursos humanos que busquem o equacionamento nas inter-relações sociedade-natureza, no que concerne ao conhecimento destas, uso sustentável dos recursos naturais, avaliação de riscos, desastres e vulnerabilidades socioambientais. Causas e consequências da perda da biodiversidade. Benefícios ambientais da biodiversidade para a humanidade. Conservação e Etnoconservação da Sociobiodiversidade.

A linha 2 – Planejamento, gestão e políticas socioambientais, objetiva desenvolver pesquisas e formar recursos humanos para atuar nas temáticas: Políticas públicas rurais e urbanas, Governança e Participação Social; Sustentabilidade Ambiental, Fundamentos e Gestão socioeconômica dos Recursos Naturais e culturais, Espaços livres e sustentabilidade urbana; Planejamento e Gestão integrada dos recursos naturais, gestão participativa, movimentos sociais rurais e urbanos. Gestão dos resíduos sólidos. Políticas públicas: Agricultura familiar e Agroecologia, Políticas públicas de recuperação de áreas degradadas, Turismo, Educação ambiental com vistas ao desenvolvimento sustentável.

A linha 3 – Tecnologias para o desenvolvimento sustentável, objetiva desenvolver pesquisas e formar recursos humanos capacitados para atuar em temas: tecnologias de convivência com a seca; tecnologias para energias renováveis; sistema de monitoramento dos recursos naturais; geotecnologias para monitoramento socioambiental; sistema de alerta e monitoramento dos desastres naturais. Modelagem dos recursos naturais, reciclagem dos resíduos sólidos, monitoramento do sequestro de carbono de sistemas ambientais, Sensoriamento remoto aplicado à análise socioambiental, modelagem hidrológica para monitoramento dos recursos hídricos, Mudanças, variabilidades e Eventos climáticos extremos e suas repercussões na sociedade (PRODEMA/UFPE, 2019).

Para a integralização do Curso de Doutorado é exigido: exame de qualificação, realização dos Estágios de Docência I e II (disciplinas obrigatórias), Seminários de Tese I, II e III (disciplinas obrigatórias), defesa pública da Tese, contabilizando 60 (sessenta) créditos, distribuídos da seguinte maneira: I. 24 (vinte e quatro) créditos em disciplinas obrigatórias; II. 24 (doze) créditos em disciplinas optativas; III. 12 (doze) créditos correspondentes à tese. Parágrafo único: para as IES que não contabilizam créditos em tese, exigirá 48 (quarenta e oito) créditos, assim distribuídos 24 (vinte e quatro) créditos em disciplinas obrigatórias e 24 (vinte e quatro) créditos em disciplinas optativas.

A disciplina obrigatória Seminário de Tese I ocorrerá até o final do segundo semestre letivo, ministrada por docente permanente aprovado pelo Conselho do Programa, com a participação de docentes externos convidados em articulação com o Seminário Integrador II da Rede PRODEMA, realizado a cada ano nas universidades que constituem a Rede. As disciplinas obrigatórias Seminário de Tese II e III ocorrem no âmbito das IES em conformidade com a organização da coordenação local, professor orientador com base na composição de uma banca examinadora, objetivando acompanhar o desempenho acadêmico na construção do projeto de tese, no qual o II deve corresponder no mínimo de 25% do referencial teórico e aspectos gerais da Tese e no III deve corresponder no mínimo de 50% dos dados resultantes da pesquisa em andamento.

As disciplinas obrigatórias Estágios de Docência I e II ocorrem no âmbito das IES em conformidade com as especificidades do projeto de Tese e a formação do discente, com a supervisão do professor da disciplina da graduação, do orientador e do professor responsável pela disciplina na pós-graduação ou conforme organização interna de cada instituição. As atividades complementares, correspondem à publicação de artigo científico com JCR (Journal Citation Reports) e em periódicos com Qualis A nas Ciências Ambientais, contabilizado em crédito para a cada artigo, publicado durante o período de formação do Doutorado, totalizando até 4 artigos para a obtenção de até 4 (quatro) créditos.

As disciplinas obrigatórias e optativas também podem ser ofertadas sob a forma modular em consonância com o período aprovado pelo colegiado do curso, a saber:

Lógica e Crítica da Investigação Científica -(Obrigatória) Créditos: 3

Seminário de Tese I - (Obrigatória) Créditos: 2

Seminário de Tese II - (Obrigatória) Créditos: 2

Seminário de Tese III - (Obrigatória) Créditos: 2

Análise Geoambiental e Processos de Degradação - (Optativa) Créditos: 3

Apropriação Tecnológica e Desenvolvimento Sustentável - (Optativa) Créditos: 3

Avaliação Ambiental Estratégica - (Optativa) Créditos: 3

Biodiversidade, Conservação e Desenvolvimento - (Optativa) Créditos: 3

Comunidade e Meio Ambiente - (Optativa) Créditos: 3

Desenvolvimento e Sustentabilidade no Brasil - (Obrigatória) Créditos: 3

Energia e Meio Ambiente - (Optativa) Créditos: 3

Etnobiologia - (Optativa) Créditos: 3

Gestão de Conflitos Socioambientais - (Optativa) Créditos: 3

Gestão de Recursos Naturais e Política Ambiental - (Optativa) Créditos: 3

Indicadores de Sustentabilidade - (Optativa) Créditos: 3

Instrumentos de Planejamentos e Gestão de Bacias Hidrológicas - (Optativa) Créditos: 3

Meio Ambiente e Interdisciplinaridade - (Obrigatória) Créditos: 6

Planejamento e Gestão Ambiental – (Optativa) Créditos: 3

Políticas Públicas e Desenvolvimento – (Optativa) Créditos: 3

Simulação e Modelagem de Sistemas Ambientais – (Optativa) Créditos: 3

Sociedade, Natureza e Desenvolvimento – (Obrigatória) Créditos: 4

Técnicas de Análise e Monitoramento Ambiental – (Optativa) Créditos: 3

Territorialidade e Meio Ambiental – (Optativa) Créditos: 3

Métodos Quantitativos Aplicados – (Optativa) Créditos: 3

Mudanças Climáticas e Gestão de Riscos à Desastres Naturais – (Optativa) Créditos: 3

Sensoriamento Remoto Aplicado ao Meio Ambiente – (Optativa) Créditos: 3

Tópicos Especiais I – (Optativa) Créditos: 3

Tópicos Especiais II – (Optativa) Créditos: 3

Tópicos Especiais III – (Optativa) Créditos: 2

Ética e Escrita Científica – (Optativa) Créditos: 3

Saúde Pública e Meio Ambiente – (Optativa) Créditos: 3

Ambiente Urbano e Sustentabilidade – (Optativa) Créditos: 3

Geoprocessamento Aplicado ao Meio Ambiente – (Optativa) Créditos: 3

Psicologia Ambiental – (Optativa) Créditos: 3

Análise Diagnóstica de Sistemas Agrários – (Optativa) Créditos: 3

Valoração Econômica Ambiental – (Optativa) Créditos: 3

Educação Ambiental e sustentabilidade – (Optativa) Créditos: 3

Metodologias de estudos dos impactos ambientais – (Optativa) Créditos: 3

Sustentabilidade de Produtos e Serviços com base do Ciclo de Vida – (Optativa Créditos: 3
Atividades Complementares – (Optativa) Créditos: 1 até 4.

De acordo com os dados enviados no ano de 2020 pela plataforma sucupira o Doutorado em rede, PRODEMA/UFPE tem 54 discentes matriculados, 32 egressos e 133 projetos de pesquisa (PLATAFORMA SUCUPIRA, 2020).

3.2 CONTEXTUALIZAÇÃO DA ASSOCIAÇÃO EM REDE PRODEMA

O Mestrado em Gestão e Políticas Ambientais passou a integrar a uma rede regional de cursos de mestrado, a Rede em Desenvolvimento e Meio Ambiente-PRODEMA, constituída pelas Instituições de Ensino Superior: UFPI, UFC, UFRN, UFPB, UFPE, UFS e UESC. Desde então, o curso passou a ser denominado Mestrado Acadêmico em Desenvolvimento e Meio Ambiente (PLATAFORMA SUCUPIRA, 2020).

O Curso de Doutorado em Desenvolvimento e Meio Ambiente, Associação Plena em Rede, foi concebido neste formato por meio da integração das competências, a princípio, de cinco IES públicas nordestinas (UFPI, UFC, UFRN, UFS e UESC) das sete (Universidade Federal do Piauí - UFPI, Universidade Federal do Ceará - UFC, Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN, Universidade Federal da Paraíba - UFPB, Universidade Federal de Pernambuco – UFPE, Universidade Federal de Sergipe - UFS e Universidade Estadual de Santa Cruz - UESC) que integram o Programa Regional de Pós-Graduação em Desenvolvimento e Meio Ambiente, autodenominado Rede PRODEMA.

Em julho de 2019, a Universidade Federal Rural do Semiárido (UFERSA), manifestou interesse em aderir ao projeto pedagógico da Rede de doutorado em Desenvolvimento e Meio Ambiente. Assim, a partir de 2021, a Rede contará com 8 IES. Este Curso em Rede há 26 anos qualifica recursos humanos em nível de Mestrado e há 11 anos, em 2009, em nível de doutorado interdisciplinar na Região Nordeste.

O que configura esta Rede é que todas as instituições que participam do doutorado oferecem disciplinas obrigatórias em comum (Tronco Comum), incluindo Seminários Integradores interinstitucionais anuais dos quais todas as IES do PRODEMA participam. Cada uma destas IES conta com níveis de competência quanto ao ensino, pesquisa e extensão, considerando-se inclusive as experiências acumuladas nos Mestrados da “Rede PRODEMA”, com áreas de concentração em Desenvolvimento e Meio Ambiente.

O conjunto das ações planejadas que envolvem a estrutura curricular do curso, a execução de projetos de cada IES participante e o esforço acadêmico partilhado para a oferta de disciplinas e orientações acadêmicas, constitui um modelo de pós-graduação que asseguram sua consecução e a mobilidade acadêmica dos discentes e docentes. Esta mobilidade é bastante relevante para potencializar as capacidades instaladas, facilitar a interlocução e possibilitar diferentes parcerias na discussão e equacionamento dos problemas socioambientais, por meio de pesquisas interdisciplinares.

Esta associação consiste em alternativa sustentável para produzir ciência de qualidade, alicerçada na interdisciplinaridade e em prol do equacionamento dos problemas socioambientais, especialmente da Região Nordeste (PLATAFORMA SUCUPIRA, 2020).

3.3 DADOS DO PRODEMA

Todas as instituições que formam a Rede PRODEMA possuem um corpo docente com formação, qualificação e atuações em diversas áreas, que contribui com a interdisciplinaridade do curso (UFPE/PRODEMA). Assim sendo, vale salientar alguns dados numéricos do curso no período 2017 a 2019:

- 240 discentes matriculados nas turmas de Doutorado em 2015, 2016 e 2017;
- Totalizaram 45 titulados e 6 foram desligados nas turmas de Doutorado em 2015, 2016 e 2017;
- Tempo médio da titulação foi de 49 meses;
- 61 docentes permanentes, 16 colaboradores e 2 visitantes, totalizando 79 docentes.
- Foram publicados 963 trabalhos, sendo: 725 em periódicos, livros e capítulos de livro; e 238 trabalhos técnicos.

O curso em 2019 investiu e estimulou a publicação em periódicos com alto fator de impacto. Após a avaliação da produção científica em livros e capítulos de livros, o índice bibliográfico aumentará consideravelmente, uma vez que foram publicados 169 trabalhos nessa modalidade. Cabe ressaltar que apesar das restrições financeiras das agências de fomento os índices do curso se mantiveram altos.

A produção com discente que se manteve aproximadamente em 30% nos três anos neste curso. Em termo absoluto isso significa 200 artigos em periódicos/livros/capítulos e 28 trabalhos técnicos, entre professores e alunos matriculados no curso. Se considerarmos apenas a produção bibliográfica professor-discente do curso em 2017 foram 230, em 2018 foram 140

e 2019 200. Uma média de 191 produções por ano discente/professor (PLATAFORMA SUCUPIRA, 2019).

De acordo com a classificação CAPES (2019a), a área de Ciências Ambientais, está inserida na Grande área Multidisciplinar, a qual, por sua vez, se enquadra no Colégio de Ciências Exatas, Tecnológicas e Multidisciplinares. Foi criada através da Portaria 81 de 6 de junho de 2011, a partir da necessidade de abordar os desafios ambientais, considerando a interação entre sistemas antrópicos e naturais que emergem no mundo contemporâneo. Inicialmente a área era composta de por 57 programas de pós-graduação com temática voltada ao meio ambiente, existentes na área interdisciplinar, que atuava no desenvolvimento de pesquisa, considerando os 10 anos de existência, no âmbito da CAPES, o surgimento da CACiAmb constituiu parte do processo de institucionalização da questão ambiental na sociedade como um todo.

De acordo com o Relatório do Seminário do Meio Termo de Ciências Ambientais (2019), as Ciências Ambientais apresentam 137 programas e com 175 cursos de pós-graduação, incluindo cursos de Mestrado nas modalidades Acadêmico e Profissional e de Doutorado Acadêmico, distribuídos nos seguintes níveis e modalidades, com o quantitativo: 59 Cursos de Mestrado; 38 Cursos de Mestrado e Doutorado; 6 Doutorado e 34 Mestrado profissional.

