

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

DIANA GHISI DANIEL

Unesc

[dih\\_ghisi@unesc.net](mailto:dih_ghisi@unesc.net)

THIAGO HENRIQUE ALMINO FRANCISCO

Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC

[tfrancisco@unesc.net](mailto:tfrancisco@unesc.net)

### RESUMO

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

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

## 1 INTRODUÇÃO

Os números mais atuais do Censo da Educação Superior no Brasil constam que o sistema brasileiro de educação está em processo de expansão acelerada. Este índice impacta diretamente no crescimento e criação de novas IES no país, e da consolidação das existentes por meio da oferta de pós-graduação<sup>1</sup>.

Além do reconhecimento nacional da pós-graduação, devido à evolução significativa do número de programas, seu reconhecimento expandiu-se internacionalmente. Nos anos de 1970 contabilizou-se 500 cursos em nível de mestrado e 200 de doutorado. Em 2010, eram 2.700 cursos de mestrado e 1.600 de doutorado, além de 360 cursos de mestrado profissional que foram criados a partir dos anos 2000. Este progresso ocorreu devido aos esforços políticos e acadêmicos, realizados ao longo dos anos.

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

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

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

Baseado em tais premissas, o presente estudo apresenta o seguinte objetivo: Conhecer as principais competências desenvolvidas pelos egressos ao longo do seu percurso formativo.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 A GESTÃO POR COMPETÊNCIAS E SEUS DESDOBRAMENTOS

O conceito de competência vem sendo desenvolvido progressivamente nos últimos 40 anos no ambiente educacional, organizacional e na sociedade em geral.

---

<sup>1</sup> No Brasil ainda há o desconhecimento da diferença entre pós-graduação *lato sensu* e *stricto sensu* é considerado usual. *Lato sensu* são as especializações e MBA (*Master in Business Administration*) e *Stricto sensu* engloba os cursos de mestrado e doutorado. O termo em latim “*lato*” quer dizer em sentido amplo e “*stricto*” algo mais restrito. O estudo se limita em analisar somente a gestão dos cursos de pós-graduação *stricto sensu*.

Estimulada pelas transformações ocorridas na sociedade e principalmente no mercado de trabalho em geral (TOMASI, 2004).

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

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

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

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

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

Os benefícios que resultam de sua aplicação podem ser observados a cada etapa dos processos, pois, são imediatos (SILVA, 2003). Os avanços surgem através:

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

## 2.2 CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE O CENÁRIO DA PÓS-GRADUAÇÃO BRASILEIRA E SEUS INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO

A avaliação da pós-graduação foi estabelecida pela CAPES a partir de 1998. Além do acompanhamento anual, todos os programas de pós-graduação *stricto sensu* em nível de mestrado e doutorado são submetidos a uma criteriosa avaliação periódica, cujos

resultados são publicamente divulgados. Essa avaliação, atualmente, é realizada a cada 4 (quatro) anos e se torna essencial para assegurar e manter a qualidade dos cursos de mestrado e doutorado no país. (BRASIL, 2017).