Dentro desse contexto, segundo a evolução de Programas da área de Ciências Ambientais da Capes (2019) a área vem apresentando um crescimento representativo em números de programa, foi observado aumento de 200%, em 2017, no número de programas existentes, em relação ao ano de 2011.

4 METODOLOGIA

O projeto realizou uma pesquisa com abordagem no processo que envolve a qualidade percebida. A pesquisa se caracteriza como qualitativa, de uma natureza subjetiva apresentando uma descrição detalhada dos fenômenos e elementos, através de questionários respondidos pelos atores sociais envolvidos.

Esse modelo de pesquisa permite uma maior agilidade, com maior adequação em termos de estrutura teórica ao estudo do fenômeno administrativo e organizacional que deseja (VIEIRA, 2006).

4.1 ESTRUTURAS METODOLÓGICAS DA PESQUISA

Com o intuito de atingir os objetivos e responder ao problema de pesquisa proposto, esta pesquisa é classificada como qualitativa, a qual propõe que o fenômeno pode ser mais bem investigado no ambiente em que ele ocorre e faz parte. Nesse sentido, esta pesquisa é configurada como qualitativa, visa entender de forma mais profunda, determinado fenômeno e tende a coletar os dados no local em que este ocorre. E, quantitativa pela coleta de dados numéricos pelo método SERVPERF, a fim de entender a percepção dos discentes e egressos que estão acerca do fenômeno da qualidade percebida do PRODEMA-Doutorado.

A pesquisa qualitativa não se preocupa com representatividade numérica, mas sim com o aprofundamento da compreensão a partir de um grupo social, de uma organização, dentre outros. De acordo com Creswell (2007), uma pesquisa qualitativa relaciona a interpretação dos dados coletados com a teoria, dessa forma, com características específicas utilizando estratégias de investigação, com raciocínio dedutivo e indutivo.

Godoy (1995) enfatiza que o pesquisador vai a campo objetivando captar o fenômeno a partir da perspectiva das pessoas nele envolvidas. Por isso nesta pesquisa o fenômeno a ser estudado é a qualidade do serviço ofertado no Doutorado do Programa de Pós Graduação PRODEMA da Universidade Federal de Pernambuco, em que foram identificados os elementos dos serviços prestados pelo PRODEMA – Doutorado e foi realizada a análise dos dados da qualidade percebida pela coleta de dados com os discentes e egressos através do SERVPERF e com os prestadores de serviço.

Neste sentido, permite a realização de análises interpretativas, para Cooperrider, Whitney e Stavros (2008), é importante interpretar os dados coletados, confirmando-os por meio do diálogo se realmente condiz ao que o indivíduo ou grupo quis revelar.

Já segundo Vergara (2013), a pesquisa segue dois critérios básicos: quanto aos fins e aos meios. Segundo a visão da autora, quanto aos fins ou quanto aos objetivos, à pesquisa deve seguir a linha exploratória, descritiva e explicativa, no caso da pesquisa em questão deverá seguir a linha descritiva, pois foi descrito o fenômeno.

Já a pesquisa quantitativa traz uma abordagem de quantificação, faz referência com dimensões de intensidade dentro de uma escala. Nesse sentido, o interesse se orienta por dimensionar, analisar e avaliar a aplicabilidade da qualidade percebida do PRODEMA – Doutorado dentro de um determinado método, instrumentos de questionário, avaliação e dimensões já estipuladas e validadas operacionalmente e estatisticamente. Como está descrito no referencial teórico deste trabalho. Silva e Simon (2005) arrogam que a pesquisa quantitativa só tem significado mediante um problema com definições claras e objetivas e com informações teóricas e práticas focadas no fenômeno que será investigado, como ocorre neste estudo.

Quanto aos meios de investigação ou procedimentos, a pesquisa refere-se a um estudo de caso. Nesta pesquisa foi possível coletar com todos os indivíduos acerca do fenômeno, pois o pesquisador trabalha no PRODEMA-Doutorado, relevando-se assim a capacidade de coletar dados pela acessibilidade. Desta forma, foi possível observar o fenômeno em toda sua complexidade e em contexto natural e sob várias percepções dos indivíduos. Dessa forma, privilegia-se a compreensão sobre os significados da qualidade percebida para os sujeitos da investigação (Bogdan & Bicklen, 1994; Godoy, 1995).

4.2 COLETAS DE DADOS

Os dados foram obtidos por meio da aplicação de dois questionários baseados nas dimensões do modelo de desempenho de serviço Service Performance – SERVPERF. O questionário será constituído por 22 itens distribuídos em cinco dimensões (Tangibilidade, Confiabilidade, Responsividade, Garantia ou Segurança, Empatia).

Um dos questionários foi aplicado aos alunos e egressos que receberam o servidor dos técnicos e dos docentes. E outro questionário que foi aplicado aos prestadores de serviço para conhecimento de sua real capacidade de atuação e de prestação de serviço. Em todos os dois questionários serão consideradas as cinco Dimensões da Qualidade estabelecidas, estudadas e validadas nos estudos de Parasuraman Et. al.(1985; 1988).

Com esses dois grupos de prestação e de recebimento do serviço, as informações vêm sendo bem utilizadas e analisadas como subsídios importantes para indicar oportunidades

de melhoria e identificar os pontos fortes e fracos que deverão ser desenvolvidos pelo PRODEMA - Doutorado.

A seguir apresentam-se as descrições das cinco dimensões, utilizadas para a avaliação dos serviços prestados e os itens que compõem cada dimensão, aplicado aos alunos e egressos:

Tangibilidade: refere-se à aparência de qualquer evidência física do serviço, ou seja, a aparência limpa ou a forma de se vestir dos funcionários, a limpeza das instalações, atualização e inovação de novos equipamentos e facilidade no acesso às instalações.

Confiabilidade: A confiabilidade de um serviço é a capacidade de prestar o serviço de forma confiável, precisa e consistente; a confiabilidade se traduz no conhecimento técnico, na habilidade para executar um serviço que será prestado e na capacidade para realizar o serviço prometido de forma segura e correta.

Responsividade: é a disposição de prestar os serviços prontamente e auxiliar os clientes, caracterizando-se por: agilidade no atendimento, eficiência em resolver os problemas, atenção personalizada e a cortesia dos funcionários.

Garantia ou Segurança: Refere-se à isenção de qualquer perigo, risco ou problema. É uma dimensão particularmente importante da qualidade do serviço, pois, bem-estar e segurança são considerações importantes, assim como o conhecimento e cortesia dos funcionários e sua capacidade de inspirar confiança.

Empatia: a empatia fornece atenção individualizada a clientes que utilizam os serviços, buscando atender às suas necessidades específicas. Há necessidade frequente de o cliente estar presente para que a prestação de serviço ocorra, haja localização conveniente, acesso sinalizado, amplo horário de operações.

Para tanto, os questionários, com perguntas específicas a cada integrante que compõem o grupo de acordo com a atuação que lhe compete, porém no formato *online*, devido ao distanciamento social provocado pela pandemia. A escala adotada nesta pesquisa para medir a média do fenômeno foi a Likert com variação de 1 até 5 pontos. Para Vieira e Dalmoro (2008), o trabalho de Likert (1932) deixa claro que a sua escala se centrava na utilização de cinco pontos.

As questões agrupadas nos questionários dos discentes e egressos estão em função dos cinco critérios do próprio questionário SERVPERF, e pela utilização da escala de Likert em 1-5 pontos já validado e utilizado por Cronin e Taylor (1985; 1988; 1992), como apresentado nas Tabelas 1 e 2.

Tabela 1 – Dimensão e descrição do questionário SERVPERF

Critério	Questão correspondente ao critério
Elementos tangíveis	1 a 4
Credibilidade	5 a 9
Responsividade	10 a 13
Segurança	14 a 17
Empatia	18 a 22

Fonte: A pesquisa (2022)

Tabela 2 – Descrição do questionário SERVPERF discente e egressos

Dimensão	Descrição da pergunta
1	1 O PPG tem aparência moderna 2. As instalações físicas são boas 3. Os técnicos e professores têm aparência adequada 4. Materiais relacionados e utilizados (equipamentos, mobiliário, etc...) são adequados.
2	5. Os técnicos e docentes cumprem a demanda no prazo estipulado. 6. Quando se tem um problema, os técnicos e docentes mostram interesse em solucioná-lo. 7. O PPG realiza o serviço adequado desde a primeira vez 8. O serviço demandado é cumprido no tempo prometido 9. Você é atencioso às regras do PPG.
3	10 No PPG os técnicos e docentes informam com precisão o status de sua demanda 11. Os técnicos e docentes fazem o serviço com rapidez 12. Os técnicos e docentes estão sempre dispostos a ajudá-lo 13. Os técnicos e docentes sempre respondem às suas dúvidas e questionamentos
4	14. Os técnicos e docentes transmitem confiança na realização do serviço 15. Você se sente seguro, quanto à postura ética e moral dos técnicos e docentes. 16. Os técnicos e docentes são sempre amáveis e respeitosos 17. Os técnicos e docentes têm conhecimento do funcionamento do PPG adequado
5	18. Os técnicos e docentes lhe dão atenção individualizada 19. O PPG tem horário de funcionamento adequado 20 Os técnicos e docentes lhe dão atenção personalizada. 21. O PPG se preocupa com os interesses e as suas demandas 22. Os técnicos e docentes compreendem suas necessidades específicas

Fonte: A pesquisa (2022)

Já no questionário de docentes e dos técnicos administrativos (Tabela 3) foram desenvolvidas 13 questões fechadas e 6 questões abertas referentes em como ocorre a prestação de serviço, tendo por elemento balizar as 5 dimensões já destacadas.

Tabela 3 – Descrição do questionário SERVPERF docentes e dos técnicos administrativos

Dimensão	Descrição da pergunta
1	1. Quanto satisfeito você está com os equipamentos da sua estação de trabalho? 2. Quanto satisfeito você está com a sua estação de trabalho (espaço físico, climatização, etc...) 3. Quanto satisfeito você está com o equipamento multimídia das salas de aula? 4. Quanto satisfeito você está com o conforto das salas de aula (espaço, climatização, etc...) 5. Quanto satisfeito você está com os equipamentos e mobiliários disponíveis para as aulas e reuniões? 6. Quanto satisfeito você está com a climatização, limpeza e iluminação do laboratório de informática? 7. Quanto satisfeito você está com a infraestrutura de tecnologia da informação?

2	8. Quão satisfeito você está com o tempo para que suas dúvidas e problemas sejam resolvidos? 9. Quão satisfeito você está com as orientações recebidas pela equipe da secretaria 10. Quão satisfeito está sobre os procedimentos acadêmicos (documentação, matrícula, prazos, etc..)?
3	11. Quão Satisfeito você está com a cordialidade da equipe da secretaria
4	12. Quão satisfeito você está com a disponibilidade para agendamento e reserva dos laboratórios de informática?
5	13. De modo geral, qual é seu grau de satisfação com a qualidade do atendimento realizado pela equipe da secretaria?
Sem dimensão	14. Destaque 03 pontos positivos dos técnico-Administrativos. 15. Destaque 03 pontos a melhorar dos técnico-administrativos. 16. O que mais você valoriza no funcionamento do Doutorado PRODEMA-UFPE? 17. Qual sua percepção do programa mediante a gestão na promoção do ensino, pesquisa? 18. Como integrante do Doutorado PRODEMA-UFPE, de uma maneira geral, qual ponto forte que você observa no funcionamento do programa? 19. Você teria alguma sugestão de melhorias ou inovações para melhoria do Programa?

Fonte: A pesquisa (2022)

4.3 AMOSTRA

A pesquisa visa identificar sob a ótica da qualidade percebida, composta por: professores, discentes, servidores e egressos, a qualidade do programa de doutoramento. A escolha da composição do grupo se respalda nos objetivos da pesquisa que se propõe a analisar a gestão do Doutorado em rede/PRODEMA /UFPE sob a ótica da qualidade percebida.

Os questionários a serem aplicados estarão no formato online no *Google Forms*, devido ao distanciamento social provocado pela pandemia, no entanto caso as restrições adotadas venham a ser suspensas poderá ocorrer atividades presenciais.

Os questionários foram aplicados a uma amostra de 38 clientes, usuários do doutorado PRODEMA/UFPE, sendo 2 técnicos, 2 professores, 22 discentes e 14 egressos. Porém dos 14 egressos, 2 deles, não responderam o questionário por completo o que ocasionou a retirada dos mesmos, para a análise SERVPERF, resultando em 12 questionários egressos.

4.4 ANÁLISES DOS DADOS

A análise descritiva dos dados se deu com o auxílio das ferramentas *Google Forms* e Excel (HAIR, 2005). Como mencionado anteriormente no referencial teórico, para o cálculo do valor de cada dimensão da qualidade percebida, o SERVPERF utiliza o Grau de Desempenho Médio (GD), que representa a média aritmética do desempenho atribuído a cada critério avaliado, como está

apresentado na Fórmula 02. Foram calculadas as médias através do GD e modas das questões para os grupos dos egressos e discentes, pela aplicação do questionário com 22 perguntas, conforme é utilizado pelo método SERVPERF. Já os docentes e técnicos foi realizada a descrição de cada pergunta do questionário.

4.5 CUIDADOS METODOLÓGICOS

Todo material da empresa utilizado e todo material produzido empiricamente por esta dissertação foi disponibilizado e realizado com o consentimento da coordenação da Pós-Graduação. Teve-se o cuidado da permissão para a exposição do mesmo e dos seus colaboradores – professores e técnicos, bem como alunos e egressos, a fim de evitar desconfortos.

Na coleta de dados com os participantes, houve a preocupação em deixar claro que a finalidade da pesquisa era estritamente acadêmica e não avaliativa quanto aos seus desempenhos.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

5.1 ANÁLISES DO QUESTIONÁRIO: EGRESSOS

Foram obtidas 14 respostas. Primeiramente abordo os dados sociais dos alunos egressos do curso e com relação a sua atuação atual, de como o ex-aluno se posicionou em termos profissionais. Com relação ao estado, foi identificado que 07 deles residem em Pernambuco, 01 em Sergipe, 01 em Piauí, dois no Canadá e 01 na Colômbia. Foi identificado ainda o estado civil, 07 estão casados, 02 divorciados e 03 estão solteiros.

Neste questionário, obteve-se 12 respostas, todos os ex-alunos que participaram da pesquisa cursaram o doutorado no PRODEMA: 1 concluiu seu doutorado no ano de 2017, 3 terminaram o doutorado no ano de 2018, 3 no ano de 2019, 1 deles em 2020 e outro no ano de 2021. Com relação à realização do doutorado com bolsa, 09 informaram que receberam, e 03 deles optaram por não receber bolsa de estudo. Um dado importante é que 11 ex-alunos conseguiram publicar a sua tese em eventos, congressos, simpósios e revistas nacionais e internacionais. Com relação ao Qualis das publicações, destaca-se: 04 artigos publicados em Qualis A1; 01 Qualis A2; 03 - Qualis A3; 16 artigos Qualis B1; 09 Qualis B2; e 01 no Qualis B3. Ressaltando assim, alto o teor de inovação e a boa orientação que os alunos tiveram ao longo de seu doutoramento.

Outra parte do questionário arroga sobre as atividades profissionais antes da defesa. Foi observado que 8 ex-alunos estavam empregados - trabalhando e 4 não possuíam vínculo empregatício, mas, tinham a bolsa de pesquisa do programa PRODEMA. Foi abordado aos mesmos se atualmente exerce atividade docente, observou-se que 75% exercem sim e 25% não trabalham na carreira acadêmica. E, os que trabalham como docentes, todos exercem a atividade em instituições de Ensino Superior.

Um dado importante é que 09 não atuavam na carreira de docente antes da titulação do doutorado, apenas 03, já possuíam essa carreira. Dos que trabalhavam a carga horária de trabalho era na maioria (36,4%) de 40h/semanais e 18,2% de 20h-semanais. Foi observado que 42,9% trabalhavam em iniciativa privada, 28,6% em Instituição Pública-Federal e 28,6% em Instituição Pública-Estadual. As instituições nos quais trabalhavam eram, segundo os respondentes: UFPE; Fafire; Uninassau; UNIFAVIP; IFPI; UFPI; Estácio; Faculdade Amadeus. A faixa de salário que os mesmos se enquadram era de: 50% deles recebiam de R \$2.000 até R \$5.000 reais; 37,5 recebiam até R \$2.000,00 e uma parcela menor de 12,5% recebiam salários entre R \$5.000 até R \$8.000 reais.

Na parte do questionário que foi abordada a sua atividade profissional pós-defesa, 58,3% dos alunos receberam convites para ministrar aulas e destaque é que 66,7% dos alunos, ou seja, 08 deles mudaram de posição ou assumiram novas posições e funções dentro da empresa que trabalha. E, com relação a esta mudança, foi questionado sobre se esta alteração de seu em decorrência ao título, 58,3% deles responderam que SIM, e 41,7% afirmaram não, ressaltando a importância de se ter dourado para galgar melhores condições e responsabilidades em suas funções. Foi questionado se esta alteração foi em detrimento da obtenção do título, 75% afirmaram que foi o título que possibilitou essa mudança.

Em detrimento a incorporação no salário, destaca-se que 66,7% afirmaram que houve aumento e sobre o percentual acrescido 66,7% informaram que foi de 15%; 16,7% informaram que o aumento foi entre 16-25%; 8,3% foram de mais de 50% em seu salário. Com relação ao salário, observa-se que 50% deles ganham entre R \$2.000 até R \$5.000; 16,7% ganham entre R \$5.000 até R \$8.000 e 16,7% ganham entre R \$8.000 até R \$10.000 e 8,3% acima de R \$10.000 reais.

Com relação à atuação na área de formação destaca-se que 58,3% trabalham nas grandes linhas do PRODEMA. E o regime de trabalho dos ex-alunos é de 66,7% de 40h/semanais, 8,3% em DE, 20h e 35h. O tipo de empresa que atualmente trabalha é 27,3% instituição Pública-Federal; 36,4% Instituição Pública-Estadual e 27,3% Privada. As instituições nos quais trabalham atualmente, segundo os respondentes: Uninassau; IFPI; IFS.

O serviço prestado pelo PRODEMA, do ponto de vista do universo dos egressos entrevistados, não está de acordo com o que consideram perfeito, como se pode observar na maioria das questões. Houve muitas respostas na zona da neutralidade e outras discordando que o programa apresenta os aspectos abordados na análise do serviço. Porém, é preciso perceber que apesar dessa diferença notada, se encontra próxima do ideal, variando as respostas em Acordo e Fortemente ACORDO, respectivamente valores 04 e 05 na escala Likert. Isso significa que de acordo com nossa pesquisa, o serviço prestado atende de maneira suficiente os egressos em termos das dimensões da qualidade: Confiabilidade, Segurança e Empatia.

Sendo assim, não precisando de uma melhoria tão significativa para atingir as expectativas dos usuários, em termos das pessoas e de como o serviço educacional e de orientação é feito. Ou seja, as mudanças necessárias não são tão profundas, podendo ser solucionadas a partir de um treinamento para os servidores- técnicos realizarem um melhor atendimento, bem como há necessidade de um maior incentivo financeiro para melhoria na

infraestrutura ou nos aspectos tangíveis do programa. Dadas às respostas, o resultado obtido pode ser visto de forma descrita na Tabela 4.

Tabela 4 – Compêndio das respostas nas questões

Questão	Escala				
	1	2	3	4	5
1 - O PPG tem aparência moderna	-	5	3	3	1
2 - As instalações físicas são boas	-	4	4	4	1
3 - Os técnicos e professores têm aparência adequada	-	-	2	7	3
4 - Materiais relacionados e utilizados (equipamentos, mobiliário, etc...) são adequados.	-	1	4	7	-
5 - Os técnicos e docentes cumprem a demanda no prazo estipulado.	-	-	2	7	3
6 - Quando se tem um problema, os técnicos e docentes mostram interesse em solucioná-lo	-	-	1	8	3
7 - O PPG realiza o serviço adequado desde a primeira vez	-	-	3	7	2
8 - O serviço demandado é cumprido no tempo prometido	-	-	3	9	-
9 - Você é atencioso às regras do PPG.		-	-	5	7
10 - No PPG os técnicos e docentes informam com precisão o status de sua demanda	-	1	3	4	4
11 - Os técnicos e docentes fazem o serviço com rapidez	-	-	5	4	3
12 - Os técnicos e docentes estão sempre dispostos a ajudá-lo	-	1	-	6	5
13 - Os técnicos e docentes sempre respondem às suas dúvidas e questionamentos		--	2	5	3
14 - Os técnicos e docentes transmitem confiança na realização do serviço	-	-	-	9	3
15 - Você se sente seguro, quanto a postura ética e moral dos técnicos e docentes.	-	-	1	5	6
16 - Os técnicos e docentes são sempre amáveis e respeitosos	-	-	2	6	4
17 - Os técnicos e docentes têm conhecimento do funcionamento do PPG adequado		-	-	7	5
18 - Os técnicos e docentes lhe dão atenção individualizada	-	-	1	6	5
19 - O PPG tem horário de funcionamento adequado	-	-	3	7	2
20 - Os técnicos e docentes lhe dão atenção personalizada.	-	-	2	5	5
21 - O PPG se preocupa com os interesses e as suas demandas	-	-	2	8	2
22 - Os técnicos e docentes compreendem suas necessidades específicas.	-	-	2	8	2

Fonte: A pesquisa (2022)

Segundo a escala SERVPERF, foi questionada aos egressos a análise comparativa das dimensões, ou seja, qual a dimensão que deve ser priorizada na prestação do serviço que leva à satisfação está apresentado na Tabela 5.

Tabela 5 – Média das dimensões do serviço

Dimensão do serviço	Média
Tangibilidade	3,5

Segurança	4,5
Credibilidade	04
Empatia	04
Responsividade	4,5

Fonte: A pesquisa (2022)

Nesta Tabela 5 se percebe que a dimensão segurança e responsividade são “muito fortemente preferíveis” às demais, já que possuem conceitos superiores às demais dimensões do serviço.

5.2 ANÁLISES DO QUESTIONÁRIO: TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS

Primeiramente foi abordado uma auto avaliação do corpo técnico administrativo e o seu relacionamento com os discentes, coordenadores, professores e Direção da Pós-Graduação Stricto Sensu. Sendo identificado que eles mantêm um relacionamento totalmente cordial com todos os integrantes da pesquisa.

Em seguida foi abordado o posicionamento dos mesmos em relação a sua atualização e cumprimento das normas e regulamentos da Pós-Graduação Stricto Sensu. Ficando identificado ser este fator imprescindível na atuação profissional deles concordando totalmente.

Com relação ao atendimento às demandas do Coordenador e do vice-coordenador ficou estabelecido que os Técnicos Administrativos atenderam prontamente aos seus pedidos concordando totalmente e ainda trabalham com grande agilidade para solucionar problemas de alunos e professores do Programa de Pós-Graduação.

Quando abordados sobre sua formação em cursos de capacitação e qualificação para as demandas administrativas, ficou identificado uma concordância parcial para ambos os técnicos do Programa e admitem ter recursos disponíveis para a realização de suas tarefas em tempo solicitado.

Neste questionário, obteve-se 06 respostas para os dois técnicos que participaram da pesquisa em relação às perguntas abertas sendo 03 respostas para cada um deles identificando como ponte forte no funcionamento do PRODEMA-UFPE o corpo docente altamente qualificado e experiente. Tendo como experiência positiva vivenciada a passagem do nível 04 para o nível 05 e o que mais valoriza no funcionamento do Doutorado PRODEMA-UFPE é a Interdisciplinaridade: conhecimento técnico-científico, parceria entre áreas interdisciplinares.

Outra parte do questionário arroga sobre a infraestrutura do local de permanência dos técnicos administrativos. Ficou identificado que para ambos os técnicos que participaram da

pesquisa os mesmos estão parcialmente satisfeitos com os equipamentos do seu local de trabalho, espaço físico, climatização, limpeza, iluminação, conforto das cadeiras e infraestrutura de TI para desenvolvimento dos processos administrativos. Todo material utilizado está funcionando normalmente, alguns devem ser feitos pequenos reparos, em levantamento recente foi encontrado 02 ar condicionado, 03 computadores, 05 impressoras, 05 estabilizadores, 04 arquivo de aço, 05 armários.

Na parte do questionário que foi abordado quanto ao conforto do seu local de trabalho, ficou identificado que 01 deles está parcialmente satisfeito, enquanto o outro está parcialmente insatisfeito quanto ao espaço, climatização, limpeza, iluminação e conforto das cadeiras no local de funcionamento do Doutorado PRODEMA-UFPE. A insatisfação de um dos funcionários recai sobre o espaço físico na secretaria, no qual dificulta a mobilidade para desenvolver determinadas ações; também por se sentir pouco confortável com as cadeiras utilizadas na qual provocam dores constantes em seu corpo.

Com relação às perguntas abertas sobre a infraestrutura formuladas aos 02 técnicos administrativos do PRODEMA-UFPE foi identificada 05 respostas para cada um deles, sendo 02 para os pontos positivos e 03 para melhorias na infraestrutura com destaque para pontos positivos: poucos, porém satisfatórios, presença de: 03 Datashow, 03 computadores, 01 GPS, 01 sala de aula, 01 laboratório e 01 sala de estudo, todos funcionando normalmente. Devendo ter melhorias quanto ao espaço físico na secretaria, sala de aula e laboratório.

O questionário abordou os aspectos técnicos administrativos sobre seu relacionamento com o Coordenador e vice- coordenador do curso. Identificando que os mesmos estão totalmente satisfeitos com o relacionamento e as demandas apresentadas pela chefia imediata. Os principais pontos característicos dessa satisfação encontram-se na agilidade dos coordenadores em resolver as demandas apresentadas na Secretaria, saber se posicionar quanto ao cumprimento das normas e dos regulamentos da Pós-Graduação stricto Sensu, orientar os técnicos quanto às métricas estabelecidas pela CAPES além de um relacionamento cordial com todos que fazem parte do PRODEMA-UFPE. Todo serviço praticado pela secretária é do conhecimento dos coordenadores o trabalho é feito em conjunto com a participação de todos, quando se obtém dúvidas a determinado procedimento recorreremos à chefia imediata, na qual tem conhecimento suficiente sobre todas as demandas exigidas pelo Doutorado em rede e exigidas pela CAPES, mantendo os funcionários bem-informados para atendimento aos Discentes e altamente qualificados para resolver todos os processos administrativos.