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

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

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

Quadro 1 - Ficha de avaliação de programas acadêmicos – Stricto Sensu

<b>Quesitos / Itens</b>
<b>1 – Proposta do Programa</b>
1.1. Coerência, consistência, abrangência e atualização das áreas de concentração, linhas de pesquisa, projetos em andamento e proposta curricular.
1.2. Planejamento do programa com vistas a seu desenvolvimento futuro, contemplando os desafios internacionais da área na produção do conhecimento, seus propósitos na melhor formação de seus alunos, suas metas quanto à inserção social mais rica dos seus egressos, conforme os parâmetros da área.
1.3. Infraestrutura para ensino, pesquisa e, se for o caso, extensão.
<b>2 – Corpo Docente</b>
2.1. Perfil do corpo docente, consideradas titulação, diversificação na origem de formação, aprimoramento e experiência, e sua compatibilidade e adequação à Proposta do Programa.
2.2. Adequação e dedicação dos docentes permanentes em relação às atividades de pesquisa e de formação do programa.
2.3. Distribuição das atividades de pesquisa e de formação entre os docentes do programa.
2.4. Contribuição dos docentes para atividades de ensino e/ou de pesquisa na graduação, com atenção tanto à repercussão que este item pode ter na formação de futuros ingressantes na PG, quanto (conforme a área) na formação de profissionais mais capacitados no plano da graduação. Obs.: este item só vale quando o PPG estiver ligado a curso de graduação; se não o estiver, seu peso será redistribuído proporcionalmente entre os demais itens do quesito.
<b>3 – Corpo Discente, Teses e Dissertações</b>
3.1. Quantidade de <b>teses e dissertações defendidas</b> no período de avaliação, em relação ao corpo docente permanente e à dimensão do corpo discente.
3.2. Distribuição das orientações das teses e dissertações defendidas no período de avaliação em relação aos docentes do programa.
3.3. Qualidade das Teses e Dissertações e da produção de discentes autores da pós-graduação e da graduação (no caso de IES com curso de graduação na área) na produção científica do programa, aferida por publicações e outros indicadores pertinentes à área.
3.4. Eficiência do Programa na formação de mestres e doutores bolsistas: Tempo de formação de mestres e doutores e percentual de bolsistas titulados.
<b>4 – Produção Intelectual</b>
4.1. Publicações qualificadas do Programa por docente permanente.
4.2. Distribuição de publicações qualificadas em relação ao corpo docente permanente do
4.3. Produção técnica, patentes e outras produções consideradas relevantes.
<b>5 – Inserção Social</b>
5.1. Inserção e impacto regional e (ou) nacional do programa.

Quesitos / Itens
5.2. Integração e cooperação com outros programas e centros de pesquisa e desenvolvimento profissional
5.3 - Visibilidade ou transparência dada pelo programa a sua atuação.

Fonte: Adaptado de CAPES (2017).

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

Quadro 2 - Resultado da avaliação quadrienal – Publicação 2017

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

Fonte: CAPES 2017.

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

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

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

A Unesc conta com um total de sete programas de pós-graduação. Cinco deles em nível de mestrado e dois em nível de mestrado e doutorado.

### 2.3.1 Mestrado Profissional em Saúde Coletiva – PPGScol

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

### 2.3.2 Mestrado e Doutorado em Ciências da Saúde – PPGCS

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

### 2.3.3 Mestrado em Educação – PPGE

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

### 2.3.4 Mestrado em Desenvolvimento Socioeconômico – PPGDS

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

### 2.3.5 Mestrado em Direito – PPGD

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

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

Objetivo Geral: Qualificar os profissionais atuantes nas empresas, permitindo a atualização constante destes na área tecnológica da região sul catarinense. Implementar alternativas para a resolução dos problemas tecnológicos existentes, ligados à transformação de materiais, contribuindo para o crescimento econômico e o fortalecimento das políticas de tecnologia da região. (UNESC, 2017c).

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

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

Quadro 3 - Egressos dos Programas Stricto Sensu

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

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

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

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

Quadro 1 - Matriculados nos Programas Stricto Sensu

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

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

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

### **3 METODOLOGIA**

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

#### **3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA**

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

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

Além da abordagem qualitativa, de viés interpretativista, o estudo caracterizou-se como uma pesquisa descritiva e explicativa, sendo que a descritiva realiza a descrição do fato por meio de observações e levantamentos (SOUZA; FIALHO; OTANI, 2007).

Foi utilizada a pesquisa de campo, que possui como finalidade coletar informações ou conhecimento a respeito de um problema, em que se procura resposta (MARCONI; LAKATOS, 2002).

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

#### **3.2 SUJEITOS DA PESQUISA**

### 3.2.1 Programas Stricto Sensu da Universidade

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

### 3.3 PLANO DE COLETA DE DADOS

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

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

Desta forma, o questionário aplicado via *Google Docs*, foi enviado diretamente para os egressos de mestrado e doutorado da universidade em estudo.