5.3 ANÁLISES DO QUESTIONÁRIO: DOCENTES

Dos 14 questionários enviados, apenas 02 docentes responderam. Quando foi perguntada a satisfação quanto à cordialidade da equipe da secretaria, dois docentes responderam a escala máxima de fortemente acordo. Com relação à satisfação da resposta ao tempo para que suas dúvidas e problemas sejam resolvidos pela secretaria, também dois docentes responderam fortemente ao acordo. Da mesma forma ocorreu nas perguntas sobre a satisfação das orientações recebidas pela equipe da secretaria e sobre os procedimentos acadêmicos (documentação, matrícula, prazos, dentre outros) implementados pela gestão do PRODEMA, dois docentes responderam à escala máxima de fortemente acordo.

Assim, podemos afirmar que de modo geral, o grau de satisfação com a qualidade do atendimento realizado pela equipe da secretaria se constitui na escala máxima de fortemente acordo.

Com relação à satisfação com os equipamentos da sua estação de trabalho, espaço físico, climatização, dentre outros, os dois docentes ressaltaram que um deles desacorda e o outro está de acordo que possui uma estação de trabalho adequada. Também foram questionados sobre a satisfação com o equipamento multimídia das salas de aula, equipamentos e mobiliários disponíveis para as aulas e reuniões, os dois docentes ressaltaram que: um desacorda e um é indiferente. Em função deste fator, também foi questionado sobre a infraestrutura de tecnologia da informação, um docente está de acordo, pois acha que está adequado para as suas demandas do trabalho e outro está em desacordo.

Com relação ao laboratório de informática também foi questionado sobre a disponibilidade para agendamento e reserva dos laboratórios de informática, um dos docentes optou por achar que é indiferente e o outro está com satisfação de acordo com a elaboração deste serviço.

Aos docentes também foi questionado o que é mais valorizado para o funcionamento, os principais fatores elencados foram: respeito, parceria e compartilhamento de soluções para o desenvolvimento do Curso; bem como, a visão e atuação interdisciplinar.

Há uma percepção positiva ao programa mediante a gestão na promoção do ensino, pesquisa. Foi destacado que a gestão sempre se mostrou eficiente no atendimento e apoio aos docentes, discentes e o pessoal técnico-administrativo.

Desta forma, de uma maneira geral, o ponto forte que os docentes observaram para o funcionamento do programa, são: O incentivo e valorização da participação de todos na gestão; bem como a articulação de docentes e discentes em nível regional. As melhorias

ressaltadas pelos docentes foram: incorporação do Doutorado do PRODEMA à UFPE (desligamento da Rede), para permitir que tenhamos autonomia no desenvolvimento do Curso; e a ampliação da atuação conjunta entre docentes e discentes das diversas IES.

5.4 ANÁLISES DO QUESTIONÁRIO: DISCENTES

Após o envio do questionário para os discentes, obtivemos 22 respostas, com relação aos dados obtidos, eles estão dispostos de forma resumida na Tabela 4, a qual se pode destacar que o PPG não tem aparência moderna, uma vez que os materiais relacionados e utilizados (equipamentos, mobiliário, etc...) são adequados, mas não são novos e alguns são utilizados há bastante tempo, o que justifica a análise de menor concordância com os discentes. Outro ponto se refere à forma positiva com que os servidores técnicos e docentes se posicionam, para os discentes eles estão sempre dispostos a ajudá-lo e promovem atenção individualizada.

Tabela 6 – Compêndio das respostas nas questões

Questão	Escala				
	1	2	3	4	5
1- O PPG tem aparência moderna	1	8	7	7	
2 - As instalações físicas são boas	1	5	9	6	1
3 - Os técnicos e professores têm aparência adequada	1	1	3	11	6
4 - Materiais relacionados e utilizados (equipamentos, mobiliário, etc...) são adequados.	1	6	2	10	3
5 - Os técnicos e docentes cumprem a demanda no prazo estipulado.	1	6	4	8	3
6 - Quando se tem um problema, os técnicos e docentes mostram interesse em solucioná-lo	1	3	4	8	6
7 - O PPG realiza o serviço adequado desde a primeira vez	1	5	7	6	3
8 - O serviço demandado é cumprido no tempo prometido	1	7	3	8	3
9 - Você é atencioso às regras do PPG.	1		2	11	8
10 - No PPG os técnicos e docentes informam com precisão o status de sua demanda	1	3	7	9	2
11 - Os técnicos e docentes fazem o serviço com rapidez	1	4	8	6	3
12 - Os técnicos e docentes estão sempre dispostos a ajudá-lo	1	2	5	11	3
13 - Os técnicos e docentes sempre respondem às suas dúvidas e questionamentos	1	4	2	9	6
14 - Os técnicos e docentes transmitem confiança na realização do serviço	1	2	2	11	6
15 - Você se sente seguro, quanto a postura ética e moral dos técnicos e docentes.	1	2	4	8	7
16 - Os técnicos e docentes são sempre amáveis e respeitosos	1	3	4	10	4
17 - Os técnicos e docentes têm conhecimento do funcionamento do PPG adequado	1	3	3	10	5
18 - Os técnicos e docentes lhe dão atenção individualizada	1	4	3	11	3

Questão	Escala				
	1	2	3	4	5
1- O PPG tem aparência moderna	1	8	7	7	
2 - As instalações físicas são boas	1	5	9	6	1
3 - Os técnicos e professores têm aparência adequada	1	1	3	11	6
19 - O PPG tem horário de funcionamento adequado		4	5	8	5
20 - Os técnicos e docentes lhe dão atenção personalizada.	2	4	6	7	3
21 - O PPG se preocupa com os interesses e as demandas dos DISCENTES	3	3	5	10	1
22 - Os técnicos e docentes compreendem suas necessidades específicas	3	3	4	10	2

Fonte: A pesquisa (2022)

Segundo a escala SERVPERF, foi questionada aos discentes a análise comparativa das dimensões, ou seja, qual a dimensão é deve ser priorizada na prestação do serviço que leva à satisfação está apresentado nas Tabelas 6, nela está quantitativo de respostas dos discentes para cada dimensão e para cada valor na escala utilizada por esta pesquisa. E a média das dimensões do serviço na Tabela 7.

Tabela 7– Compêndio das respostas nas dimensões

Dimensão da qualidade do PPG	Escala				
	1	2	3	4	5
Tangibilidade	1	6	4	8	3
Credibilidade	1	4	4	11	2
Responsividade	3	2	2	12	3
Segurança	2	1	4	11	4
Empatia	4	-	7	8	3

Fonte: A pesquisa (2022)

Tabela 8 – Média das dimensões do serviço

Dimensão do serviço	Média
Tangibilidade	3,5
Segurança	04
Credibilidade	04
Empatia	04
Responsividade	04

Fonte: A pesquisa (2022)

Dado que os resultados obtidos com a avaliação das dimensões da qualidade foram muito próximos, é necessária a avaliação item a item do SERVPERF, a fim de se entender quais deles precisam receber mais atenção por parte do Programa.

Neste sentido, pode-se observar que a prioridade ainda é a dimensão da tangibilidade, porém a discussão enquanto melhoria desta dimensão é complexa, devido aos pedidos que devem ser pleiteados por meio da pró-reitora em orçamento de bens de capital e custeio para a pós-graduação. Outro ponto, é o relacionamento discente-docente em que há questionamentos de tratamento de forma empática, respeitosa por parte de alguns professores do PPG para com seus discentes.

5.5 PERSPECTIVAS PROFISSIONAIS DOS EGRESSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM UNIVERSIDADES PÚBLICAS

A Pós-Graduação no Brasil passou a ter um maior âmbito devido ao aumento de inovações tecnológicas nas últimas décadas, passando ao aumento da demanda por pesquisadores qualificados pela disseminação da cultura da inovação e da necessidade de maior nível de conhecimento para atuação profissional. De acordo com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDBEN) o ensino de nível superior no Brasil possui, dentre outras, a finalidade de “formar diplomados nas diferentes áreas de conhecimento, aptos para inserção em setores profissionais e para participação no desenvolvimento da sociedade brasileira” (BRASIL, 1996, art.43, inciso II). Conforme Lima e Andriola (2018) nos artigos regulamentares inclusos na LDBEN, o Ensino Superior deve estar incumbido de preparar pessoas para atuação profissional com fins de contribuir com o desenvolvimento social e econômico.

Os processos formativos tendem a avaliar a pós-graduação e consequentemente sua relação com o mundo profissional que hoje faz parte da agenda de instituições de ensino superior. Segundo Morrison (2011) estudos em países com alto grau de desenvolvimento social e econômico tem como preocupação a qualidade dos cursos de pós-graduação. Contudo das diretrizes voltadas para avaliar o sistema nacional de pós-graduação há uma busca em ampliar o acompanhamento de egressos, por parte da Capes, através de iniciativas das instituições formadoras.

Conforme Maccari (2008) o acompanhamento do egresso é necessário em um programa de pós-graduação, por permitir uma maior adequação nas estruturas dos programas contribuindo efetivamente com o desenvolvimento da formação profissional de seus

discentes. Segundo Maccari, et. al. (2014) o egresso deve ser considerado como um elemento fundamental na atividade do programa, pois é um disseminador de conhecimento capaz de modificar o entorno e contribuir para o desenvolvimento do País. Ainda segundo o autor, que os programas façam coleta sistemática das informações de seus ex-alunos, criando associações, promovendo encontros anuais e incentivando sua participação efetiva.

De acordo com estudo desenvolvido pelo Centro de Estudos de Gestão Estratégica sobre a formação de doutores titulados no Brasil de 1998 a 2008 e sua empregabilidade em 2008, a pós-graduação brasileira cresceu e amadureceu com alto padrão de qualidade (HORTALE et. al., 2014). Ressalta ainda mais a importância sobre o levantamento de informações de dados dos ex-alunos, pois quando relatados no sistema de avaliação da SNPG/CAPES, reforçará a atuação do programa na sustentabilidade e inserção social. Para consolidar a perspectiva profissional dos Egressos do Doutorado em Desenvolvimento e Meio Ambiente em Rede, os mesmos devem atender ao seguinte perfil:

1. Atuar de forma interdisciplinar no ordenamento territorial, gestão de conflitos, inovação, política, planejamento e gestão do meio ambiente, aptos a desenvolverem pesquisa, ensino e extensão, que contribuam para o avanço da ciência, tecnologia e inovação, orientadas para o desenvolvimento sustentável do Nordeste brasileiro, do país e do mundo;
2. Realizar pesquisas voltadas para a análise integrada dos problemas socioeconômicos e ambientais, enfatizando a região Nordeste;
3. Compreender e equacionar problemas relativos ao desenvolvimento e ao meio ambiente, em perspectiva interdisciplinar, sistêmica e crítica;
4. Analisar, avaliar e subsidiar a formulação de políticas, planejamento e gestão direcionadas para a conservação e recuperação de recursos naturais e culturais, em prol da melhoria das condições de vida de populações e/ou comunidades humanas;
5. Produzir e difundir conhecimento científico, bem como desenvolver tecnologias e inovação voltadas para o estabelecimento de políticas, planejamento e gestão ambiental, visando a sustentabilidade;
6. Promover intercâmbio científico, tecnológico e de inovação com instituições afins, de ensino e pesquisa, nos âmbitos regional, nacional e internacional (PLATAFORMA SUCUPIRA, 2017).

Após a análise de todos os pontos citados foram elencados os pontos relevantes com relação à média de cada dimensão da prestação de serviço. Desta forma, o trabalho propôs uma análise mais aprofundada de acordo com cada dimensão da percepção da qualidade, a

seguir:

1. Tangibilidade

Condição encontrada: A média desta dimensão na visão dos egressos e discentes foi de 3,5. Apesar da obsolescência de alguns equipamentos, as instalações físicas, climatização, limpeza, iluminação, conforto das cadeiras e infraestrutura de TI para desenvolvimento dos processos administrativos e das aulas são satisfatórios. Vale destacar que essa dimensão foi a de menor média.

- Sugestão de Melhoria: utilização de editais de bens de capital para melhoria do equipamento multimídia das salas de aula, equipamentos e mobiliários disponíveis para as aulas e reuniões, melhoria da infraestrutura de tecnologia da informação e dos laboratórios de informática.

2. Segurança

Condição encontrada: A média desta dimensão na visão dos egressos foi de 4,5 e dos discentes foi 4. Foi constatado que alguns alunos possuem problemas de lentidão na orientação, falta melhor comunicação entre ele e o professor orientador. Também há certa morosidade quando a demanda é muito específica e complexa para a prestação dos técnicos administrativos. Porém, os técnicos ressaltaram que houve muito processo de aprendizado positivo na passagem do nível 4 para o nível 5 do Doutorado PRODEMA-UFPE. Os docentes alegaram o mesmo, tiveram processo de aprendizado e foram desafiados na elaboração de projetos mais inovadores e interdisciplinares. Castelli (2000) identifica que manter e melhorar a qualidade no fornecimento dos serviços tornou-se um desafio permanente e uma arma estratégica para as organizações prestadoras de serviço.

- Melhoria: Uma atitude simples de ser tomada que poderia melhorar esse aspecto é o treinamento dos funcionários, promovendo uma melhoria contínua e aumentando a participação dos docentes no processo de aprendizagem. Outro ponto importante é a atenção aos editais, procedimentos normativos que estão vigentes, e os que foram alterados pela UFPE e pela Rede PRODEMA nos últimos anos. Como exemplo, a permissão das aulas remotas pelo MEC.