### 3.4 PLANO DE ANÁLISE E TRATAMENTO DE DADOS

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

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

### 3.5 PARTICIPANTES DA PESQUISA

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

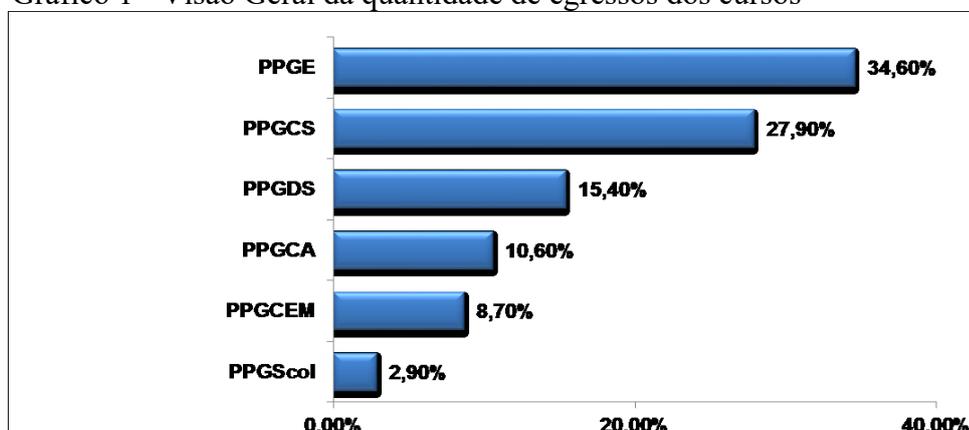
## 4 RESULTADOS

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

Com a intenção de conhecer o perfil dos estudantes dos cursos desta natureza, é importante delinear suas condições sociais, considerando o perfil, e demais traços que

indicam as possibilidades de se refletir sobre políticas indutoras à permanência nestes espaços.

Gráfico 1 - Visão Geral da quantidade de egressos dos cursos



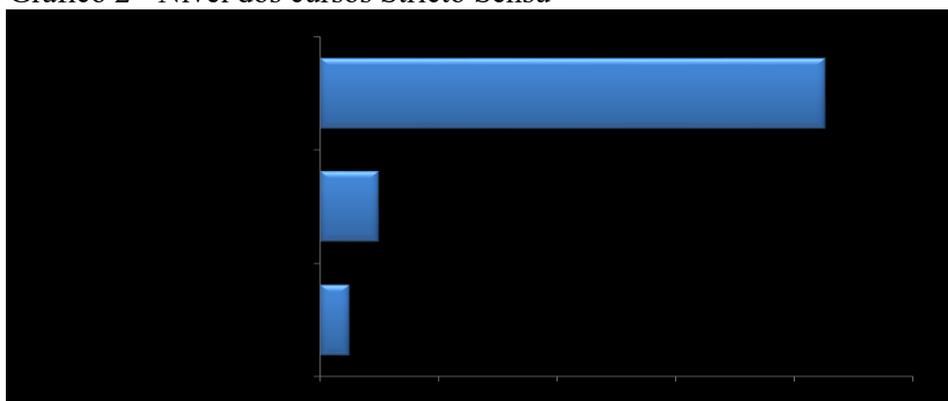
Fonte: Elaborada pela autora (2017).

Dessa forma, o primeiro traço que se apresenta é o fato de se conhecer a condição de egresso do pesquisado, tal como é possível identificar no gráfico 1.

Apresenta um retrato da condição de egresso de cada curso dos programas de Pós-Graduação da UNESC, com destaque para a proeminência de egressos do curso de Pós-Graduação (Mestrado em Educação). Isso segue o que destaca o GEOCAPES (2017), ao apresentar uma informação que evidencia a importância dos programas dessa área na formação de pesquisadores, sendo um dos que mais possui acadêmicos matriculados ao redor do país, neste nível de formação.

O gráfico 1 mostra que 34,6% dos egressos pesquisados são deste curso, seguido pelo curso de Ciências da Saúde, tendo o Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Socioeconômico em terceiro lugar, com um total de 15,4% dos egressos.

Gráfico 2 - Nível dos cursos Stricto Sensu



Fonte: Elaborada pela autora (2017).

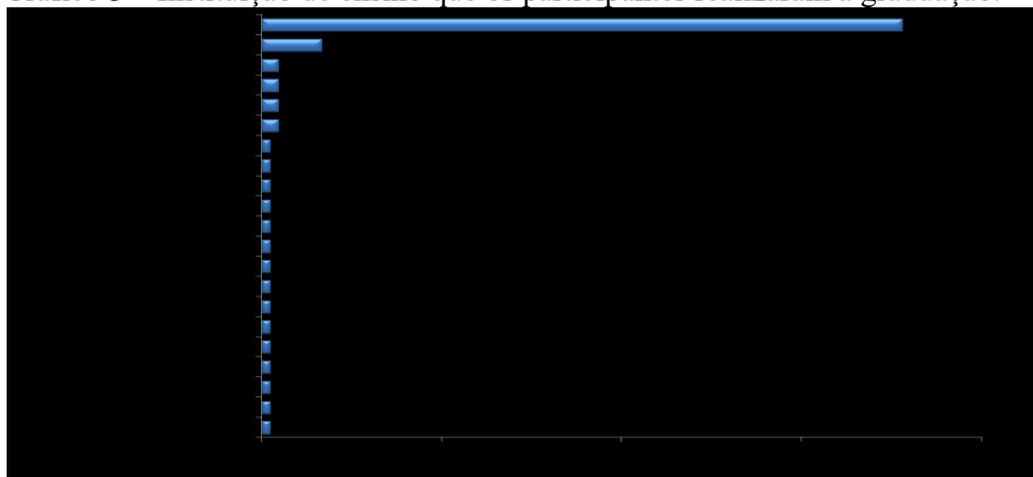
O gráfico 2, mostra que 85,3% dos participantes são egressos de mestrado, 9,8% de doutorado e 4,9% cursaram ambos os cursos. Este número significativamente acima do nível de mestrado se deve pelo fato de a universidade ter apenas dois programas com doutorado: PPGCS e PPGCA.

Esta diferença de números também se deve ao pequeno incentivo de políticas pedagógicas para que os alunos após terminarem o mestrado, ingressem no doutorado. Este pouco incentivo não ocorre somente na universidade, de acordo com o GEOCAPES

(2017), o Sul do Brasil possui uma distribuição de 2028 bolsas de mestrado e 1848 de doutorado. Este número de bolsas se torna incompatível com o número de pós-graduandos no Brasil, que conforme CAPES 2017, o país conta com 76.323 discentes de mestrado e 41.964 de doutorado.

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

Gráfico 3 – Instituição de ensino que os participantes realizaram a graduação.



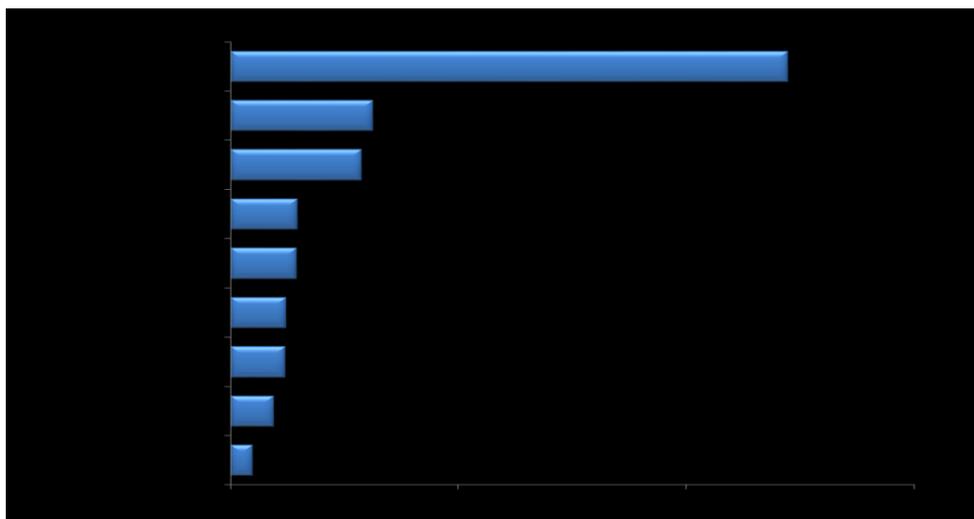
Fonte: Elaborado pela autora (2017).