3. Credibilidade

Condição encontrada: Embora avaliado com média 4 para os egressos e para os discentes, há

evidência da necessidade de melhor preparação dos técnicos e da coordenação do Doutorado em Rede no atendimento aos discentes, egressos e docentes, sobretudo na minimização de dúvidas.

- Melhoria: atuação dos docentes e técnicos administrativos de forma mais dinâmica e uso de tecnologia da informação para a comunicação. Melhor compartilhamento de soluções para o desenvolvimento do curso em Rede.

4. Empatia

Condição encontrada: A média desta dimensão foi de 4 para os egressos e discentes. Neste item, existem poucos pontos a serem melhorados. Isso mostra que a personalização do atendimento individual foi bastante valorizada, conforme foi apresentado na dimensão anterior.

- Melhoria: Atividades que aumentem o espírito da equipe, criando uma motivação a mais na hora de atender, a principal ação é encontrar o que o discente e o egresso realmente querem e desejam como serviço e qual o prazo para tal demanda. Neste sentido, é oportuno realizar treinamentos específicos como o uso dos sistemas: SIPAC, Plataforma Sucupira, Carlos Chaga, dentre outros. Identificar quais são as características e aspectos do serviço são considerados relevantes e mais demandados. Fazendo um modelo de respostas e perguntas como um SAC para o aluno, com manuais e procedimentos no site do programa, disponibilização de WhatsApp comercial, colocação de documentos com acesso ao QR code. Facilitando a disponibilização de documentos, pois bastaria o discente ou egresso ler o Qr code do documento desejado e através do link gerado, assim é feito o download do documento em seu aparelho móvel. O próprio egresso e discente, poderia ter maior acesso aos documentos e menor uso de papel pelos mesmos e pela coordenação do doutorado em Rede.

5. Responsividade

Condição encontrada: A média para os egressos foi 4 e para os discentes foi de 4,5. Isso mostra que parte do serviço possui alguma pendência e está gerando a não satisfação total aos consumidores. Uma crítica é a falta de número insuficiente de técnicos administrativos e a

idade próxima da aposentadoria dos técnicos que trabalham na secretaria do Doutorado em Rede na UFPE, para o atendimento satisfatório dos docentes e discentes em épocas de grande movimentação – matrícula, defesa, preenchimento do formulário SUCUPIRA, dentre outros.

- Melhoria: Uma medida que pode ser utilizada para a solução de alguns problemas é a solicitação de maior número de servidores para a Pró-Reitoria na UFPE; atendimento de alguma solicitação de redistribuição de servidores da UFPE. É importante que as soluções para problemas de ocorrência mais frequente sejam padronizadas, informadas em manuais para os alunos.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS, LIMITAÇÕES E SUGESTÕES.

Este trabalho buscou caracterizar os elementos que atuam na formação da qualidade percebida dos principais clientes do Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento e Meio Ambiente PRODEMA-UFPE, nível doutorado, utilizando o modelo SERVPERF. Teve como objetivo geral a avaliação dos serviços ofertados pelo Programa de Pós-Graduação em desenvolvimento e Meio Ambiente PRODEMA-UFPE, nível doutorado.

Essa avaliação analisou a qualidade percebida em serviços do programa sob a perspectiva dos seus principais clientes: discentes, egressos, técnicos e docentes da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Dias Sobrinho (2003) arroga que a educação insere na gestão pública grande relevância na busca por uma melhor prestação de serviço, e a importância da função da avaliação no campo técnico, e principalmente no ético e político para as mudanças e reestruturação da educação superior.

A análise da qualidade do PRODEMA/UFPE, tem se mostrado bastante relevante nos últimos anos e motivou a realização do referido trabalho. Pois o Programa apresentou evolução desde sua criação 2009, que começou com conceito 4 da CAPES e atualmente compreende ao conceito 5 com propensão à ascensão aos melhores conceitos 6 a 7 considerados excelência pelo Sistema Nacional de Pós-Graduação (SNPG/Capes), e consequentemente proporcionará melhorias constantes na formação de recursos humanos. A seguir alguns dados da rede PRODEMA em sua trajetória de ascensão funcional validada pela Capes. Para a avaliação quadrienal de 2017, compreende as coletas de 2013, 2014, 2015 e 2016. O programa formou 119 Doutores, passando de 6 defesas em 2013 para 48 em 2016. A proporção entre número de orientados por DP foi boa, com um aumento ao longo do quadriênio, passando de 4 em 2013 para 6 em 2016. Os matriculados praticamente duplicaram de 196 para 308. Nesse mesmo período o Doutorado PRODEMA/UFPE contribuiu com uma procura de 37 inscritos em 2013, 41 em 2014, 47 em 2015 e 33 em 2016, totalizando uma procura de 158 candidatos inscritos demonstrando assim a boa qualidade do Programa. Nos anos posteriores a procura foi ainda maior em 2017 com 42 inscritos, em 2018 com 52, em 2019 com 47 e em 2020 com 45, totalizando 186 candidatos inscritos.

Pretende-se na próxima avaliação 2021, ainda em andamento, que inclui os dados dos anos 2017, 2018, 2019 e 2020 atingir o conceito 6 da capes que é um nível de excelência. Vejamos alguns dados enviados à coleta Capes pela Rede. Nesse período o Doutorado em Rede contribuiu para a formação de 363 doutores. Atualmente a Rede conta com um corpo

docente composto de 56 professores permanentes, 25 colaboradores e 2 visitantes, destes o Doutorado Prodema contribui com 12 docentes com diferentes formações o que caracteriza a natureza interdisciplinar da Rede. O corpo discente atual é formado por 272 doutorandos com distintas formações e áreas de atuação, o Prodema /UFPE contribui com cerca de 50% do total. Em 2020, foram publicados 388 artigos em periódicos, mantendo-se na média do quantitativo dos outros anos do quadriênio: 2019 (362), 2018 (337) e 2017 (388 periódicos). Foram analisadas 327 teses (UFRN = 37, UFC = 39, UFPI = 42, UFPB = 36, UESC = 69, UFPE = 30 e UFS = 74), além de uma infraestrutura robusta composta por mais de 70 laboratórios e poderosa inserção internacional. O Programa estabelece intercâmbios e parcerias internacionais possibilitados por vários projetos com diversos países o que lhe proporciona doutorado sanduíche, programas inovador como o PROJETO INNOVATE - INTERAÇÃO ENTRE OS MÚLTIPLOS USOS DE RESERVATÓRIOS DE ÁGUA POR MEIO DA INOVAÇÃO NOS CICLOS DE SUBSTÂNCIAS EM ECOSISTEMAS AQUÁTICOS E TERRESTRES e outros mais. Também em destaque para novas adesões de IES, antes em 2013 tinha 6 instituições associadas, hoje já tem inclusão de mais três totalizando cerca de 9 IES, contribuindo assim com desenvolvimento da REDE e consequentemente com o desenvolvimento do nordeste.

A avaliação da educação superior nos remete à reflexão sobre os desafios a que estão submetidas às universidades, principalmente nos países em desenvolvimento, com a missão de participar do processo de desenvolvimento econômico e social, na formação de profissionais qualificados e na fomentação da pesquisa (ZAINKO, 2008).

Por meio de análises qualitativas dos itens do questionário SERVPERF, utilizado na pesquisa, será possível estabelecer ações corretivas para o desempenho dos serviços prestados. Neste sentido, foi detectado que o programa de Doutorado em rede da UFPE demonstra ser bastante satisfatório quanto à sua avaliação em termos de qualidade percebida pelos seus principais clientes, a começar pelo desenvolvimento das suas atividades consolidadas pela CAPES em nível de conceito 5. Quando utilizada a escala LIKERT que vai até 5 e a utilização do modelo SERVPERF, Cronin e Taylor (1992), na qual encontram-se as principais dimensões: tangibilidade, confiabilidade, receptividade, segurança e empatia distribuídos em consonância com as principais características dos serviços prestados pelo programa.

Sendo assim, fica claro que as principais métricas estabelecidas pela CAPES para programas em Rede são atendidas satisfatoriamente pelos questionários respondidos, com pequena rejeição a dimensão tangibilidade o que torna uma boa parte das respostas ser

indiferente. As demais dimensões de reciprocidade, segurança, confiabilidade e empatia atendem praticamente a todos os clientes de forma satisfatória.

A análise permitiu identificar os itens mais importantes, e esses pontos foram priorizados em prol da melhoria dos serviços prestados no PRODEMA. Para atender as expectativas dos consumidores em relação à tangibilidade é necessário um investimento em sua estrutura física, modernizar o ambiente, os equipamentos. Investir em uma mudança da imagem propriamente dita. Conforme Leite (2005) a avaliação pode favorecer a compreensão coletiva sobre as qualidades positivas, pontos fortes, aspectos em que a instituição se auto reconhece como melhor do que outras.

Vale salientar que os egressos da Rede Prodeima, são acompanhados por meio de consulta à plataforma Lattes do CNPq, além de contatos em redes sociais Facebook, Instagram e por E-mails. Também existe a prática dos egressos participarem de eventos realizados por professores da Rede Prodeima, em bancas de defesas de qualificações e teses e em disciplinas optativas. Por meio deste elo, o Programa é informado sobre a vida profissional do egresso. Foi observado que a maioria está atuando profissionalmente no magistério, em Instituições de Ensino Superior Pública e Privada e no nível fundamental e médio, em escolas públicas e privadas; em órgãos ambientais, estaduais e municipais; e em empresas de consultoria. Em particular os egressos da UFPE estão: três em institutos federais, seis em universidades, cinco na secretaria de educação de estado, um PNPD, dois em faculdades privadas, dois secretários de meio ambiente de prefeituras, dois em secretarias de educação de prefeituras, um na Agência Pernambucana de Água e Clima, dois em ONGS e um em universidade do exterior no Canadá. Destacando o último, uma aluna egressa do Programa em 2018 que logo após sua defesa foi participar do Algonquin College no Canadá. (PLATAFORMA SUCUPIRA, 2019).

Além dos dados fornecidos pelo questionário cabe aqui enfatizar sobre a internacionalização do programa que através das suas parcerias com a rede de países de língua portuguesa que já configura sua origem internacional, adicione a estes; outros projetos de parcerias, doutorado sanduíche e convênios internacionais com os diversos países.

Por fim, acredita-se que o bom desempenho do programa deve-se a sua boa gestão: atenção, responsabilidade e comprometimento com as normas estabelecidas tanto pela instituição como pela CAPES. É importante ressaltar também que as características da prestação de serviço do PRODEMA apontados nos resultados são concernentes com o atual cenário de mudanças em natureza colateral e horizontal em sistemas de uso de tecnologia da informação complexos, onde o comportamento coletivo e colaborativo é necessário. Assim, o

comportamento dos docentes, discentes, egressos e servidores dependem cada vez mais de relacionamentos equitativos, empoderamento, diálogo, negociação e processos baseados em equipe, juntamente com uma dependência crescente da tomada de decisões no ponto de serviço, questões essas que emergiram como os pilares da sustentabilidade do sistema e do sucesso da gestão de uma Pós-graduação.

Como limitações, a pesquisa apresentou a dificuldade em obter uma quantidade maior de questionários respondidos na fase quantitativa, pois as restrições quanto à pandemia da covid-19 impediram algumas atividades presenciais onde seria possível o contato com um maior número de colaboradores e um maior número de respostas possíveis, outro fato foi a utilização de novas tecnologias devido a covid-19, trazendo algumas dificuldades para encaminhamento de algumas respostas

Como sugestão para pesquisas futuras, é interessante aplicar o procedimento adotado neste trabalho para as demais IES que compõem a REDE PRODEMA de Pós-Graduação em Desenvolvimento e Meio Ambiente, nível Doutorado.

REFERÊNCIAS

- AFONSO, A. L. **Avaliação educacional: regulação e emancipação**. São Paulo: Cortez. (2000).
- AKROUSH, M. N., et. al. (2016). Tourism service quality and destination loyalty-the mediating role of destination image from international tourists' perspectives. *Tourism Review*, 71(1).
- ALBRECHT, Karl. **Serviços Internos**. 3.ed. São Paulo: Thomson Pioneira, 2004.
- ANDERSON, EW, FORNELL, C. e LEHMANN, DR (1994) Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings from Sweden. **The Journal of Marketing**, 58, 53-66.
- AQUINO, J. T. JERÔNIMO T.B ...; MELO, F.J. C. Avaliação da Qualidade em Serviço de um Hotel pelo Método SERVPERF. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração RPCA** * Rio de Janeiro * v. 9 * n. 1 * jan./mar. 2015 * 124-141
- ANPED. V Plano Nacional de Pós-Graduação: subsídios apresentados pela ANPED. **Revista Brasileira de Educação**, Rio de Janeiro, n. 27, p. 198-202, 2004.
- BANDEIRA, M. L.; GONÇALVES, C.; VEIGA, R.T.; HUERTAS, M. K. Z.. Avaliação da qualidade da pós-graduação: construção e validação de um instrumento de pesquisa. **Balas - latin america 's new millennium - proceedings** - 1999.
- BARROS, C. D'A. **Excelência em Serviços: uma questão de sobrevivência no mercado**. 2. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.
- BOLTON, R. D.; DREW, J. H. A multistage model of customers' assessment of service quality . **Journal of Consumer Research**, v. 17, n. 4, p. 375-84, 1991.
- BOGDAN, R. C. & BIKLEN, S. K. *Investigação qualitativa em educação*. Porto: Porto Ed., 1994. 335 p.
- BUOSI, J. C; GIRALDI, J.de M. E; OLIVEIRA, M. M. B. A influência das dimensões da qualidade na satisfação dos consumidores de serviços de beleza. *Produto & Produção*, vol. 14 n.1, p. 128-148, fev. 2013.
- BRASIL. Ministério da Educação. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. **GEOCAPES**. Brasília [s.d]. Disponível em: < <https://geocapes.capes.gov.br/geocapes/>> Acesso em 29/09/2020.
- BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDBEN)**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm>. Acesso em 25/10/2020.
- CAMPOS, V. T. B.; BORGES, M. F.; ARAÚJO, J. B. **Programa de Acompanhamento e Avaliação da Capes: qualidade acadêmica ou controle do Estado**. *Revista Educação e Políticas em Debate*, v. 3, n. 1, p. 193-210, jan-jul 2014.

CARUANA, A.; MONEY, A. H.; BERTHON, P. R. Service quality and satisfaction the moderating role you value. **European Journal of Marketing**, v. 34, n. 11 – 12, p. 1338, 2000.

COHEN, E.; FRANCO, R. **Avaliação de projetos sociais**. Petrópolis. Ed. Vozes. 2013.

CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO. Câmara de Educação Superior. Resolução CNE/CES 1/2001. Diário Oficial da União, Brasília, 9 de abril de 2001. Seção 1, p. 12

_____. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) – **Plataforma Sucupira. Dados Básicos do Programa**. Disponível em: https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/programa/viewPrograma.jsf?popup=true&id_programa=273 Acesso em: 23 fev. 2016.

_____. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) – 2014. Disponível em: <<https://www.capes.gov.br/avaliacao/sobre-a-avaliacao/mestrado-e-doutorado-o-que-sao>>. Acesso em 09/2020.

_____. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) – 2019. Disponível em: <https://www.capes.gov.br/avaliacao/sobre-a-avaliacao>. Acesso em 09/2020.

_____. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) – **Documento de Área 49 Ciências Ambientais** (2019a).

_____. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) – **Relatório do Seminário do Meio Termo de Ciências Ambientais**. 2019.

_____. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) – **Diretoria de Avaliação a Criação de Cursos por Associação de IES**. Disponível em: https://ufsj.edu.br/portalrepositorio/File/ppgel/historico/CriacaoCursos_AssociacaoIES2007.pdf. Acesso em 16/08/2020.

_____. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) – Relatório 2019- **Proposta de Aprimoramento da Avaliação da Pós-Graduação Brasileira para o Quadriênio 2021-2024** – Modelo Multidimensional. 2020.

_____. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) – **MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (MEC) Diretoria de Avaliação (DAV)** 49.camb@capes.gov.br

_____. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), 2020 **FICHA DE AVALIAÇÃO ÁREA DE CIÊNCIAS AMBIENTAIS**. Disponível em: https://www.gov.br/capes/pt-br/centrais-de-conteudo/documentos/avaliacao/FICHA_CIENCIAS_AMB_ATUALIZADA.pdf

COOPER, M. B; CLOSS, D. J.; BOWERSOX, D. J.; BOWERSOX, J. C. **Gestão Logística da Cadeia de Suprimentos** - 4ª Ed. 2014.

COOPERRIDER, D.; WHITNEY, D.; STAVROS, J. M. (Org.) **Manual da Investigação**

Apreciativa - Para Líderes da Mudança. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2009.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 2 ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

CRONIN, J.; TAYLOR, S. A. SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-based and Perceptions– Minus–Expectations Measurement of Service Quality. **Journal of Marketing**, v. 1, n.58, p. 125-31, 1994.

CRONIN, J.; TAYLOR, S. A. Measuring service quality: A reexamination and extension. **Journal of Marketing**. v. 56, n. 3, p. 55-68, 1992.

COOPERRIDER, D. L., WHITNEY, D., & STAVROS, J.M. (2008). **Appreciative inquiry handbook: For leaders of change** (2nd ed.). San Francisco: Berrett- Koehler Publishers.

CULIBERG, B.; ROJSEK, I. Identifying service quality dimensions as antecedents to customer satisfaction in retail banking. **Economic and business review**, 12 (2010), pp. 151-166. no. 3

DAHLER-LARSEN, Peter. **The evaluation society**. Stanford, CA: Stanford Business Books, 2011.

DEMING, W. E. **Qualidade: a revolução da administração**. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.

DIAS SOBRINHO, José. **Avaliação: políticas educacionais e reformas da educação superior**. São Paulo: Cortez, 2003. 200p.

Diniz, E. L.. Fatores determinantes da qualidade, satisfação e desempenho em serviços logísticos: um estudo de caso com operadores no CEASA/MG. 2007. **Dissertação de Mestrado** (Administração). Faculdade de Ciências Empresariais da Universidade FUMEC, Belo Horizonte.

FRANÇA, I. A. A gestão da pós-graduação no Brasil através de seus planos nacionais: os desafios dos gestores de cursos. **Revista Gestão Universitária na América Latina**, v. 5, n. 4, p. 43–67, 2012.

FRANÇA, I. A. Avaliação da Capes e gestão de programas de excelência na área de Educação. **Tese** (Doutorado em Educação) - Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ, 249 p. 2014.

FRANCISCO, E. C. Impacto da lealdade e da qualidade do relacionamento no resultado financeiro dos clientes: Estudo no setor de telefonia celular. **Dissertação de Mestrado**. UFPR, CEPPAD, 2007.

FERREIRA, D. A. Discursos sobre globalização: referências para a análise de políticas educacionais para a pós-graduação no Brasil. In: Simpósio Brasileiro de Política e Administração da Educação, 26., 2013, Recife. **Anais...** Recife: ANPAE, 2013.

FREITAS, A. L. P.; COZENDEY, M. L. Um modelo SERVPERF para avaliação de serviços hospitalares. **Anais do XXVI ENEGEP**, 2008.

GARVIN, D. A. **Gerenciando a Qualidade. Rio de Janeiro**. Qualitymark. 1992.

Gonçalves Filho, C., Gonçalves, C. A. Ladeira, M. B., & Souki, G. Q. (2009). Mensurando a qualidade de serviços logísticos e intenções comportamentais de varejistas: um estudo empírico na indústria de refrigerantes. **Revista Alcance – Eletrônica**, 16 (3), 404- 425.

GOUVÊA, F. C. F. A institucionalização da pós-graduação no Brasil: o primeiro decênio da CAPES (1951-1961). **RBPG**. Brasília, v. 9, n. 17, p. 373 – 397. 2012.

GRÖNROOS, C. A service quality model and its marketing implications. **European Journal of Marketing**. v. 18, n. 4, p. 36-44, 1984.

GRÖNROOS, Christian. **Marketing gerenciamento e serviços**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

GODOY, A. S. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 20-29, mai/jun, 1995.

HORTALE, V. A. et. al. Trajetória profissional de egressos de cursos de doutorado nas áreas da saúde e biociências. **Rev Saúde Pública**. v. 48(1): p.1-9 . 2014.

JERÔNIMO, T. B. et al. Inovando a estratégia de gestão da qualidade pelo uso do Desdobramento da Função Qualidade combinado com SERVPERF em empresas de prestação de serviços. **Exacta – EP**, São Paulo, v. 13, n. 2, p. 167-176, 2015.

JIANG, Y., & WANG, C.L. (2006). The impact of affect on service quality and satisfaction: the moderation of service contexts. **Journal of Services Marketing**, 20/4, 211–218.

JURAN, J. M. **Na Liderança pela Qualidade**. São Paulo: Pioneira, 1990.

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

LEITE, D. **Avaliação e Tensões Estado, Universidade e Sociedade na América Latina**. Avaliação. Campinas; Sorocaba, SP. v. 2, n. 1, p. 1-17, 1997.

LIMA, L. A.; ANDRIOLA, W. B. Acompanhamento de egressos: subsídios para a avaliação de Instituições de Ensino Superior (IES). **Avaliação, Campinas**; Sorocaba, SP, v. 23, n. 1, p. 104-125, mar. 2018.

LIMA, M. V. V. A Influência da qualidade percebida, dos valores de consumo e das emoções na avaliação da satisfação de usuários de shopping. **Dissertação**. 2009.

LONGO, R.M.J. **A revolução da qualidade total: histórico e modelo gerencial**. — Brasília: IPEA, 1994 (RI IPEA/CPS, n.31/94)

LOPES, H. E.G. LEITE, R. S.; LEITE, D. S. O que realmente importa? Um estudo sobre os fatores determinantes da qualidade percebida no curso superior de uma instituição do centro-oeste de Minas Gerais. REAd. **Revista Eletrônica de Administração**, v. 13, n. 2, p. 362-385, 2007.

LOVELOCK, C. H. Classifying services to gain strategic marketing insights. **Journal of Marketing**, volume 47, summer, 1983. p. 9-20.

LOVELOCK, C. & WRIGHT, L. **Serviços: Marketing e Gestão**. São Paulo, Saraiva, 2001. 416p.

MACCARI, E. A. Contribuições à gestão dos programas de pós-graduação stricto sensu em administração no Brasil com base nos sistemas de avaliação norte-americano e brasileiro. Universidade de São Paulo, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. **Tese**. 2008. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-03092008-172119/pt-br.php>

MACCARI, E. A et al. Proposta de um modelo de gestão de programas de pós-graduação na área de Administração a partir dos sistemas de avaliação do Brasil (CAPES) e dos Estados Unidos (AACSB). **R. Adm.**, São Paulo, v.49, n.2, p.369-383, abr./maio/jun. 2014 .

MACHADO JR., JOACIR A.; ROTONDARO, ROBERTO G. Mensuração da qualidade de serviços: um estudo de caso na indústria de serviços bancários. 2003. **Gestão & Produção**. Vol 10, n. 2, p. 217-230 – São Carlos, SP

MARTINS, M. A. Avaliação de desempenho empresarial como ferramenta para agregar valor ao negócio. **Com Texto**, v. 6, n. 10, 2006.

MARTINS, C. B. **A formação do sistema nacional de pós-graduação**. In: SOARES, M. S. A (Org.). A educação superior no Brasil. Porto Alegre: Instituto Nacional para a Educação Superior na América Latina e no Caribe/Unesco, 2002. p. 70-88.

MELLO, G. N. DE. Políticas públicas de educação. **Estudos Avançados**, v. 5, n. 13, 1991.

MOLLER, Claus. **O lado humano da qualidade: maximizando a qualidade de produtos e serviços através do desenvolvimento das pessoas**. 12. ed. São Paulo: Pioneira, 1999.

MORALES, M. & CALDERÓN, L. F. Assessing service quality in schools of business: dimensions of service in continuing professional education (CPE). **Balas - latin america 's new millennium - proceedings** - 1999. p.524-536.

MORRISON, E. et. al. for Excellence in PhD Programs? Latent constructs of doctoral program quality used by early career social scientists. **J High Educ**. 82(5):535-63. 2011.

MOROSINI, M. C. A Pós-graduação no Brasil: formação e desafios. **Revista Argentina de Educación Superior**. RAES / Año 1 / Número 1 / Noviembre 2009.

NOBRE, L. N. FREITAS, R. R. A Evolução da Pós-Graduação no Brasil: Histórico, políticas e avaliação. **Brazilian Journal of Production Engineering**. São Mateus. Vol. 3. N.º 2. p. 18-30. (2017).

OLIVEIRA, R.P. & SOUZA, S. M. A avaliação de um curso: uma dimensão da avaliação na universidade. **Revista Adusp**, outubro de 1999.

OLIVER, R. L. A Cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. **Journal of Marketing Research**, v. 17, n. 4, p. 460-69, 1980.

OLIVER, R.L **Satisfação: uma perspectiva comportamental do cliente**. Nova York. (1997).

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, A.; BERRY, L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, v. 46, n. 4, p. 41-50, 1985.

PALADINI, P. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, A.; BERRY, L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-29, 1988.

PLANO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO (PNPG) Publicado em 13/07/2010 12h37 Atualizado em 01/07/2020 17h00. Disponível em:

<https://www.gov.br/capes/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/plano-nacional-de-pos-graduacao>. Acesso em 15/10/2020.

PLATAFORMA SUCUPIRA. **Relatórios de Dados Enviados ao Coleta**. 2019. Disponível em: <https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/relatorios/coleta/envioColeta/dadosBrutos/formRelatorioDadosBrutosEnvioColeta.jsf>. Acesso em 01/10/2020.

PLATAFORMA SUCUPIRA. **Cursos Avaliados e Reconhecidos**. Área de Avaliação Ciências Ambientais. 19/08/2017 . Disponível em: <https://sucupira.capes.gov.br> . Acesso 06/2021.

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DESENVOLVIMENTO E MEIO AMBIENTE (PRODEMA). **Informações sobre o PPG**. Disponível em: <https://www.ufpe.br/prodema/o-programa>. Acesso em 18/03/2020.

RELATÓRIO SEMINÁRIO DE MEIO TERMO DA ÁREA DE CIÊNCIAS AMBIENTAIS BRASÍLIA, 5 E 6 DE SETEMBRO DE 2019. **Revista Técnica de Ciências Ambientais / Relatórios**. v. 1 n. 2 (2019).