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

- ✓ 35 Cursos da Unesc com conceito 4;
- ✓ 9 Cursos da Unesc com conceito 5.

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

Gráfico 4 – Principal atividade profissional atual (de maior carga horária).



Fonte: Elaborado pela autora (2017).

O

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

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

Gráfico 5 - Motivos mais relevantes para a realização do curso na Unesc



Fonte: Elaborado pela autora (2017).

De acordo com o gráfico 5, a opção de maior porcentagem apresentou-se no item “Interesse pela linha de pesquisa” com 38,5% dos participantes.

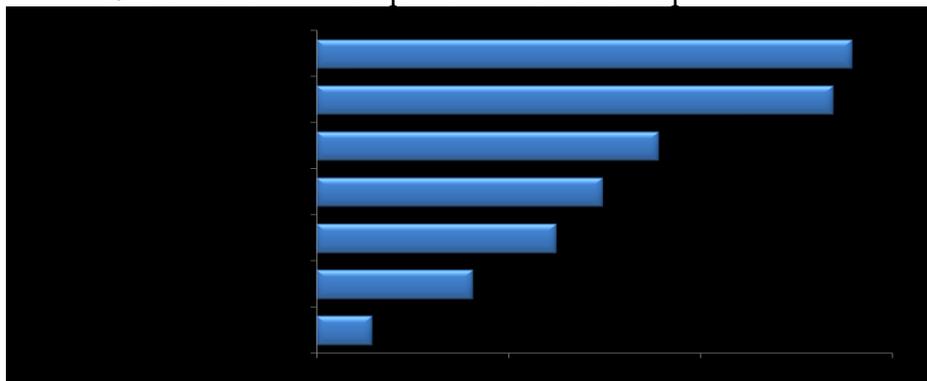
A segunda opção com maior porcentagem, 29,8% “interesse em um orientador”. Este item se relaciona com a qualidade do quadro docente disponibilizado pela instituição. Borges e Araújo (1999) identificam na gestão de programas acadêmicos e serviços a necessidade de se levar em consideração alguns aspectos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

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

#### 4.2 AS PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DESENVOLVIDAS NO PROGRAMA

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

Gráfico 6 - Formas eficientes para desenvolver competências.



Fonte: Elaborado pela autora (2017).

De acordo com o gráfico 6, a forma mais eficiente de desenvolver as competências é por meio dos grupos de pesquisa que são formados de acordo com as linhas de pesquisa do laboratório no qual está inserido no programa de pós-graduação. A interação entre professores e alunos é evidente neste item e em disciplinas ministradas em sala de aula, que conforme o gráfico obteve 53,80% de participação.

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

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

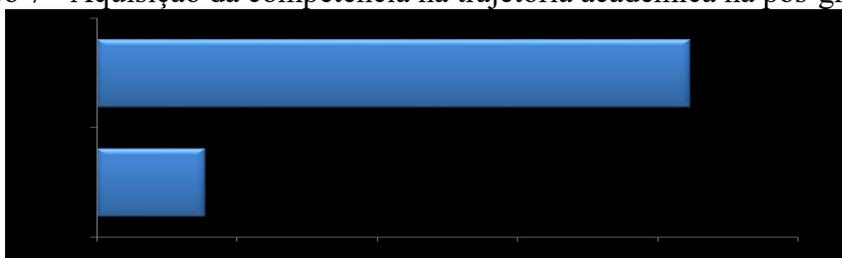
Quadro 5 - Competências de um profissional da sua área de formação

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

Fonte: Elaborado pela autora (2017).

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

Gráfico 7 - Aquisição da competência na trajetória acadêmica na pós-graduação



Fonte: Elaborado pela autora (2017).

## 5 CONCLUSÃO

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

Apresentada a importância das instituições de ensino superior na sociedade, as mesmas precisam conter uma conduta estratégica e demonstrar os seus valores de forma

transparente para os seus clientes, pois, a educação é considerada um serviço de custo real na renda dos indivíduos que a contrata.

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

O estudo sugere que a instituição realize uma análise das competências desenvolvidas durante a vida acadêmica dentro da instituição. Esta ferramenta auxilia na elaboração de melhorias e ações para a captação de novos discentes.

O perfil dos egressos se caracteriza por mestres que cursaram sua graduação na Unesc, possuem entre 31 e 40 anos, são profissionais em universidades e realizaram o mestrado na instituição em estudo pelo interesse na linha de pesquisa ofertada e por um orientador específico.

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

## 5.2 CONTRIBUIÇÕES ACADÊMICAS

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

## 5.3 CONTRIBUIÇÕES PARA A GESTÃO

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

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

## 5.4 RECOMENDAÇÕES PARA PESQUISAS FUTURAS

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

## REFERÊNCIAS

- BITENCOURT, C. C. A gestão de competências gerenciais e a contribuição da aprendizagem organizacional. **Revista de Administração de Empresas**, v. 44, n. 1, p. 58-69, 2004.
- BORGES, D. F.; ARAÚJO, M. A. D. Autonomia universitária: implicações gerenciais para as instituições federais de ensino superior. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 33, n. 4 p. -23, 1999.
- BRANDÃO, H. P.; GUIMARÃES, T. A. Gestão de competências e gestão de desempenho: tecnologias distintas ou instrumentos de um mesmo construto?. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 41, n. 1, p. 8-15, mar. 2001.
- BRASIL. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. **Portaria nº 59, de 21 de março de 2017**. Dispõe sobre o regulamento da Avaliação Quadrienal. Disponível em: <[http://www.lex.com.br/legis\\_27352525\\_PORTARIA\\_N\\_59\\_DE\\_22\\_DE\\_MARCO\\_DE\\_017.aspx](http://www.lex.com.br/legis_27352525_PORTARIA_N_59_DE_22_DE_MARCO_DE_017.aspx)>. Acesso em: 02 maio 2017.
- CAPES. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível. 2017. Disponível em:<<http://www.capes.gov.br/36-noticias/6689-resultados-da-avaliacao-da-capes-revelam-que-pos-graduacao-teve-crescimento-de-23-no-trienio>>. Acesso em: 30 set. 2017.
- CAPES. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível. 2017. <<http://capes.gov.br/avaliacao/sobre-a-avaliacao>>. Acesso em: 30 set. 2017.
- CAPES. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível. **GECAPES Superior**. 2017. Disponível em: <<https://geocapes.capes.gov.br/geocapes>>. Acesso em: 15 set. 2017.
- CARBONE, P. P. et al (Org), **Gestão por competências e gestão do conhecimento**, Rio de Janeiro: FGV, 2005.
- CEITIL, M.. **Gestão e Desenvolvimento de Competências**. Lisboa: Sílabo, 2010.
- CORREA S. M. B. B. **Probabilidade e estatística**. 2.ed. Belo Horizonte: PUC Minas Virtual, 2006.
- DIAS SOBRINHO, José. **Universidade desconstruída: avaliação institucional e resistência**. Florianópolis: Insular, 2000.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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