RITZMAN, L. P.; KRAJEWSKI, L. J. **Administração da Produção e Operações**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

SAMPAIO, K. R. A GESTÃO DA QUALIDADE NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR. faculdadescearenses.edu.br/revista2/edições/vol8-2-2014.

SANTANA, A.; MARTINS, H. F. Gestão estratégica de políticas públicas: a Capes e a política de formação de recursos humanos para o desenvolvimento do País. In: CONGRESSO CONSADO DE GESTÃO PÚBLICA, 5., 2012, Brasília. **Anais...** Brasília: CONSAD, 2012.

SANTOS, V. M. Qualidade percebida e satisfação do consumidor quanto à prestação de serviços do restaurante universitário da UFPE. **Dissertação**. 2016.

SILVA, J. O. S. da; JERÔNIMO, T. de B.; AQUINO, J. T. de. Avaliação das dimensões da qualidade percebida dos serviços logísticos de distribuição de medicamentos antirretrovirais do programa HIV/AIDS. **Marketing & Tourism Review**, [S. l.], v. 3, n. 2, 2018.

SILVA, D.; SIMON, F. O. Abordagem quantitativa de análise de dados de pesquisa: construção e validação de escala de atitude. **Cadernos da CERU**. São Paulo, SP, v. 16, n. 2, p. 11-26, 2005.

SOARES PONTELLO, F. S.; GOSLING, M. S. and MACEDO, S. B. Qualidade percebida, satisfação e recomendação de serviços em equipamentos odontológicos. **Suma de Negócios**. 2017, vol.8, n.18, pp.122-130. ISSN 2215-910X.

SOUZA, M. F. S.; MOORE, R. G.; MARCONDES R. C. Sincronização das Expectativas dos Clientes com a Prática dos Fornecedores Quanto a Custos, Confiabilidade e Qualidade. In: **Anais do XXVII ENANPAD**, 2003, Atibaia, 2003.

TEBOUL, J. **Serviços em Cena: o diferencial que agrega valor ao seu negócio**. ed. Brasília: IEL /NC, 2008. 208 p.

TONTINI, Gérson; ZANCHETT, Ricardo. Atributos de satisfação e lealdade em serviços logísticos. **Gest. Prod.**, São Carlos, v. 17, n. 4, p. 801-816, 2010.

TRIGUEIRO, M. Indicadores de qualidade na universidade: um desafio para a avaliação institucional. Universidade: **A busca da Qualidade**, v. 1, n. 6, nov./dez., 1994. p. 320-330.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO (UFPE). **Plano Estratégico Institucional (PEI) 2013-2027**. Disponível em: <https://www.ufpe.br/institucional/a-instituicao>. Acesso em 03/2020.

VALLE, A. L. **Palavras e Expressões do Mercado Imobiliário**. São Paulo: Indusplan, 2003.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 14a. ed. – São Paulo: Atlas, 2013. 94 p.

VICTORINO VALLE et. al. Avaliação da Qualidade dos Serviços de uma Empresa de Vendas e Manutenção de Equipamentos Musicais: uma Aplicação do Questionário SERVPERF. **ANAIS. XXXV ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**. Perspectivas Globais para a Engenharia de Produção. 2015.

VIEIRA, M. M. F., ZOUAIN, D. M. **Pesquisa qualitativa em administração**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

ZAINKO, M. A. S. Políticas públicas de avaliação da educação superior: conceitos e desafios. **Jornal de Políticas Educacionais**. Paraná, n. 4, p. 15-23, jul-dez., 2008.

ZEITHAML, V. A; BITNER, M. J.; GREMLER, D. D. **Marketing de Serviços : a empresa com foco no cliente**. Tradução de Félix Nonnenmacher. 6. Ed. Porto Alegre: AMGH, 2014.

ANEXOS

Anexo A: Questionário dos Técnicos Administrativos

QUESTIONARIO TECNICO ADMINISTRATIVO

AUTOAVALIAÇÃO DO CORPO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

1. Mantenho um relacionamento cordial com os alunos, colegas de trabalho, professores coordenação e direção da Pós-Graduação Stricto Sensu;
2. Mantenho me atualizado e cumpro as normas e os regulamentos da Pós-Graduação Stricto Sensu e da instituição;
3. Atendo prontamente as demandas do coordenador e do vice coordenador do PPG ao qual sou vinculado;
4. Trabalho com agilidade para solucionar os problemas apresentados pelos alunos e professores do Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu;
5. Procuro estar atualizado com as demandas administrativas fazendo os cursos de capacitação e qualificação oferecidos pela UFPE;
6. Os funcionários têm recursos disponíveis para a realização de suas tarefas corretamente em tempo solicitado.

Sendo as respostas:

1. Concordo totalmente
2. Concordo parcialmente
3. Não concordo, Nem discordo
4. Discordo Parcialmente
5. Discordo Totalmente

Pergunta Aberta ?

1. Como integrante do Doutorado PRODEMA-UFPE qual ponto forte que você observa no funcionamento do programa?

2. Descreva alguma experiência positiva vivenciada no Doutorado PRODEMA-UFPE?
3. O que mais você valoriza no funcionamento do Doutorado PRODEMA-UFPE?

AVALIAÇÃO QUANTO À INFRAESTRUTURA DO LOCAL DE PERMANÊNCIA DOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS.

1. Quão satisfeito você está com os equipamentos do seu local de trabalho?
2. Quão satisfeito você está com seu local de trabalho (espaço físico, climatização, limpeza, iluminação, conforto das cadeiras)?
3. Quão satisfeito você está com os equipamentos de TI do seu local de trabalho?
4. Quão satisfeito você está com a infraestrutura de TI para desenvolvimento de processos administrativos?

Sendo as respostas:

1. Concordo totalmente
2. Concordo parcialmente
3. Não concordo, Nem discordo
4. Discordo Parcialmente
5. Discordo Totalmente

Neste item, também serão incluídas questões abertas quanto a infraestrutura da IES:

1. Destaque 3 pontos positivos na infraestrutura.

2. Destaque 3 pontos a melhorar na infraestrutura, caso julgue necessário.

--

AVALIAÇÃO DO CORPO TÉCNICO ADMINISTRATIVO QUANTO AO COORDENADOR

1. O coordenador e o vice coordenador encaminham com agilidade as demandas do curso apresentadas pela secretaria;
2. O coordenador e o vice coordenador sabe se posicionar quanto ao cumprimento das normas e do regulamento Pós-Graduação Stricto Sensu;
3. O coordenador e o vice coordenador relacionam-se de maneira cordial comigo.
4. O coordenador e o vice procuram orientar os técnicos quanto às Métricas estabelecidas pela CAPES para o bom funcionamento do PROGRAMA.

Sendo as respostas:

1. Concordo totalmente;
2. Concordo parcialmente;
3. Não concordo, Nem discordo;
4. Discordo Parcialmente;
5. Discordo Totalmente.

ANEXO B: Questionário dos Docentes

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO - UFPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO PÚBLICA PARA O
DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE - MGP

INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

PESQUISA: ANÁLISE DO PRODEMA DOUTORADO EM REDE DA UFPE:
UMA AVALIAÇÃO DO SEU FUNCIONAMENTO SOB A ÓTICA DA
QUALIDADE PERCEBIDA

Prezado(a) Docente:

Sou Tarcísio José de Oliveira, sou aluno do MGP e sob a orientação da profa. Taciana Jerônimo.

Gostaria de contar com sua colaboração no preenchimento deste questionário, que tem como finalidade obter dados para a pesquisa que busca investigar os atributos de qualidade do serviço que mais determinam a satisfação dos clientes do Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento e Meio Ambiente PRODEMA- Doutorado em Rede-UFPE.

Todas as informações obtidas são confidenciais e serão tratadas de forma consolidada. Não há respostas certas ou erradas. Sendo assim, peço que seja o mais sincero possível.

Agradeço sua colaboração,

AVALIAÇÃO DO DOCENTE QUANTO AO CORPO TÉCNICO
ADMINISTRATIVO:

1. Quão satisfeito você está com a cordialidade da equipe de atendimento e da Secretaria da Pós-Graduação Stricto Sensu?

2. Quão satisfeito você está com o tempo para que suas dúvidas e problemas sejam resolvidos?

3. Quão satisfeito você está com a climatização, limpeza e iluminação do Laboratório de informática?

4. Quão satisfeito você está com a infraestrutura de TI para Implementação, Desenvolvimento dos encontros síncronos e assíncronos?

As respostas podem ser:

1. Totalmente Satisfeito;
2. Satisfeito;
3. Indiferente/Neutro;
4. Insatisfeito;
5. Totalmente insatisfeito

NESSE ITEM, TAMBÉM SERÃO INCLUÍDAS QUESTÕES ABERTAS QUANTO A INFRAESTRUTURA.

5. Destaque 3 pontos positivos na infraestrutura.

6. Destaque 3 pontos a melhorar na infraestrutura, caso julgue necessário.

7. Você teria alguma sugestão de melhorias ou inovações para melhoria do Programa, visando o seu bom funcionamento?

8. Como integrante do Doutorado PRODEMA-UFPE, de uma maneira geral, qual ponto forte você observa no funcionamento do programa?

NESSE ITEM, TAMBÉM SERÃO INCLUÍDAS QUESTÕES AO CORPO DOCENTE DO DOUTORADO PRODEMA- UFPE. AUTOAVALIAÇÃO

1. Descreva alguma experiência positiva vivenciada no Doutorado PRODEMA-UFPE.

2. O que mais você valoriza no funcionamento do Doutorado PRODEMA-UFPE?

3. Qual sua percepção do programa mediante a gestão na promoção do ensino, pesquisa?

4. Qual sua percepção do programa na atuação como facilitador na formação profissional dos discentes e egressos?

5. O que você idealiza para um futuro promissor do doutorado PRODEMA?

6. O coordenador e o vice procura orientar professores quanto às Métricas estabelecidas pela CAPES para o bom funcionamento do PROGRAMA.

--

Anexo C: Questionário dos Discentes



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO - UFPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO PÚBLICA PARA O
DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE - MGP

INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

PESQUISA: ANÁLISE DO PRODEMA DOUTORADO EM REDE DA UFPE:
UMA AVALIAÇÃO DO SEU FUNCIONAMENTO SOB A ÓTICA DA
QUALIDADE PERCEBIDA.

Prezado(a) Discente do PRODEMA, Doutorado em Rede da UFPE;

Sou Tarcísio José de Oliveira, sou aluno do MGP e gostaria de contar com sua colaboração no preenchimento deste questionário, que tem como finalidade obter dados para a pesquisa que busca investigar os atributos de qualidade do serviço que mais determinam a satisfação dos clientes do Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento e Meio Ambiente PRODEMA-Doutorado em Rede-UFPE.

Todas as informações obtidas são confidenciais e serão tratadas de forma consolidada. Não há respostas certas ou erradas. Sendo assim, peço que seja o mais sincero possível.

Agradeço sua colaboração.

Declaração	Marque um X
1. O PPG tem aparência moderna.	1 2 3 4 5
2. As instalações físicas são boas.	1 2 3 4 5
3. Os técnicos e docentes têm uma aparência agradável.	1 2 3 4 5
4. Materiais relacionados e utilizados (equipamentos, mobiliário, etc) são adequados.	1 2 3 4 5
5. Os técnicos e docentes cumprem a demanda no prazo estipulado.	1 2 3 4 5

6. Quando se tem um problema, os técnicos e docentes mostram interesse em solucioná-lo.	1 2 3 4 5
7. O PPG realiza o serviço adequado desde a primeira vez.	1 2 3 4 5
8. O serviço demandado é cumprido no tempo prometido.	1 2 3 4 5
9. Você é atencioso às regras do PPG.	1 2 3 4 5
10. No PPG os técnicos e docentes informam com precisão o status de sua demanda.	1 2 3 4 5
11. Os técnicos e docentes fazem o serviço com rapidez.	1 2 3 4 5
12. Os técnicos e docentes estão sempre dispostos a ajudá-lo	1 2 3 4 5
13. Os técnicos e docentes sempre respondem às suas dúvidas e questionamentos.	1 2 3 4 5
14. Os técnicos e docentes transmitem confiança na realização do serviço.	1 2 3 4 5
15. Você se sente seguro, quanto a postura ética e moral dos técnicos e docentes.	1 2 3 4 5
16. Os técnicos e docentes são sempre amáveis e respeitosos.	1 2 3 4 5
17. Os técnicos e docentes têm conhecimento do funcionamento do PPG adequado.	1 2 3 4 5
18. Os técnicos e docentes lhe dão atenção individualizada.	1 2 3 4 5
19. O PPG tem horário de funcionamento adequado.	1 2 3 4 5
20. Os técnicos e docentes lhe dão atenção personalizada.	1 2 3 4 5
21. O PPG se preocupa com os interesses e as suas demandas.	1 2 3 4 5
22. Os técnicos e docentes compreendem suas necessidades específicas.	1 2 3 4 5

Instruções: marque um X no que você considera que o PPG, apresenta nas características descritas em cada declaração.

O número 1 significa que você está fortemente em desacordo com a e o número 5 significa que está fortemente de acordo com a declaração.

Declaração	Marque um X
1. Aparência das instalações físicas, equipes, pessoal e	1 2 3 4 5

materiais de comunicação	
2. Capacidade do PPG para realizar o serviço prometido de forma confiável e precisa.	1 2 3 4 5
3. Disposição do PPG para ajudar os clientes e dar-lhes um serviço rápido	1 2 3 4 5
4. Conhecimentos e amabilidade dos técnicos e docentes e a sua capacidade para transmitir fé e confiança	1 2 3 4 5
5. Cuidado e atenção individualizada que o PPG dá aos seus clientes.	1 2 3 4 5

Se você tem outras Sugestões e opiniões, descreva abaixo:

Anexo D: Questionário dos Egressos

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO - UFPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO PÚBLICA PARA O
DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE - MGP

INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

PESQUISA: ANÁLISE DO PRODEMA DOUTORADO EM REDE DA UFPE:
UMA AVALIAÇÃO DO SEU FUNCIONAMENTO SOB A ÓTICA DA
QUALIDADE PERCEBIDA

PREZADO (A) EGRESSO DO PRODEMA, DOUTORADO EM REDE DA UFPE;

Sou Tarcísio José de Oliveira, sou aluno do MGP e sob a orientação de Profa. Taciana Jerônimo. Gostaria de contar com sua colaboração no preenchimento deste questionário, que tem como finalidade obter dados para a pesquisa que busca investigar os atributos de qualidade do serviço que mais determinam a satisfação dos clientes do Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento e Meio Ambiente PRODEMA- Doutorado em Rede-UFPE.

Todas as informações obtidas são confidenciais e serão tratadas de forma consolidada. Não há respostas certas ou erradas. Sendo assim, peço que seja o mais sincero possível. Agradeço antecipadamente pela colaboração,

QUESTIONÁRIO EGRESSO:

PERGUNTAS DIRECIONADAS AOS EGRESSOS QUANTO AVALIAÇÃO DO
PERFIL:

A- IDENTIFICAÇÃO

Seguirá utilizando numeração da seguinte forma:

Aluno egresso 1, Aluno egresso 2, etc....

Estado que reside atualmente:

Estado Civil:

Tem filhos, Se sim quantos?

DOUTORADO

1. Ano de início:

2. Ano de conclusão:

3. Durante o Doutorado foi bolsista? ☐ Sim ☐ Não

4. Se sim, qual agência?

☐ CAPES ☐ CNPq ☐ FACEPE ☐ Institucional ☐ Outros

5. Após obter o título de doutorado, ingressou no pós- doutorado: ☐ Sim ☐ Não

PRODUÇÃO CIENTÍFICA

1. Sua Tese/Dissertação foi publicada? ☐ Sim ☐ Não

2. Se sim, informe quantos artigos e aponte o qualis:

A1: A2: A3: B1: B2: B3: Qualis inferior:

3. Teve outra produção científica após a titulação, não oriunda da Tese/Dissertação: ☐ Sim ☐ Não

4. A sua publicação, teve participação de seu orientador de doutorado/mestrado: ☐ Sim ☐ Não

5. A sua publicação, contou com a participação de ex-colegas do curso: ☐ Sim ☐ Não

6. Indique o(os) tipo(s) de produção:

☐ Artigo completo em periódicos técnicos científicos

☐ Trabalhos completos publicados em anais de eventos técnicos/científicos

☐ Resumo expandido publicados em anais de eventos técnicos/científicos

☐ Resumo simples publicados em anais de eventos técnicos/científicos

- ☐ Livros e capítulos de livros
- ☐ Periódicos Nacionais
- ☐ Periódicos Internacionais
- ☐ Outras produções.

ATIVIDADES PROFISSIONAIS ANTES DA DEFESA

1. Qual era sua situação profissional antes de cursar o doutorado/mestrado?
☐ Empregado ☐ Desempregado ☐ Aposentado
2. Antes da titulação, atuava como docente? ☐ Sim ☐ Não
3. Qual era sua carga horária de trabalho? ☐ 20h ☐ 40h ☐ DE ☐ outra: horas
4. Trabalhava em mais de uma instituição/empresa: ☐ Sim ☐ Não
5. Tipo de instituição em que atua:
☐ Pública-federal ☐ Pública-estadual ☐ Pública-municipal
☐ Privada ☐ Filantrópica ☐ Comunitária
18. Em qual faixa de salário se enquadra a soma de seus ganhos mensais:
☐ até R\$2.000,00
☐ de R\$2.001,00-R\$5.000,00
☐ de R\$5.001,00-R\$8.000,00
☐ de R\$8.001,00-R\$10.000,00
☐ acima de R\$10.000,00

ATIVIDADE PROFISSIONAL PÓS-DEFESA

1. Após a titulação recebeu oferta para ministrar aulas: ☐ Sim ☐ Não
2. Aceitou a oferta: ☐ Sim ☐ Não

3. Exerce atividade docente atualmente: () Sim () Não

4. Nível de ensino em que atua como docente:

() Infantil () fundamental () médio () superior () Curso de extensão/aperfeiçoamento

() Pós-graduação lato-sensu/MBA () Pós-graduação stricto-sensu

6. Mudou de posição ou assumiu novas funções dentro da mesma instituição de ensino após a titulação: () Sim () Não

7. A mudança de posição ou a nova função assumida é consequência do título obtido:

() discordo totalmente () discordo parcialmente () indiferente

() concordo parcialmente () concordo totalmente

8. No caso de mudança de emprego, ela foi consequência da mudança de titulação:

() discordo totalmente () discordo parcialmente () indiferente

() concordo parcialmente () concordo totalmente

9. Obteve aumento de salário após a titulação: () Sim () Não

10. Se sim, indique o percentual de acréscimo do seu salário após a titulação:

() até 15%

() entre 18-25%

() entre 20-35%

() entre 30-50%

() +50%

11. Qual seu regime de trabalho no contrato:

20h () de 40h () DE () Outro () horas

12. Qual faixa de salário se enquadra a soma de seus ganhos mensais:

() até R\$2.000,00

() de R\$2.001,00-R\$5.000,00

() de R\$5.001,00-R\$8.000,00

() de R\$8.001,00-R\$ 10.000,00

() acima de R\$10.000,00

13. Atua na área de concentração do mestrado/doutorado? () Sim () Não

14. É orientador de projetos científicos atualmente? () Sim () Não

15. Se sim, informe a quantidade de alunos que orienta atualmente.

ATIVIDADE PROFISSIONAL PÓS-DEFESA: DOCENTE

1. Tipo de empresa em que atua:

() Pública-federal () Pública-estadual () Pública-municipal

() Privada () Filantrópica () Comunitária

2. Mudou de posição ou assumiu novas funções dentro da mesma empresa após a titulação:

() Sim () Não

() de R\$8.001,00-R\$10.000,00

() acima de R\$10.000,00

ATIVIDADE PROFISSIONAL PÓS-DEFESA

1. Após a titulação recebeu oferta para ministrar aulas: () Sim () Não

2. Aceitou a oferta: () Sim () Não

3. Exerce atividade docente atualmente: () Sim () Não

5. Nível de ensino em que atua como docente:

() Infantil () fundamental () médio () superior () Curso de extensão/aperfeiçoamento

() Pós-graduação lato-sensu/MBA () Pós-graduação stricto-sensu

6. Mudou de posição ou assumiu novas funções dentro da mesma instituição de ensino após a titulação: () Sim () Não

7. A mudança de posição ou a nova função assumida é consequência do título obtido:

() discordo totalmente () discordo parcialmente () indiferente

☐ concordo parcialmente ☐ concordo totalmente

8. No caso de mudança de emprego, ela foi consequência da mudança de titulação:

☐ discordo totalmente ☐ discordo parcialmente ☐ indiferente

☐ concordo parcialmente ☐ concordo totalmente

9. Obteve aumento de salário após a titulação: ☐ Sim ☐ Não

10. Se sim, indique o percentual de acréscimo do seu salário após a titulação:

☐ até 15%

☐ entre 18-25%

☐ entre 20-35%

☐ entre 30-50%

☐ +50%

11. Qual seu regime de trabalho no contrato:

20h ☐ de 40h ☐ DE ☐ Outro ☐ horas

12. Qual faixa de salário se enquadra a soma de seus ganhos mensais:

☐ até R\$2.000,00

☐ de R\$2.001,00-R\$5.000,00

☐ de R\$5.001,00-R\$8.000,00

☐ de R\$8.001,00-R\$ 10.000,00

☐ acima de R\$10.000,00

13. Atua na área de concentração do mestrado/doutorado? ☐ Sim ☐ Não

14. É orientador de projetos científicos atualmente? ☐ Sim ☐ Não

15. Se sim, informe a quantidade de alunos que orienta atualmente.

ATIVIDADE PROFISSIONAL PÓS-DEFESA: NÃO DOCENTE

1. Tipo de empresa em que atua:

- ☐ Pública-federal ☐ Pública-estadual ☐ Pública-municipal
☐ Privada ☐ Filantrópica ☐ Comunitária

2. Mudou de posição ou assumiu novas funções dentro da mesma empresa após a titulação:

- ☐ Sim ☐ Não

3. A mudança de posição ou a nova função assumida é consequência do título obtido:

- ☐ discordo totalmente ☐ discordo parcialmente ☐ indiferente ☐ concordo parcialmente
☐ concordo totalmente

4. No caso de mudança de emprego, ela foi consequência da mudança de titulação:

- ☐ discordo totalmente ☐ discordo parcialmente ☐ indiferente ☐ concordo parcialmente
☐ concordo totalmente

5. Obteve aumento de salário após a titulação: ☐ sim ☐ não

6. Indique o percentual de acréscimo do seu salário após a titulação:

- ☐ até 15%
☐ entre 18-25%
☐ entre 28-35%
☐ entre 38-50%
☐ +50%

7. Qual seu regime de trabalho no contrato:

20h ☐ de 40h ☐ de DE ☐

8. Qual faixa de salário se enquadra a soma de seus ganhos mensais:

- ☐ até R\$2.000,00
☐ de R\$2.001,00-R\$5.000,00
☐ de R\$5.001,00 R\$8.000,00

() de R\$8.001,00-R\$10.000,00

() acima de R\$10.000,00

9. Atua na área de concentração do seu mestrado/doutorado? () sim () não

10. O curso Doutorado PRODEMA-UFPE influenciou na efetivação do seu trabalho?

() sim () não, se sim, pode descrever de que forma?

AVALIAÇÃO PELOS EGRESSOS

Instruções: marque um X no que você considera que o PPG, possui as características descritas em cada declaração.

O número 1 significa que você está fortemente em desacordo com o número 5 significa que está fortemente de acordo com a declaração. Não há respostas corretas ou incorretas; só nos interessa que indiquem um número com precisão a percepção que você tem do PPG.

Declaração	Marque um X
1. O PPG tem aparência moderna.	1 2 3 4 5
2. As instalações físicas são boas.	1 2 3 4 5
3. Os técnicos e docentes têm uma aparência agradável.	1 2 3 4 5
4. Materiais relacionados e utilizados (equipamentos, mobiliário, etc) são adequados.	1 2 3 4 5
5. Os técnicos e docentes cumprem a demanda no prazo estipulado.	1 2 3 4 5
6. Quando se tem um problema, os técnicos e docentes mostram interesse em solucioná-lo.	1 2 3 4 5
7. O PPG realiza o serviço adequado desde a primeira vez.	1 2 3 4 5
8. O serviço demandado é cumprido no tempo prometido.	1 2 3 4 5
9. Você é atencioso às regras do PPG.	1 2 3 4 5
10. No PPG os técnicos e docentes informam com precisão o status de sua demanda.	1 2 3 4 5
11. Os técnicos e docentes fazem o serviço com rapidez.	1 2 3 4 5

12. Os técnicos e docentes estão sempre dispostos a ajudá-lo	1 2 3 4 5
13. Os técnicos e docentes sempre respondem às suas dúvidas e questionamentos.	1 2 3 4 5
14. Os técnicos e docentes transmitem confiança na realização do serviço.	1 2 3 4 5
15. Você se sente seguro, quanto a postura ética e moral dos técnicos e docentes.	1 2 3 4 5
16. Os técnicos e docentes são sempre amáveis e respeitosos.	1 2 3 4 5
17. Os técnicos e docentes têm conhecimento do funcionamento do PPG adequado.	1 2 3 4 5
18. Os técnicos e docentes lhe dão atenção individualizada.	1 2 3 4 5
19. O PPG tem horário de funcionamento adequado.	1 2 3 4 5
20. Os técnicos e docentes lhe dão atenção personalizada.	1 2 3 4 5
21. O PPG se preocupa com os interesses e as suas demandas.	1 2 3 4 5
22. Os técnicos e docentes compreendem suas necessidades específicas.	1 2 3 4 5

Instruções: marque um X no que você considera que o PPG, apresenta nas características descritas em cada declaração.

O número 1 significa que você está fortemente em desacordo com a e o número 5 significa que está fortemente de acordo com a declaração.

Declaração	Marque um X
1. Aparência das instalações físicas, equipes, pessoal e materiais de comunicação	1 2 3 4 5
2. Capacidade do PPG para realizar o serviço prometido de forma confiável e precisa.	1 2 3 4 5
3. Disposição do PPG para ajudar os clientes e dar-lhes um serviço rápido	1 2 3 4 5
4. Conhecimentos e amabilidade dos técnicos e docentes e a sua capacidade para transmitir fé e confiança	1 2 3 4 5
5. Cuidado e atenção individualizada que o PPG dá aos seus clientes.	1 2 3 4 5

Se você tem outras Sugestões e opiniões, descreva abaixo: