

Universidade de Brasília (UnB)
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade (FACE)
Departamento de Administração-ADM
Pós-Graduação em Gestão Universitária- PPGA-ADM

Sergio Rubens Ribeiro

**A PERCEPÇÃO DA COMUNIDADE ACADÊMICA USUÁRIA DO INSTITUTO DE
QUÍMICA: Estudo de caso do Laboratório de ensino de química geral e
fundamental (LEQGF)**

Brasília, DF
2012

Professor Doutor José Geraldo de Sousa Júnior
Reitor da Universidade de Brasília

Professor Doutor José Américo Soares Garcia
Decano interino de Ensino de Graduação

Professor Doutor Isaac Roitman
Decano de Pesquisa e Pós-graduação

Professor Doutor Tomás de Aquino Guimarães
Diretor da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade- FACE

Professor Doutor Jurandir Rodrigues de Souza
Diretor do instituto de Química- IQ

Professor Doutora Catarina Cecília Odélius
Chefe do Departamento de Administração (ADM)

Professora Doutora Josivânia Silva Farias
Coordenadora do curso de Pós-graduação em Gestão Universitária

Secretária de Pós-graduação-FACE e do curso –PPGA- Gestão Universitária
Raquel Toscano

SERGIO RUBENS RIBEIRO

A PERCEPÇÃO DA COMUNIDADE ACADÊMICA USUÁRIA DO INSTITUTO DE QUÍMICA: Estudo de caso do Laboratório de ensino de química geral e fundamental (LEQGF)

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de Brasília como requisito à conclusão do curso de Pós-Graduação em Gestão Universitária

Orientador:
Prof. Msc. José Marilson Martins Dantas
Departamento de Administração da FACE
Universidade de Brasília (UnB)

Brasília, DF
2012

SERGIO, Rubens Ribeiro

A percepção da comunidade acadêmica usuária do Instituto de Química: estudo de caso do laboratório de ensino de química geral e fundamental (LEQGF) /Sergio Rubens Ribeiro-- Brasília, 2012.

Orientador (a): Prof. Msc. José Marilson Martins Dantas

Trabalho de Conclusão de curso de Pós-graduação (Especialização) – Universidade de Brasília, 2º Semestre de 2012.

Bibliografia.

1. Contabilidade Pública 2. Avaliação 3. Percepção 4. Bens móveis 5. Fundação Universidade de Brasília I. Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de Brasília. II. Título.

CDD –

SERGIO RUBENS RIBEIRO

A PERCEPÇÃO DA COMUNIDADE ACADÊMICA USUÁRIA DO INSTITUTO DE QUÍMICA: Estudo de caso do Laboratório de ensino de química geral e fundamental (LEQGF)

Trabalho de Conclusão de Curso de Pós-Graduação (Especialização) defendido e aprovado no Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de Brasília como requisito à obtenção do título de Especialista em Gestão Universitária.

Prof. Msc. José Marilson Martins Dantas
Orientador
Departamento de Administração (ADM)
Universidade Brasília (UnB)

Brasília (DF)-
2012

AGRADECIMENTOS

Agradeço muito a Deus por me permitir chegar até aqui.

Agradeço a minha esposa Lára e aos meus filhos, pelo incentivo e por sempre acreditar na minha capacidade.

Ao mestre e orientador, prof. Marilson Dantas, cuja orientação, possibilitou esse resultado.

Aos meus colegas de curso, pelo aprendizado conjunto, e aos colegas do laboratório de LEQGF, especialmente a Luciana e professor Gesley pela paciência, na reta final dos trabalhos.

Aos professores do curso de Pós-Graduação, especialmente a professora Josivânia Silva Farias.

À direção de material e patrimônio, bem como toda equipe e a do Almoxarifado Central por ter me recebido e disponibilizado dados e tirado todas as dúvidas levantadas no estudo de caso SIMAR, e aos que participaram emitindo sua opinião.

A todos que direta ou indiretamente contribuíram e tornaram viável a elaboração e finalização da pesquisa.

“O conhecimento é o ato de entender a vida.”

Aristóteles

RESUMO

Ao Identificar variáveis, que colaboram, simultaneamente, para a execução de uma simples aula de laboratório, vai-se avaliar a percepção dos usuários, e será estabelecido como maior desafio, no instante que a ação ocorre, seja a aula prática de laboratório, na perspectiva de uma visão holística. Faz uma revisão de conceitos administrativos mais importantes tanto: gerenciais econômicos e contábeis, que se fundamentam para possibilitar o entendimento do todo pela parte, ou seja, possibilita fundamentar, em que campo se situa e desenvolve o trabalho e assim possibilitar a visualização correta das percepções dos usuários ao usar o LEQGF. Traz à tona a estrutura da UnB, entendendo alguns sistemas operacionais, processos e funções, como decanatos, Diretorias, Centros de Custos (Institutos e Faculdades), Conselhos (ex.: CONSUNI, Colegiados etc.), para então correlacioná-los há uma simples prática de laboratório. Com base em Relatório elaborado pela própria Instituição, identifica o conjunto da Organização, como ela está, considerando sua metas e diretrizes, advindas de sua missão. Através de três estudos de caso: o SIMAR, o LEQGF, e a pesquisa interna (em três modelos de pesquisas de opinião, da comunidade acadêmica delimitada pelo LEQGF, e ainda entrevistas com usuários e direção) e assim verificar através dessas pesquisas de opinião, até que ponto a UnB, tem clareza de como está funcionando, especificamente a percepção focada no LEQGF. E ao usar a pesquisa de percepção e outras informações oriundas de pesquisas, trechos de entrevistas, de pesquisadores, cientistas, jornalistas especializados, divulgadas através dos meios de comunicação do DF, fecham o conjunto advindo das percepções externas e internas que originam o resultado deste trabalho.

Palavras-chaves: Avaliação, Laboratório, Bens móveis, Fundação Universidade de Brasília

ABSTRACT

To identify variables that contribute simultaneously to the execution of a simple laboratory class, vai to evaluate the perception of users, and will be established as the biggest challenge at the moment that the action takes place, is the practical laboratory, in a holistic perspective. A review of administrative concepts much more important: economic management and accounting, which are founded to enable the understanding of the whole party, or provides support in that field occurs and develops the work and thus enable the visualization of correct perceptions the users to use the LEQGF. Brings out the structure of UNB, understanding some operating systems, processes and functions, as deaneries, Boards, Cost Centers (Institutes and Colleges), councils (eg CONSUNI, Colleges etc..), And then correlate them there is a simple laboratory practice. Based on the report prepared by the institution itself, identifies the set of the Organization, such as it is, considering its goals and guidelines, resulting from its mission. Through three case studies: the SIMAR the LEQGF, and internal research (in three models of opinion polls, the academic community bounded by LEQGF, plus interviews with users and direction) and so check through these polls until UNB that point, as is clear is working, specifically focused on the perception LEQGF. And when using the perception survey and other information from surveys, excerpts from interviews, researchers, scientists, journalists, disclosed through the media of DF, close all coming from the external and internal perceptions that originate the result of this work .

Keywords: Assessment, Laboratory, Movable, Foundation University of Brasilia

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	16
1.1- FORMULAÇÕES DO PROBLEMA.....	17
1.2- Objetivos Gerais.....	18
1.3- Objetivos Específicos.....	18
1.4- Justificativa.....	19
1.5- Laboratório de Química Geral e Fundamental- I e Laboratório de Química Geral e Fundamental- II.....	22
2 REFERÊNCIAL TEÓRICO.....	23
2.1- Base Conceitual de uma Organização.....	24
2.1.2- Eficiência é a Relação do que é Produzido Corretamente pelo Custo Total.....	29
2.1.3- Serviços são Intangíveis, Altamente Percíveis, e são Produzidos e Consumidos Simultaneamente.....	29
2.1.4- O Aumento da Entropia Destrói a Informação e Inversamente a Informação pode ser Empregada para Reduzir a Entropia.....	37
2.1.5- Objetivos Essenciais da Eniversidade.....	40
2.1.6- Resolução nº 19/2001 - Cria Unidade Acadêmica Instituto de Química.....	42
3. MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA.....	42
3.1 DESCRIÇÃO DA POPULAÇÃO DE ALUNOS QUE UTILIZAM O LEQGF.....	44
3.1.2- Definição da Amostra.....	46
3.1.3 - Fatores Limitantes da Pesquisa.....	49
4. - DESCRIÇÃO DO ESTUDO.....	49
4.1- ENTENDENDO A INTERAÇÃO DO LEQGF COM OS SISTEMA DE INFORMAÇÃO.....	50

4.1.2 – Descrever as Atividade Operacionais do LEQGF.....	57
4.1.3- Avaliando a Percepção dos Usuários do LEQGF.....	64
5 - ANÁLISE DA PESQUISA.....	81
CONCLUSÕES	84
REFERÊNCIAS.....	

INTRODUÇÃO

O desenvolvimento do ensino público no Distrito Federal tem na Universidade de Brasília e Fundação Universidade de Brasília (Lei nº 3.998. de 15 de dezembro de 1961-anexo1, e o Decreto nº500, de 15 de janeiro de 1962, anexo 2 do PDI2002-2006) o referencial, que possibilitou, a partir de sua criação em 1962, ser um polo regional, irradiador das ciências, arte e cultura, contextualizado em cada tempo. Nascido no mesmo período tomou forma na universidade o instituto de Química (IQ), que atualmente ministra quatro cursos.

Ainda segundo dados da UnB, o ensino público é uma prestação de serviço do qual a universidade é ponta, que assume importância vital à comunidade, pois dele se exige qualidade ao preparar profissionais de diversas áreas, desenvolver tecnologias, que serão absorvidos pelas empresas e contribuir para melhor organizar a sociedade e a geração de riquezas. Ao assumir essa importância, seus sistemas e processos necessitam ser continuamente avaliados, revistos, para possibilitar sua eficiência dentro dessa evolução que é proporcionada pela visão correta de sustentabilidade (Tyller Miller Jr., 2007, Cap.1) quando simultaneamente satisfaz as necessidades da capital federal e da região centro-oeste, e é no Instituto de Química/UnB, que se pretende centralizar esse estudo e como se lê em trecho da Introdução, página 5 do Plano de desenvolvimento institucional, Fundação universidade de Brasília, PDI-FUB de 2002-2006:

A Universidade de Brasília implementou ao longo das últimas décadas, iniciativas destinadas a ampliar a sua autonomia, elevar a quantidade e a qualidade das atividades acadêmicas desenvolvidas, bem como consolidar a excelência na prestação de serviços. Os desafios por outro lado, refletiam-se no aumento da demanda pelo ensino de graduação e de pós-graduação oferecidos, na necessidade de ampliar a participação dos corpos docente e discente em atividades de desenvolvimento científico e tecnológico e, finalmente, na inadiável necessidade de contribuir, de forma mais efetiva, para o processo de desenvolvimento econômico e social, principalmente do Distrito Federal e de sua Região de influência.

O conhecimento formal, gerador de tecnologias, portanto de crescimento econômico, surge da necessidade do homem ultrapassar algum tipo de obstáculo, e segundo documentos dos propósitos da UnB, lê-se “Tornar-se uma universidade que atenda a crescente internacionalização sem perder a inserção regional, construindo pontes entre o conhecimento e a sociedade, devendo conquistar padrão de

referência, qualidade e relevância para outras instituições, desvendando os obstáculos e sugerindo caminhos à realização de suas metas”. O surgimento da Química fina, de novos materiais, ou simplesmente calcada nos fundamentos do crescimento sustentável ou responsável com o meio ambiente e seus recursos finitos, são esses conhecimentos que, estão hoje dentro das propostas curriculares do Instituto de Química. O processo organizacional eficiente resulta da interação de variáveis controladas, realizadas por diferentes atores associados em redes sócios técnicas, ou no interior de instituições, como uma unidade acadêmica de universidade, que esteja estruturada através de vantagens competitivas (PORTER, 1989, Cap.1, p.3-9) originadas da pesquisa e do ensino inovador absorvido nessa qualificação.

É justamente no campo que congrega os mais diversificados saberes, como é a universidade, que tem que ser exemplo, a perseguir a excelência, reduzindo as falhas em sua organização ou no manuseio prático de roteiros científicos.

- Ao buscar informações, vão-se cristalizar avaliações e procedimentos. Será feita uma abordagem voltada a identificar as características dos serviços e seus processos do ensino-aprendizagem, na pratica laboratorial produtiva, que tem como objetivo, fornecer uma forma de avaliação de desempenho (Relatório de Autoavaliação Institucional-Período do Relatório-2011, Publicado em março 2012), que possa ser utilizada pelo Instituto de Química nas suas fases avaliativas.

Durante o trabalho propõe-se a focar as avaliações de desempenho disponíveis principalmente, sem deixar de verificar outras abordagens relacionadas a outros aspectos de desempenho, que possa corroborar com conclusões que se pretende chegar. Ao incluir no escopo deste trabalho, essa possibilidade tem-se o intuito de poder focar com maior intensidade os aspectos relacionados às características específicas dos serviços públicos prestados no âmbito da Universidade, notadamente relativos aos cursos ministrados pelo Instituto de Química, no Laboratório de Química Geral e Fundamental (LQGF).

1.1- Formulações do Problema

O instituto de Química da UnB, já teve, por volta de 1995, na pauta de discussão do CONSUNI com a avaliação de pouca efetividade, ao ministrar seus cursos, onde a conversão de alunos em profissionais graduados, não mantinha correlação adequada, de acordo com os indicadores da própria UnB e que, portanto poderia determinar em possibilidade de encerramento dos cursos.

Não existe no IQ, alguma tentativa sistemática que pudesse com maior certeza identificar nos processos internos, razões, onde em algum instante existiram ou persistem, fatores que juntamente com os indicadores, guarde relação com o grau de satisfação dos cursos ou disciplinas ministradas no IQ, especialmente de LEQGF, ou estudo, que possa contribuir em evidenciar tais fatores críticos.

A discussão dessa percepção, pode identificar quais as possíveis causas da evasão dos cursos de Química, ou Identificar no laboratório de LEQGF fatores do IQ ou da UnB, que contribuem, e, em que medida se efetiva a conversão de alunos em graduados.

A questão que se propõe a responder esta pesquisa pode ser definida da seguinte forma: Qual a percepção das atividades desenvolvidas no LEQGF pela comunidade acadêmica limitada aos principais usuários desse laboratório, especificamente, alunos, ex-alunos, docentes e técnicos?

1.2- Objetivos Gerais

Identificar, através de pesquisa documental, e de opinião, sobre os fatores que contribuem para a percepção da eficácia, pelos usuários que mantêm ou mantiveram relação direta com o LEQGF, especificamente alunos, ex-alunos, professores e técnicos, durante a operacionalização do encadeamento de conteúdos da disciplina no laboratório.

1.3- Objetivos Específicos

1.3.1- Entender a percepção dos usuários do LEQGF nas suas interações com as atividades postas no laboratório;

1.3.2 – Entender quais sistemas de informação da UnB interagem com o LEQGF;

1.3.3 – Descrever as atividades desenvolvidas no processo de operacionalização do LEQGF.

1.4- Justificativa

A Unidade Acadêmica de Química da universidade de Brasília iniciou suas atividades em 1962 ministrando cursos básicos na área de Ciências. Em decorrência da crise política, o grupo inicial de professores retirou-se das atividades em 1965, três anos depois, em 1968, começou chegar outro grupo de professores, que permanece até a presente data.

Em 1970 criou-se o Instituto de Ciências Exatas que congregou Departamento de Estatística, Geociências, Ciências da Computação, Matemática, Física e Química. Em 1975 o Departamento de Química foi considerado pelo CNPq, como um centro de excelência, ocupando lugar de destaque no cenário nacional, decorrente da implantação de mestrado nas 4 áreas tradicionais da Química: Analítica, Inorgânica, Orgânica e Físico-Química.

Em 1992 implantou-se o doutorado, completando o ciclo da pós-graduação e no ano seguinte implantou-se a licenciatura no noturno, e no ano de 2004 iniciou-se outra área de pesquisa: a do Ensino da Química e mais recentemente o mestrado em Ciências.

No 1º semestre de 1999, foi criado o instituto de Química, separando-se do instituto de Ciências Exatas, hoje com seis grandes áreas: Química Analítica, Inorgânica, Orgânica, Ensino de Química, Físico-Química e Tecnologia.

Atualmente o instituto de Química conta com 63 docentes, 22 técnicos administrativos e atende a 650 estudantes dos seus cursos de graduação e 150 estudantes dos programas de pós-graduação.

A missão do instituto de Química da universidade de Brasília é “ser uma unidade Acadêmica” comprometida com o saber e a busca de soluções de problemas na área da Química do País e da Sociedade, educando homens e, mulheres para o compromisso com a ética, com os direitos humanos, o desenvolvimento **socioeconômico sustentável**, a produção do conhecimento científico, cultural e tecnológico, dentro de referenciais de excelência acadêmica e de transformação social.

Sua visão é construída pela discussão de seus problemas e apoiada na parceria Universidade/docentes, técnicos e alunos na construção do futuro da Unidade Acadêmica da instituição é “ser uma das dez maiores Unidades Acadêmicas na área da Química do País e referência como:

- a) Instituto de excelência acadêmica, integrado internacionalmente à sua área do conhecimento.
- b) inovadora na geração disseminação, aplicação e gestão do conhecimento novo na área da Química.
- c) padrão na gestão pública moderna, integradora, transparente e democrática e
- d) “Unidade Acadêmica humanizadora que ofereça à comunidade universitária qualidade de vida, infraestrutura adequada e boa relação entre pessoas”.

Valores definidos com conformidade com seus princípios estatutários para o cumprimento de sua missão estratégica, identificados pelos gestores acadêmicos do Instituto de Química são:

- a) busca permanente da excelência no campo de atuação da Química.
- b) educação superior na área da Química como um bem público diretamente vinculado ao projeto de país definido pela Constituição e comprometido com as necessidades da sociedade.
- c) compromisso público com:
 - a) democratização do acesso ao conhecimento na área de Química; o exercício da gestão colegiada com a representação de todos os segmentos da Comunidade Acadêmica do IQ-UnB.
 - d) ética e respeito à dignidade, à liberdade intelectual e às diferenças;

- e) busca da autonomia institucional com transparência e responsabilidade social;
- f) desenvolvimento cultural, artístico, científico, tecnológico e socioeconômico local e global;
- g) o mérito acadêmico vinculado à melhoria da qualidade de vida da sociedade;
- h) a responsabilidade socioambiental e **desenvolvimento sustentável**;
- i) o instituto de Química com o espaço acadêmico para a valorização de diálogo entre diferentes saberes.

O Instituto de Química da universidade de Brasília oferece 3 cursos de graduação: Bacharelado em Química (diurno)- 32 vagas/semestre; Licenciatura em Química (noturno)- 32 vagas/semestre e Bacharelado em Química Tecnológica (diurno)- 32 vagas/semestre, Engenharia Química – 40 vagas/semestre, Além de Bacharelado em Ciências Ambientais (noturno)- 40 vagas/semestre, em consórcio envolvendo o Departamento de Economia (ECO), o instituto de Ciências Biológicas (IB), o Instituto de Geociências (IG) e o Centro de Desenvolvimento Sustentável (CDS).

O IQ possui 8 laboratórios de ensino de graduação, para realização de atividades práticas nas várias áreas da Química, que possuem infraestrutura adequada em termos de padrões técnicos de segurança de Trabalho, são eles:

- . Laboratório de Química Geral e Fundamental- I
- . Laboratório de Química Geral e Fundamental- II
- . Laboratório de Ensino em Físico-Química
- . Laboratório de Ensino em Química Analítica
- . Laboratório de Ensino em Química inorgânica
- . Laboratório de Ensino em Química Orgânica
- . Laboratório de Multidisciplinar de Ensino de Graduação- PADCT III
- . Laboratório de Informática de Graduação e Pós-graduação- PROIN
- . Laboratório de Informática de Graduação
- . Laboratório Pesquisa em Ensino de Química- LPEQ
- . Laboratório de Ensino em Operações Unitárias e Fenômenos de Transporte

O instituto de Química possui 14 outros laboratórios, que são notadamente destinados à pesquisa, na área de Catálise- LABCAT, transformações de moléculas Orgânicas – LITMO, Materiais e Combustíveis – LMC, Pesquisa em Ensino de Química- LEPEQ, Tecnologia Química- LATEC, Metodologia e Orgânica Sintética- LQMOS, Pesquisa em polímeros- LABPOL, modelagem em Sistemas Complexos – LMSC, Desenvolvimento de Processos Químicos - LDPQ, Ressonância Magnética nuclear – LRMN, Grupo de Automação, Quimiometria e Química Ambiental (AQQUA).

1.5-Laboratório de Química Geral e Fundamental- I e Laboratório de Química Geral e Fundamental- II

Os Laboratórios de Química Geral e Fundamental do IQ podem ser descritos da seguinte forma: É um conjunto de dois laboratórios, conjugado, com uma sala menor para aulas expositivas antes das aulas práticas, destinados aos alunos dos cursos de Química- licenciatura- 32, bacharelado-64, tecnológica-32 e engenharia-40, e ainda 40 são destinadas ao Bacharelado em Ciências Ambientais (noturno)- que somados aos alunos, em torno 600 alunos de outros cursos, como Engenharias- Civil, Mecatrônica, Mecânica, Elétrica, Florestal, de Produção, Geologia, Ciências Farmacêuticas, Física, dão a dimensão da rotina desse laboratório, em que será efetuado um estudo de caso, neste trabalho. É bom notar que o IQ tem 650 alunos na graduação e na mesma somam-se 600 alunos de outros Centros de Custo, que fazem a disciplina de LEQGF semestralmente. Os conteúdos ministrados são como o nome está dizendo Geral e Fundamental, onde estão os conceitos fundamentais da Química, se tornando prática em laboratório, onde 20 professores do conjunto dos 62 do IQ dão aulas, se revezando periodicamente.

A operacionalização de uma disciplina, dentro de um curso, é o fim, para o qual foi criado, por exemplo, quando o CONSUNI aprovou o curso de Química-

noturno, ou Química Tecnológica e agora Engenharia Química, entretanto só é justificado, se existirem usuários, para utilizar esse serviço.

O Empowerment da estrutura ou segundo Girin em (1990):

Ao se definir em relação a uma finalidade prática- fazer a empresa funcionar- a gestão passa ao lado de seu objeto. Ela se decompõe então em domínios especializados, como a gestão estratégica, a gestão de produção, a gestão comercial, a gestão contábil, a gestão financeira, a gestão de marketing, a gestão de pessoal e dos recursos humanos etc. Diversos saberes práticos que têm como função modelar comportamentos, orientar processos de decisão, estabelecer procedimentos e normas de funcionamento. Temos aí a construção de um sistema de interpretação do mundo social “que implica uma ordem de valores e uma concepção da ação”, ou seja, uma ideologia no sentido definido por Raymond Aron (1968). Ao descer aos detalhes de um curso universitário, pode trazer à tona, razões que o torna refratário, ao aluno, nesse processo vivo do ponto de vista da dinâmica de uma disciplina, enquanto célula, que representa o tecido, que é o curso e elucidar razões do distanciamento do usuário.

Determinar essas características é identificar a existência de comutações, ou até inversões, de quem deve avaliar, quando parece à primeira vista, que o favorecido, o aluno, por tal prestação de serviço, seja ele mesmo, o responsável, pela qualidade e ainda dependesse, exclusivamente dele, que uma ou todas as aulas de laboratório de LEQGF, por exemplo, seja boa ou ruim, posto que seja identificado nele, reunir ou não, pré-requisitos básicos, provenientes da educação secundária brasileira, suficientes, para seguir no curso? Se couber a ele entender o nível de conhecimento a que deve atingir, portanto, a ele cabe efetuar um planejamento, de quais conhecimentos deve reunir até se graduar, para se tornar profissional da área escolhida.

Os cursos são dispendiosos, se considerar cada disciplina como parte do mesmo, como é o LEQGF. Se existe o curso, é porque existem candidatos, dos quais a comunidade, com seus filhos, o aluno, está disposta aos desafios e sacrifícios para se profissionalizarem.

2 REFERÊNCIAL TEÓRICO

A percepção da comunidade acadêmica usuária do Instituto de Química - Estudo de caso do Laboratório de ensino de química geral e fundamental (LEQGF),

será a pesquisa desenvolvida no âmbito de um laboratório levando em consideração todo o sistema da universidade de Brasília.

2.1- Base conceitual de uma Organização.

. A percepção não nos fornece uma cópia da realidade, mas sim uma representação construída a partir da realidade, condicionada por diferentes fatores. O comportamento das pessoas é baseado na interpretação que fazem da realidade e não na realidade em si.

. A cultura e a sociedade em que vivemos criam em nós predisposições perceptivas, estereótipos que condicionam as nossas percepções. Segundo a Teoria da Gestalt e as leis que organizam a percepção, pode-se dizer; Gestalt significa forma, padrão, configuração.

Esta teoria surgiu foi formulada no início do século XX por um grupo de Psicólogos alemães (Wertheimer, Kohler e Koffka). A maior contribuição destes psicólogos verificou-se no plano da percepção. O princípio da totalidade: O todo não é igual à simples soma das suas partes. A configuração do todo, é de forma evidente qualitativamente diferente da soma das suas partes.

As Organizações tem um papel definido na sociedade em que está inserida, tendo a sua existência ao oferecimento de uma produto. Para Kotler (1998, p.28 e 383) apud, Dantas (São Paulo, 2003, p.13):

Produto é algo que pode ser oferecido há um mercado para satisfazer a um desejo ou necessidade”. Esta definição engloba todos os produtos, iniciando na mercadoria e terminando nos serviços.

E Kotler diz ainda que para que o potencial de troca exista, cinco condições devem ser satisfeitas:

A primeira diz que “Há pelo menos duas partes envolvidas”. Podemos entender que a UnB enquanto instituição de ensino, pesquisa e extensão de um lado da relação de troca e de outro à comunidade, notadamente de alunos. A segunda diz que “Cada parte tem algo que pode ser de valor para a outra”.

Com a entidade do Estado destinada a educar, esse é o algo, para a outra parte, alunos e comunidade, com interesses específicos da universidade.

A terceira diz que “Cada parte tem capacidade de comunicações e entrega”. A capacidade de comunicar o ensino, não está só evidenciada pela marca forte que é a UnB, no DF e região, mas pelos quadros capacitados de doutores, mestres e um quadro técnico graduado de apoio, que possui, e é competente para uma entrega plena para cumprir seus objetivos.

A quarta condição diz que “Cada parte é livre para aceitar e rejeitar a oferta”. A comunidade se empenha para através do vestibular, fazer parte do grupo selecionado para sua profissionalização, a escolha da UnB é livre, seja para aceitar ou rejeitar os cursos que a mesma disponibiliza, entretanto sendo uma universidade pública a *UnB não tem a liberdade de escolher os alunos que quer, mas deve estar preparada para ser escolhida para os alunos que necessita dela*. Nesse aspecto reitera-se uma dinâmica comunicação dos custos que a comunidade pode arcar e a preparação inteligente da mesma para que o benefício seja condizente, seja a cada instante do processo.

A quinta e última diz que “Cada parte acredita estar em condições de lidar com a outra”. É verdade que uma universidade é composta primeiro por pessoas capacitadas para pensar o quadro atual, através dos feedbacks provenientes dos mais variados *stakeholders* e com os indicadores, estar preparada para dar o próximo passo, não só oferecendo cursos, extensões, mas através de pesquisas que possam avançar as tecnologias e um modo de pensar atual e coerente com os novos tempos. É tão verdade que, diante dos fenômenos físicos, seus professores são consultados ou de fenômenos financeiros políticos ou históricos, também é onde a comunidade encontra mais explicações ou rumos novos nessa interação.

É por acreditar em lidar com a outra parte e vice-versa que a UnB e comunidade se comunicam e lidam com a outra parte. O processo é dinâmico, a comunicação com entidades dentro do país e do exterior durante o ano inteiro, com calendário denso de atividade, com auditórios, cujo uso, exige boa antecedência em cada marcação. Fora “semanas de eventos”, onde há participação de todos os centros de custos, projetando para tantos eventos, muitos com convidados de

grande repercussão internacional como ganhadores de Prêmio Nobel, ou escritores renomados de todas as áreas. O aspecto teórico a que se verifica corrobora tais avaliações e nelas estará o custo de cada qual, no caso o interesse desse estudo, está focado no Instituto de Química.

Estarão sendo enfocadas as demandas de uma área do conhecimento, com custos extremamente altos e que tem passado, por uma revisão substancial de suas práticas, que é a Química, seus laboratórios de altos custos, simultaneamente lidando com produtos tóxicos, inflamáveis, explosivos e poluidores e nessa ótica tem tido suas ações voltadas para substituição de diversos reagentes, inclusive para aulas práticas que preservem os recursos naturais, menos poluidoras ou naturais. Procedimentos com equipamentos, cada vez de maior precisão, com menos gasto de reagentes e de amostras, é o que poderá ser demonstrado na discussão deste trabalho.

Fala-se da necessidade de uma avaliação contínua para ter-se o reflexo constante da realidade em uma equação que é o processo de ensino-aprendizagem. Nesse aspecto devem-se usar todos os instrumentos que a moderna tecnologia disponibilizar em todos os conteúdos avaliativos como, por exemplo, a contabilidade gerencial e sobre a mesma isso já se afirmava. Segundo Dantas (São Paulo, 2003, p.28) ao referir-se a Kaplan e Johnson (1966, p.225), vêm colaborar com a necessidade de entendimento do conceito de sistemas, quando falam da, contabilidade gerencial, pois escrevem que:

Os sistemas de Contabilidade Gerencial- por si só- não levarão a organização ao fracasso. Tampouco sistemas de Contabilidade Gerencial excelente irão assegurar seu sucesso. Mas eles podem certamente, contribuir para o declínio ou sobrevivência das organizações.

Para Kaplan e Norton (1997, p. 21) apud Dantas (São Paulo, 2003, p. 29), comentam sobre a mensuração e o gerenciamento, enfatizam a relação entre mercadorias e a reação das pessoas dizendo que medir é importante:

O que não é medido não é gerenciado. O sistema de indicadores afeta fortemente o comportamento das pessoas dentro e fora da empresa (universidade).

Portanto é necessário estar atento aos indicadores para redirecionar quantas vezes for necessário, o rumo que toma a Instituição em função dessa desatenção ou

por ignorá-las em detrimento do conjunto da sociedade que patrocina o ensino público, podendo até significar irresponsabilidade com os recursos distribuídos, se não são bem aproveitados, pois poderia ser alocado em outro programa, mais urgente, ou apenas prioritário, ou uma ação que venha contemplar melhor a comunidade.

O que vem a ser custo, abordado pela contabilidade? Se os fenômenos a serem representados são recursos econômicos e obrigações, bem como as transações e eventos que podem modificá-los? Para Atkinson e tal (2005, p.125) definem como “o valor monetário de bens e serviços gastos para se obter benefícios reais ou futuros.

Para Martins (1998, p.25) é o sacrifício financeiro com que a entidade arca para a obtenção de um produto ou serviço qualquer, sacrifício esse representado por entrega ou promessa de entrega de ativos (normalmente dinheiro).

Não se fala de ativos tangíveis, mas os custos de um curso que é o produto, da prestação de serviço, por exemplo, do Instituto de Química, pela UnB, cujo sacrifício financeiro, está incluído salários ao corpo docente, técnicos, a estrutura administrativa no sentido amplo e completo dos custos de material de consumo, manutenção de equipamentos ou suas aquisições e depreciações periódicas, que formam o conjunto de custos a que se refere o presente trabalho.

Como define o CRC-SP (1992, p.31) dentro do item nomenclatura utilizada pela contabilidade dos custos, como o sacrifício de ativos no processo de produção de bens e serviços.

No caso em tela, ao referir-se ao serviço prestado, que são os cursos do Instituto de Química e o sacrifício de ativos, que é o custo em si, até conclusão do mesmo. Se o custo ou despesa está vinculado ao gasto aplicado na realização de uma atividade, no caso o curso, com todas as suas características do processo ensino-aprendizagem, também representará o processo, de produzir receita, pelo trabalho, a que espera do futuro profissional ou pela tecnologia absorvida da pesquisa da Universidade, por uma empresa, cuja finalidade também será auferir receita, ou da extensão cuja finalidade de ação conjunta com a comunidade segue o mesmo princípio.

Assim os custos considerados diretos são aqueles que podem ser alocados ao objeto de custeio, sem a necessidade de qualquer medida, a não ser seu consumo, sendo objeto de custeio aquele que o contador de custo definiu como adequado para a geração da informação de custo, podendo ser um processo, um produto, ordem de produção ou qualquer setor. Por processo, por exemplo, quando citado uma aula prática de laboratório, infere-se custo de serviço, desde o planejamento do manual, aquisição de equipamentos e material próprio para sua execução, preparação física de todo esse conjunto, por um técnico e a execução da aula pelo professor e alunos ao final computa-se todo o arcabouço envolvido no processo para avaliar o somatório, então poderia ser analisado o produto final, que foi a aula e custo indireto definido por Leone (1999, p.5) como aquele item que precisa de um critério de rateio para sua identificação e o produto ou objeto cujo custeio é desejado.

Por outro lado é importante verificar como o ambiente se comporta dentro deste sistema educacional visto que é uma entidade pública, em sendo assim, segundo Churchman (1971m p. 58), citado por Dantas (São Paulo, 2003, p.33):

Se um sistema para dentro de um orçamento fixo que lhe é dado por algum órgão superior e o orçamento não pode se alterado por qualquer atividade do sistema, teríamos de dizer então que as coações orçamentárias encontram-se no ambiente do sistema.

É exatamente o caso do IQ (UnB) e vice-versa, visto que o orçamento das mesmas são dependentes do Ministério do Planejamento e do MEC, portanto da União, embora exista certa liberdade para cada universidade, que compõe o conjunto das Universidades brasileiras, que planeja seu orçamento, mas através de regras específicas receberão mais ou menos recursos a cada exercício. Alguns fatores são levados em consideração, como quantidade de cursos, quantos campi compõe a universidade a quantidade de “alunos que entram e a quantidade que formam”, o tempo de permanência na instituição, a qualificação do corpo docente (ainda não leva em conta, o corpo técnico qualificado!). Se for verdade que o orçamento ao ser aprovado não deve ser alterado, mas a lei não é tão hermética e faculta alguns mecanismos que aplicados com antecedência possibilita algumas realocações dentro do mesmo conjunto, por exemplo, despesa com característica de

“permanente”, para outras nesse âmbito ou de “consumo”, também para outro de consumo.

Além do mais a UnB tem mais mobilidade, parte dos projetos pode receber orçamento da própria UnB, onde então a universidade, é mais independente que outras. E mais, se neste aspecto o orçamento, que não poderia ser alterado por qualquer atividade do sistema e assim poderia dizer: “então, que as coações orçamentárias encontrar-se-iam no ambiente do sistema”, nesse caso as fundamentações que criaram a UnB, com seus recursos originários, como: aluguéis, CESPE, cursos para unidades corporativas e outros, este conjunto representa em torno de 30% das disponibilidades da instituição (conforme constam em documentos da própria UnB).

2.1.2- Eficiência é a relação do que é produzido corretamente pelo custo total.

Eficácia é o parâmetro da relação em que os objetivos são alcançados em um sistema, temos ainda, para Eficiência e Eficácia os seguintes conceitos:

Eficiência é o modo certo de fazer, é a relação entre o que é produzido pelo que é consumido. Por exemplo, a eficiência de uma Organização é o recurso produzido dividido pelo seu custo efetivo, é a arte de fazer certo com o menor custo. Fazer a coisa certa de forma certa é a melhor definição de trabalho eficiente e eficaz.

Uma pessoa eficaz é aquela que não só faz algo da maneira certa, mas se preocupa com os resultados, independente do esforço e tempo que isso pode levar.

Eficácia (resultados) é a medida da proporção em que o Sistema atinge seus objetivos. Para ser computada pela divisão dos objetivos realmente alcançados pelo total dos objetivos determinados. Ambos são termos utilizados para comparar Sistemas.

2.1.3- Serviços são intangíveis, altamente perecíveis, e são produzidos e consumidos simultaneamente.

Pela definição de Kotler (1998, p.412), apud Dantas (São Paulo, 2003, p.19):

Serviço é qualquer ato ou desempenho que uma parte para oferecer a outra e que seja essencialmente intangível. Sua produção pode ou não estar vinculada.

Nada mais intangível que a educação ou o conhecimento tecnológico, cuja propriedade pode não ser nada no sentido material, mas conteúdo e valor que se agrega a instituições.

Citando Lovclock e Wright (2001, p.5 e 16): oferecem duas definições para os serviços que se complementam:

Serviço é um ato ou desempenho por uma parte à outra. Embora o processo possa estar ligado a um produto físico, o desempenho é essencialmente intangível e normalmente não resulta em propriedade de nenhum dos fatores da produção. O produto propicia benefícios aos clientes que o compram e usam.

Ao se discorrer sobre o desempenho oferecido por uma parte, por exemplo, o preparo de uma aula prática em laboratório por professores e técnicos, outra parte que é o aluno testará diante de aparelhos, reagentes, equipamentos, cujo produto físico, fruto da repetição de alguma prática, já foi antes executada após diversos experimentos, sugeridos através de teorias científicas, desenvolve-se uma aula que é essencialmente intangível e normalmente pode não ter resultado em propriedade de nenhum dos fatores de produção, mas da propriedade intelectual de pesquisadores e que pode se transformar em fatores de produção se levados há grandes escalas e benefícios para a sociedade.

Quando o serviço abordado é essa aula prática em laboratório, está se falando em equipamentos específicos, material didático pedagógico e reagentes que comprovem determinada teoria, mas a ação de preparação da aula prática e da própria aula em si, é um serviço, que demandou custos variados desde professores especialistas, técnicos, equipamentos e reagentes, o próprio ambiente físico específico, como todo o apoio que está por trás dessa simples ação (aula em laboratório) cuja demanda foi administrativa para aquisição, manutenção de equipamentos e muitas não reaproveitáveis e para chegar até aqui, foi necessário diversas instâncias administrativas e direções como do próprio Instituto de Química como parte da estrutura da Universidade com direções encarregadas, de comprar,

de licitar, do orçamento, planejamento, reitoria e a Instituição maior que é o Governo Federal com as diversas instâncias, inclusive MEC, Ministério do Planejamento, Congresso Nacional, Presidência da República e outros órgãos de controle, que pelo gigantismo, aparentemente aprovam, liberam recursos e cuja visão é macro, dando a impressão que não se vê a parte, mas o todo. Por esse motivo, foi pensado e realizado, um estudo de caso, apresentado na discussão desse trabalho.

Quando o serviço público é realizado os custos são todos os valores embutidos no mesmo, pode parecer exagero, mas uma simples aula de laboratório vai além, que é um custo, cuja avaliação tem que ser contextualizada com as demais necessidades da sociedade, como saúde, estradas, infraestrutura, habitação, segurança, nesse aspecto é bom não esquecer que o custo país. O progresso em si passa por essa partilha e o momento correto de seu uso ou da decisão de que se despende o mesmo montante continuamente ou reduz ou amplia-se e há em tudo uma grande responsabilidade em cada ação que se tomada com leviandade, determinará em prejuízo de milhares de brasileiros em detrimento de uns poucos beneficiados com tais recursos.

Para Toé, Coura, Lacerda e Costa (2011, p.12), apud Lovelock e Wright (2001, p.5) “Serviço é um ato ou desempenho que cria benefícios para clientes por meio de uma mudança desejada no – ou em nome do destinatário do serviço”. Serviço são atividades econômicas que criam valor e fornecem benefícios para clientes em tempos e lugares específicos, como decorrência da realização de uma mudança desejada no destinatário do serviço (LOVELOCK; WRIGHT, 2001, P.05).

Quando se fala em atividades econômicas que criam valor e, fornecem benefícios para clientes e estes são os *alunos* que se beneficiam naquele período letivo, como decorrência do desejo de sua mudança na sociedade, que é estar se preparando para exercer uma profissão. O destinatário do serviço a que está se investindo, para formação dessa maturidade, é o mercado de trabalho. Se no caso do Instituto de Química os profissionais-professores ou profissionais que usarão seus conhecimentos numa estação de tratamento de água, proveniente de esgotos, ou numa indústria de produtos variados, como óleos comestíveis, combustíveis fosseis ou de recursos renováveis ou cosméticos, limpeza ou na descoberta através da química, de novas tecnologias, que beneficiam a sociedade, esse é o destinatário

do serviço. Vários autores como Kotler (1998); Feas Casas (1991); Glanessi e Corrêa (1994); Lovclock e Whight (2001) e Palmer e Colem apud Dantas (2003, p.41) : definem as características relacionadas com os serviços como intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade.

Ao fazer a análise podemos definir:

Intangibilidade- os serviços diferentemente dos produtos (bens) não podem ser vistos nem tocados até o momento da troca efetiva. Antes da realização da venda efetiva, o que existem são promessas, na maioria das vezes impossíveis de serem constatadas pelo consumidor. Inseparabilidade – a produção do serviço e seu consumo ocorrem simultaneamente o cliente envolve-se no processo de produção do serviço. Variabilidade- os serviços são muito variáveis, visto que dependem de quem os executa e do local em que são prestados.

No caso da *intangibilidade* ao referir-se ao ensino e o consumidor, o aluno e a comunidade dá-se de maneira semelhante visto que o curso a ser almejado é desconhecido pelo pretendente, que antes passará pelo crivo do vestibular, só fazendo parte do processo, o aluno (cliente) toma conhecimento de como se dá, e continuará até sua finalização, neste aspecto, lembra-se que o processo de ensino-aprendizagem deverá ter começo e fim e o seu desenvolvimento é objeto desse estudo, pois nele estão embutidos os custos de cada etapa e por mais que o cliente (aluno) não consiga aquilatar o todo, ele deve estar consciente e... do processo, não mais passivamente como “recedor” de ações que o mesmo não controla, mas que a cada instante nesse desenvolvimento, possa fazer avaliações no sentido de que: “o que esperava, vem-se cumprindo”, mas como parte importante do processo possa interferir , e , com os dados concretos possa contribuir para melhorar se não do próprio destino acadêmico ou do próximo grupo.

As aulas, seminários, congressos, práticas, estudo individual ou em grupo, é o que se conseguiu reter de conhecimento, como já foi analisado anteriormente quando se falou na *intangibilidade* ao se falar na *inseparabilidade* o processo é de fato simultâneo seja o *ensino* e a *aprendizagem*, e sua avaliação neste aspecto torna-se difícil visto que cada qual, UnB e aluno, terá que se colocar de fora do processo, mesmo envolvido no mesmo, para proceder com avaliações necessárias a sua evolução. O pressuposto de que uma parte não tem maturidade suficiente para avaliar os mestres ou os conteúdos, pois não os detém e só após dominá-los

(conteúdos) poderia emitir um parecer, cria uma ótica de subserviência estratégica para quem não quer ser objeto de questionamentos e essa hierarquia em que o professor conhece e o aluno só pode absorver o que é oferecido por impossibilitar o caminho que é de mão dupla, que é simultâneo na prestação do serviço, que é a inseparabilidade, pois assim passa a ser hierárquico (do professor para aluno) seja de cima para baixo, então há muito a ser desenvolvido, quando o medo de mudança der lugar à transparência, a uma discussão sadia, possibilitando um crescimento mais rápido, pois passaria a acontecer ao longo de cada período letivo, com promoção de avaliações que promovessem mais mudanças. Ao propor esse trabalho espera-se que as bases que estão sendo lançados, com uma simples análise, de conteúdos, atitudes, custos, possam ser parte a parte transformar essa prestação de serviço público em um instrumento dinâmico.

A variabilidade é uma característica igualmente séria, se analisar como se faz, por exemplo, quando uma aula prática de laboratório, cuja insistência se relata, acontece uma única vez e por essa única vez, por exemplo, a quantidade de reagente não for suficiente, quebrou um equipamento, o professor ou técnico não esteve presente, enfim por qualquer variável não aconteceu e se aconteceu, não foi o suficientemente clara, como teria sido em outra ocasião para outro grupo ou turma, nesse caso o prejuízo será irreversível. Ainda que o aluno não tomasse conhecimento ou não tivesse a dimensão de seu prejuízo pessoal, reitera-se nesse caso como no item II, que o aluno possa ser co-partícipe do processo ensino-aprendizagem, ainda que o Estado não disponha de recursos orçamentários, na ocasião em que foi ministrada tal disciplina, nesse caso estarão conscientes do tamanho de seu déficit ao término de cada disciplina. Mais importante que a análise individual, será a coletiva quando cada aluno dispuser das variáveis contínuas a que estão submetidos em seu curso, pela UnB, pelos indicadores do MEC, bem como contextualizá-lo a cada partilha dos recursos da União e seu percentual, indicativo, ao qual possa estar inserido. Verificado qual sua contribuição para melhorar ou piorar, esse deve também ser o comportamento da comunidade docente e técnica, bem como da direção no sentido de não estar balizando procedimentos no intuito de evoluir projetos, ações e medidas que corrijam ou aprimorem cada curso e seu conjunto. É muito fácil avaliar o aluno, pois vem de um pressuposto hierárquico, mas se tantos autores (Kotler, Las Casas, Gianessi e Corrêa, Lovclock e Wright, Palmer e

Cole) falam das características relacionadas com os serviços como sendo intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade - os serviços não podem ser estocados, uma vez que são ações ou realizações são instantâneas, fala-se, portanto que se não podem ser estocados, uma vez que são ações ou realização, pode-se dizer que são instantâneos e que uma variabilidade modifica-se e igualmente é inseparável. Ao se ao referir ao serviço prestado que é a formação profissional, cada instante é parte inseparável do todo e esse processo, pode ser bom ou ruim, que passado não poderá mais ser alterado, pois já será resultado, nesse aspecto seu custo será agora apenas contábil, histórico, passado consumado, que pode se transformar em item de avaliação, para correções ou tomada de outras posições.

Se uma aula dada, não pode ser estocadas, como uma prática que dependia de equipamentos, reagentes, técnicos para preparar e o professor para ministrar tal conteúdo, a prestação desse serviço é uma ação sensível, com diversas variáveis cujo processo deve almejar sempre a perfeição, isso não significa, no entanto, como Lovclock e Wright (2001, p. 347) alertam:

Que objetivo não deve ser utilizar pessoal, equipamentos e instalações ao máximo possível, isso para uma fábrica o enfoque é dado à manufatura de maximização do uso dos ativos, no qual o objetivo é manter a fábrica operando no nível mais próximo possível do limite, mas é coerente quando relacionado à indústria de serviços quicá quando se trata de uma faculdade. Entretanto se o mercado está bem avaliado, o quantitativo de profissionais liberados por uma instituição de ensino público, tem obrigação de interromper o surgimento de excedentes profissionais, seja por interromper o curso até um período que o mercado, de novo, apresente crescimento de demanda. Nesse intervalo, pode voltar toda a estrutura montada, caso seja fixa, a desenvolver outras atividades correlatas, por exemplo, só de pesquisa e extensão. A mesma estrutura pode voltar, digamos, após cinco anos, oferecendo novas e mais vagas em consonância com o mercado de trabalho, assim os custos ao serem avaliados, serão variáveis, e também serão soluções cíclicas para novos direcionamentos.

O que seria o contraponto crítico, da capacidade de serviço que é optar por manter uma capacidade superior, um ponto crítico além demanda e, desta forma, aumentar o custo total de prestação dos serviços em longo prazo ou arriscar há um aumento da capacidade e perder cliente (aluno) pela incapacidade de atendê-los bem. Diminuir o nível de serviços para os clientes (alunos) atendidos, almejando o conjunto da comunidade flexibilizando e assim distribuindo os custos no preparo de um grupo de profissionais, também num tempo que isso não se dá, se por exemplo,

em cinco anos a comunidade recebe 100 profissionais e seja suficiente, os próximos cinco anos é um intervalo, somar-se-ia os dois períodos e os 100 profissionais teriam custos distribuídos em 10 anos, quando se daria o início de novas turmas.

Desta forma, os indicadores que norteiam a aprovação de um curso deveriam ser os mesmos para sua interrupção ou posteriormente seu retorno, de qualquer forma, a investigação dos custos de determinado curso, passa em sentido mais amplo pela verba repartida do orçamento geral da UnB, como no bojo orçamentário Federal e poderá ser alocada para projetos que contemplem ao máximo a sociedade, dona dos recursos, ou distribuídos, nos intervalos, dentro da própria universidade, maximizando o aproveitamento de sua estrutura.

É o que vem a ser custo, abordado pela contabilidade? Se os fenômenos a serem representados são recursos econômicos e obrigações, bem como as transações e eventos que podem modificá-los? Para Atkinson e tal (2005, p.125) apud Dantas (São Paulo,2003,p.53): definem como “o valor monetário de bens e serviços gastos para se obter benefícios reais ou futuros.

Para Martins (1998, p.25) apud Dantas (São Paulo, 2003, p.53): É o sacrifício financeiro com que a entidade arca para a obtenção de um produto ou serviço qualquer, sacrifício esse representado por entrega ou promessa de entrega de ativos (normalmente dinheiro). Não se fala de ativos tangíveis, mas os custos de um curso que é o produto, da prestação de serviço, por exemplo, do Instituto de Química, pela UnB, cujo sacrifício financeiro, está incluído salários ao corpo docente, técnicos, a estrutura administrativa no sentido amplo e completo dos custos de material de consumo, manutenção de equipamentos ou suas aquisições e depreciações periódicas, que formam o conjunto de custos a que se refere o presente trabalho . Como define o CRC-SP (1992, p.31)apud Dantas (São Paulo, 2003, p.53) dentro do item nomenclatura utilizada pela contabilidade dos custos, como o “sacrifício de ativos no processo de produção de bens e serviços.

No caso em tela, ao referir-se ao serviço prestado, que são os cursos do Instituto de Química e o sacrifício de ativos, que é o custo em si, até conclusão do mesmo. Se o custo ou despesa está vinculado ao gasto aplicado na realização de uma atividade, no caso o curso, com todas as suas características do processo ensino-aprendizagem, também representará o processo, de produzir receita, pelo trabalho, a que espera do futuro profissional ou pela tecnologia absorvida da pesquisa da Universidade, por uma empresa, cuja finalidade também será auferir

receita, ou da extensão cuja finalidade de ação conjunta com a comunidade segue o mesmo princípio.

Assim os custos considerados diretos são aqueles que podem ser alocados ao objeto de custeio, sem a necessidade de qualquer medida, a não ser seu consumo, sendo objeto de custeio aquele que o contador de custo definiu como adequado para a geração da informação de custo, podendo ser um processo, um produto, ordem de produção ou qualquer setor. Por processo, por exemplo, quando citado uma aula prática de laboratório, infere-se custo de serviço, desde o planejamento do manual, aquisição de equipamentos e material próprio para sua execução, preparação física de todo esse conjunto, por um técnico e a execução da aula pelo professor e alunos ao final computa-se todo o arcabouço envolvido no processo para avaliar o somatório, então poderia ser analisado o produto final, que foi a aula e custo indireto definido por Leone (1999, p.5) como aquele item que precisa de um critério de rateio para sua identificação e o produto ou objeto cujo custeio é desejado.

Segundo Lovelock e Wright:

No domínio de elementos tangíveis versus intangíveis, nas mercadorias e serviços. O ensino está classificado em Serviços e é considerado intangível Dominante.

E para Krause e Scannell (2002, p.14), quando comparam a indústria de manutenção com a de Serviços colocam o seguinte:

As características dos serviços diferem das Mercadorias. Em geral serviços são intangíveis, altamente perecíveis, são produzidos e consumidos simultaneamente e podem apresentar mais variações que as mercadorias.

Segundo Dantas (São Paulo. 2003, p.26):

Podemos então pensar a universidade como um conjunto de pessoas ou grupo de pessoas com interesses comuns, que se beneficiam desta. como um conjunto principal de cinco grupos representando interesses que inter-relacionam por meio de contratos e serão esses grupos denominados *stakeholders*".

Pode-se dizer que, Os cinco grupos de *stakeholders* apontados são os clientes-alunos, servidores-professores e técnicos-, fornecedores- empresas, proprietários- Estado, e a comunidade, que se inter-relacionam por meio de

contratos implícitos e explícitos. Os alunos filhos da comunidade são ao mesmo tempo contribuintes.

E ainda, segundo Dantas (São Paulo, 2003, p.26):

Os autores sugerem que o grupo pode ser dividido em dois subgrupos com responsabilidades específicas, um pequeno subgrupo que define o ambiente externo aos processos da universidade, constituído pelos alunos e a comunidade atendida; e um segundo que define o processo de funcionamento interno da universidade dentro dos padrões de exigência determinado pelo ambiente de ensino, que são os professores, técnicos e fornecedores e a direção.

O grupo de professores, técnicos e fornecedores responsáveis pela definição do processo tem a obrigação de atender de uma forma harmônica aos interesses dos demais *stakeholders*, planejando e executando o ensino em seus vários níveis de bom atendimento, aulas teóricas, práticas complementares e de reforço, bem como nas demais infraestruturas: da biblioteca, centros de atividades complementares como congressos, seminários, palestras, visitas externas e disponibilizando todas as condições de serviços necessários a seus alunos de modo a cumprir os acordos explícitos e implícitos formado com o grupo.

Como resultados do entendimento e do atendimento a esses acordos, tem as definições da estrutura de funcionamento da universidade, que são os processos segundo Anthony et al. (1999, p. 566) como é qualquer grupo integrado de atividades projetadas para alcançar um propósito específico.

2.1.4- O aumento da entropia destrói a informação e inversamente a informação pode ser empregada para reduzir a entropia.

Para Rapoport (1976, p.21), este destaca a relação entre a geração de entropia e a informação, sob o ponto de vista de Wiener, dizendo:

A visão de Wiener da significação da conexão e a informação proporcionam esclarecimento adicional do princípio fundamental do processo vivo. O aumento da entropia pode ser encarado como a destruição da **informação**. Inversamente a informação pode ser empregada par reduzir a entropia.

E para Bertalanffy (1976, p. 196), na mesma página 32 coloca que o sistema aberto “alimenta-se de entropia negativa (**energia livre**)”, (grifo nosso):

Podendo ser entendida: a entropia negativa como a capacidade dos sistemas abertos de se estruturarem vivos, conseguindo organizarem-se e se ordenar, combatendo a entropia gerada pela sua interação com o ambiente.

Desta forma podemos supor que a fronteira do ambiente do sistema é definida pela sua possibilidade de reação e modificação dos estímulos recebidos, assim, cada sistema define individualmente o seu ambiente, ao definir suas fronteiras. Cada fronteira é objeto deste estudo, bem como suas interações.

Para Wu (1983, p. 36) “citando a teoria da contingência, mostra que as entidades estão submetidas a forças internas e externas, sendo as internas o propósito da organização, o desempenho das atividades, a capacidade das pessoas, **(professores, pesquisadores e técnicos e a geração de ensino)** (grifo nosso) a tecnologia adotada, **(com o método escolhido)** (grifo nosso) e a estrutura da organização e sendo as forças externas a econômica, a social, a política, a tecnológica e a legal.

Aos quais se acrescenta, aos autores acima: Os anseios da comunidade, e fala-se em *stakeholders* internos e externos interagindo. Se o propósito da UnB é o ensino, pesquisa e a extensão, nessa gestão de suas finalidades, vêm à informação interna, da própria instituição, nessa vocação: cumprir o papel requerido pela comunidade. Convém diante da análise dos custos, que podem ser contrários em certos aspectos, estar aprovando suas atividades, mas é um processo dinâmico, que a sociedade arcará com os recursos, se ficar claro, transparente o custo-benefício, a cada instante. Isto significa que a análise deve ser periódica, analisados como o próprio orçamento Federal, para que através de dados claros, não escamoteie a cada etapa o significado dos números.

Ao perseguir metas que mantenha cada curso do Instituto de Química, em custos compensadores para a sociedade, a informação passa a “privilegio que a sociedade tem em suas mãos como planejamento versus cumprimento de metas”, que são os anseios da comunidade, parte das forças externas bem como são as forças sociais, políticas, dentro da legalidade e no equilíbrio dos *stakeholders*. Sendo assim, se a informação pode ser empregada para reduzir a entropia, é atual e vem bem a propósito a lei federal 12.527, sancionada em 18 de novembro de 2011 pela Presidente da República e cuja apresentação em cartilha diz:

Ao estabelecer este marco regulatório o Brasil dá um importante passo em sua trajetória de transparência pública. Além de ampliar os mecanismos de informações e documentos, estabelece o princípio de que o acesso é a regra e o sigilo a exceção, cabendo à Administração Pública atender as demandas de cidadãos, e que reconhece ser a informação sob a guarda do Estado um bem público. Preceito que como mostra a experiência internacional favorece a boa gestão e fundamentalmente fortalece os sistemas democráticos resultante em ganhos para todos. A participação do dia a dia da administração, o servidor cumpre papel central neste processo.

Essa lei de acesso deve ser colocada em prática, primeiro pelo servidor no caso: professores, técnicos, direções, mas também pelos alunos, pela comunidade, que entendendo seu alcance passa ter instrumentos contínuos que balizem os procedimentos e nesse aspecto espera-se que esse trabalho possa produzir um despertar de ações que se multipliquem no intuito de entender que cada parte da sociedade representa interesses legítimos de sobrevivência social, invertendo aos poucos a cultura arraigada na política, como o dito popular: “de quem pode mais, chora menos”, mas se os recursos forem mais bem equacionados será possível à construção de uma sociedade mais justa, e, isso passa pelo conhecimento de seu funcionamento.

Os cursos do Instituto de Química ao serem analisados, poderão merecer estudos de outros centros de custos e a UnB, tem um panorama menos pontual, quanto mais amplo for, dentro da unidade, chamada UnB.

Ainda sobre transparência, veja trechos de alguns tratados, Convenções e Declarações assumidas pelo Brasil, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos (artigo 19), adotada e proclamada pela resolução 217 A (III) da Assembleia das Nações Unidas em 10 de dezembro de 1948:

Todo ser humano tem direito a liberdade de opinião e expressão, este direito inclui a liberdade, sem interferência ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de transparência.

Convenção das Nações Unidas contra a corrupção (artigo 10 e13) foi assinada em 9 de dezembro de 2003, na cidade de Mérida, no México:

Cada estado parte deverá (...) tomar as medidas necessárias para manter a transparência em sua administração pública (...) procedimentos em regulamentos aos membros do público em geral obter (...) informações sobre a organização, funcionamento e processos decisórios de sua administração

Declaração Interamericana de Princípios de Liberdade de Expressão (item 4), aprovado pela Comissão Interamericana de Direitos Humanos em seu 108º período ordinário de sessões, celebrado de 16 a 27 de outubro de 2000:

O acesso à informação mantida pelo Estado constitui um direito fundamental de todo indivíduo. Os Estados têm obrigações de garantir o pleno exercício desse direito imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

É este dispositivo - em conjunto com outros incisos dos artigos 37 e 216 - que a lei 12.527, de 18 de novembro de 2011: também conhecida, como a Lei de Acesso à informação pública, regulamenta e ao discorrer abaixo, sobre conceitos delineados por ela, discute-se sua efetividade. Ao efetuar o direito de acesso, a nova legislação vale para a administração direta e indireta, de todos os poderes e entes federativos; possibilitando obter informações sobre recursos públicos transferidos e seus direitos (origens, valores, favorecidos e tem como objetivo estabelecer padrões de qualidade de atendimento ao público pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal). Com base nos documentos a serem analisados dos custos dos cursos do Instituto de Química da UnB, pretende-se verificar e explicitar o andamento, tomadas de decisões, como funciona ou então, possíveis distorções e de verificação de possíveis causas, e com esses dados ter um instrumento, que possibilite um reordenamento de ações e recursos ou mudanças de atitudes durante a execução de uma ação desde o planejamento até o pagamento.

2.1.5- Objetivos essenciais da Universidade

No artigo 28 fala dos objetivos essenciais da Universidade:

- I- Ministar educação geral de nível superior, formando cidadãos responsáveis empenhados na procura de soluções democráticas para os problemas nacionais;
- II- Preparar profissionais e especialistas altamente qualificados em todos os ramos do saber, capazes de promover o progresso social, pela aplicação dos recursos da técnica e da ciência.

III- Congregar mestres, cientistas, técnicos e artistas e lhes assegurar os necessários meios e as indispensáveis condições de autonomia e liberdade para se devotarem à ampliação do conhecimento, ao cultivo das artes e a sua aplicação a serviço do homem.

Em relação ao regime didático no item 3 do artigo 32, diz que não poderá ser dispensada a obrigatoriedade da frequência dos alunos regulares às aulas teóricas ou práticas e aos demais trabalhos escolares.

Em relação ao Estatuto da Universidade de Brasília no título I- Da Universidade, princípios e finalidades no seu artigo 4º diz que a universidade de Brasília organiza e desenvolve sua atividade em conformidade com os seguintes princípios:

- I- Natureza pública e gratuita do ensino sob a responsabilidade do Estado
- II- Liberdade de ensino, pesquisa e extensão, de difusão e socialização do saber, sem discriminação de qualquer natureza;
- IV- Indissociabilidade entre o ensino entre o ensino, a pesquisa e a extensão;
- IV- Universalidade do conhecimento e fomento à interdisciplinaridade;
- V- Garantia de qualidade;
- VI- Orientação humanística da formação artística, literária, científica e técnica;
- VI- Intercâmbio permanente com instituições nacionais e internacionais;
- VII- Incentivo ao interesse pelas diferentes formas de expressão do conhecimento populares;
- VIII- Compromisso com a democracia social, cultural, política e econômica;
- X- Compromisso com a democratização no que concerne à gestão, a igualdade de oportunidade de acesso, e com a socialização dos seus benefícios;
- XI- Compromisso com o desenvolvimento cultural, artístico, científico, tecnológico e socioeconômico do país.
- XII- Compromisso com a paz, com a defesa dos direitos humanos e com a preservação do meio ambiente.

No art.5º do título II- Da Estrutura Acadêmica e Administrativa no Capítulo I- da organização, diz que A Universidade de Brasília observará, os princípios de gestão democrática, de descentralização e de racionalidade organizacional, conforme estabelece o Estatuto.

A UnB está estruturada por Conselhos Superiores, Reitoria, Unidades Acadêmicas , Órgãos Complementares, Centros.

No art.6º diz que a Universidade de Brasília está estruturada da seguinte forma:

- I- Conselhos Superiores
- II- Reitoria
- III- Unidades Acadêmicas
- IV- Órgãos Complementares
- V- Centros

No art. 8º do Capítulo II- Da Gestão, diz que “A Universidade de Brasília observará em todas as instâncias deliberativas os seguintes princípios”:

- I- Publicidade dos atos e das informações;
- II- Planejamento e avaliação periódica de atividades;
- III- Prestação de contas acadêmicas e financeira;
- IV- Quorum mínimo para o funcionamento de órgãos colegiados e para eleição de dirigentes e representantes

2.1.6- Resolução nº19/2001 - cria Unidade Acadêmica Instituto de Química

No capítulo IV- Das Unidades Acadêmicas tem no artigo 28 como:

As Unidades Acadêmicas são: Instituto de Química;(inciso acrescentado pela Resolução nº 19/2001, de 21/09/2001, do Conselho Diretor da FUB);

Ao colocar sucintamente o funcionamento da UnB e onde se insere o IQ, pretende-se com o presente trabalho, verificar seus custos e em sua estrutura, cuja finalidade é evidente, através de comparações periódicas, verificar sua evolução em contraposição às justificativas que determinaram seus cursos e suas possíveis distorções com proposições de correções, tendo como referencial os indicadores recomendados.

3. MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

A presente pesquisa da Percepção dos usuários do LEQGF identificou em diversos momentos da operacionalização de situações que justificaram uma investigação gradativa, utilizando-se de seguinte metodologia.

Existem momentos ou etapas comuns a todas as pesquisas, que é (...) planejamento, (...) execução e, por fim, a comunicação dos resultados, mas cada investigação segue seu próprio caminho”. (ZANELLA, 2006, P.18).

Esta pesquisa segue uma trajetória própria, considerando-se suas peculiaridades. Relacionado aos objetivos – A percepção do usuário em relação ao LEQGF será evidenciada através das variáveis, que são as áreas interligadas responsáveis em processos de diversas naturezas, como administrativos, didático-pedagógicos.

A natureza dos dados colhidos, através da pesquisa da observação, e das percepções serão colhidas através de pesquisas, ou entrevistas, cujas respostas foram dadas em escala Likert- e o tratamento dos resultados foram planilhados e transformados em gráficos.

A percepção obtida terá classificação qualitativa, embora ganha contornos quantitativos, quando durante o trabalho for apresentados dados numéricos na avaliação e apresentação de dados numéricos relacionados ao presente trabalho.

Grande parte dos dados são primários, mas quando a metodologia for a observação e utilizar dados, obtidos de forma estruturada pela própria UnB, como é o caso de dados obtidos por pesquisa documental através do Relatório de Avaliação-2011, são dados secundários, e também servirão de base comparativa com os dados desta pesquisa, nas Conclusões.

A Caracterização da Organização – UnB- está inserida, desde a Introdução e Referencial Teórico, como em Contextualização da Descrição do Trabalho.

A área Objeto de estudo que é o LEQGF, está inserida ao final do Referencial Teórico e será citada nesta etapa e situada em Metodologia, na Descrição do Trabalho.

A População e amostra proposta estão na Metodologia, ao ser anunciado os Usuários do LEQGF, levantados nos dados da Instituição,

A construção de uma base conceitual permitirá através de uma linguagem coerente no campo desses saberes, construir um documento de pesquisa fruto de uma análise com uma base teórica, que permitirá verificar a percepção da

transformação dessa base em prática pela universidade, essa fundamentação está contida no Referencial Teórico,

A elaboração de instrumentos, que serão utilizados durante a pesquisa levam utilização do resultado das observações, das pesquisas documentais e formulam-se testes com vistas a montar perguntas estruturadas a serem usadas na montagem do instrumental de aplicação das pesquisas.

Realizar colheita de opiniões públicas, que ocorram durante o período de elaboração da pesquisa, até tabulação dos dados, em torno de seis meses. Será colhida do principal veículo de comunicação escrita da região, que seja o mais lido, considerado, representante da opinião da maioria dos leitores da região. As transcrições de parte das opiniões servirão de base comparativa, e será classificada qualitativamente ao final das Discussões, que acrescidas aos demais resultados, servirão de Base para as conclusões dessa pesquisa.

A investigação bibliográfica foi o ponto de partida, e estará descrito no referencial teórico, período de tempo gasto no trabalho destinado. Teve como finalidade, trazer à tona, os principais conceitos revistos através de todos os caminhos percorridos durante o curso Gestão Universitária.

Foram aproveitados principalmente aos que serviram de base para verificar a percepção dos usuários de uma área específica da universidade, que é LEQGF, especificamente sobre as disciplinas oferecidas aos alunos dos cursos do Instituto de Química e de outras unidades acadêmicas da UnB.

3.1 Descrição da população de alunos que utilizam o LEQGF

Usando a técnica da **Observação**, durante o transcurso, as anotações servirão para direcionar essa etapa do trabalho, onde foram detectados:

Características: são **736** alunos distribuídos em torno de **29** turmas, que chegariam a 25 alunos em cada, entretanto, poucas turmas atingem 24 alunos, que já tornaria a aula prática improdutiva, não só pelo pouco espaço, sendo que por segurança, se exige espaço para circulação e evasão em caso de acidente, mas *espera-se sempre um quantitativo em torno de 20 alunos por turma*, visto que a

preparação de cada aula prática exige da equipe técnica e do coordenador uma série de averiguações, em intervalos para: principalmente destinados há preparação de equipamentos que serão usados naquela aula, ou o preparo e separação de vidrarias o suficiente por cada umas das equipes da turma e o mais importante os reagentes e soluções que possibilitarão a operacionalização de cada conteúdo.

Ao longo do semestre serão em torno de 10 experimentos de duas horas seguidas, por aula, sejam até duas aulas práticas seguidas em cada laboratório. Cada laboratório é separado por uma sala de aula preparada com quadro para giz ou pincel ou até de um projetor, que podem ser usadas instantes da aula prática, numa sequência crescente onde as teorias serão comprovadas experimentalmente.

Isso equivale a dizer que serão **10** contatos (dez aulas práticas) de duas horas seguidas, que terão a percepção avaliada pelos usuários, sejam em até duas aulas práticas seguidas em cada laboratório, separadas por uma sala de aula preparada com quadro para giz ou pincel ou até de um projetor, que podem ser usadas instantes da aula prática em que se resumem os conteúdos do semestre.

Foi observado que a cada semestre o aluno recebe uma apostila, contendo todos os roteiros e cronogramas por semestre, que cumprirá, para vencer a disciplina.

No estudo de caso relativo ao laboratório ao ser analisada a qualidade, de sua operacionalização, serão discorridos outros detalhes, desconhecidos pelo aluno que só conhece a ponta do Iceberg, o LEQGF, o restante é a estrutura da UnB, detalhadas na essência para que produza efeitos no momento da verdade que pode ser percebido, no conjunto dessa operacionalização.

O que se pode deduzir das observações que, qualquer ponto falho, em quaisquer das etapas, originará em prejuízo, que poderá ser permanente, ao aluno, em relação à disciplina, a menos que o próprio possa posteriormente recuperar. Por isso na metodologia aplicada, se tomou o cuidado de aplicar em alunos que já vivenciaram cada parte do processo, caso contrário, ao se avaliar apenas uma aula ou parte do curso, não se terá a visão do conjunto.

Embora se possa dizer que em cada prestação do serviço, denominado aula prática, em cada qual delas, ocorreu o momento da verdade daquele conteúdo.

3.1.2- Definição da amostra.

Nos estudos de caso específicos a serem apresentados no decorrer deste trabalho, será investigada a percepção de eficiência, eficácia de ações, representados, pelo aspecto físico do laboratório, o ambiente da aula prática, a organização, a disponibilização do material necessário, fruto de processos de aquisição de material, equipamentos, preparação de aulas práticas desde a revisão e planejamento, resultado de avaliações, proposição de novos roteiros ou mudanças de rotinas internas, todos esses aspectos, portanto, que guardam relação com tais percepções em conjunto.

O questionário final deverá ser aplicado em um público representativo da comunidade acadêmica do LEQGF, do IQ-UnB, que hoje é constituído de **63 docentes**, **22 técnicos administrativos** e **650 estudantes** dos seus cursos de *graduação*, que serão somados aos **150 estudantes de pós-graduação**, embora possa extrapolar os objetivos deste estudo.

O questionário final deverá ser aplicado, observando alguns aspectos: Os usuários do laboratório de LEQGF são em torno de **20 professores** (semestre com 19, outros com 21), **4 técnicos administrativos** (da área de Química) e disponibilizados para atender em torno de **135 alunos** dos cursos do *Instituto de Química*, acrescidos aos **600 alunos** provenientes de *outras unidades acadêmicas* (algumas engenharia, Geologia, Farmácia, Física), que cumprem essa disciplina, dentro das obrigatórias e alguns como optativa, seja das **885** pessoas que constituem a comunidade do IQ, em torno de 160 são usuários do LEQGF e que mantêm ligação direta, com o IQ.

A utilização do laboratório dá-se da seguinte forma: há cada aula de 2 horas, estarão **2** professores, **1** em cada laboratório e **1** técnico para cada lado, para auxiliar professor e em torno de **20** alunos por turma, é média, (tem turma de 16 e tem de 24 alunos) então seria **permanentemente**, embora com professores, alunos e técnicos variando, em torno de **até 44** pessoas, de 08h00min as 23h00min H.

Foi definida para a pesquisa uma amostra que atingiu **40** pessoas, entendendo que é bem representativa do LEQGF, distribuídos os participantes entre professores que ministram ou ministraram a disciplina, técnicos administrativos (em Química), alunos e ex-alunos.

Sugere-se que cada grupo seja constituído de 10 usuários, distribuídos igualmente pelos dois sexos, visto que, se atribui ao sexo feminino uma percepção de detalhes e ao sexo masculino a percepção do conjunto, sendo assim 4 grupos distintos, formados por professores, técnicos, ex-alunos e alunos.

O questionário foi distribuídos para **20** ex-alunos em grupo de **2**

Alunos para **cada ano** respectivo de sua conclusão, a partir de 2002 até 2011, visando atingir, ao final, no mínimo **1** para cada ano até chegar em **10** para cada grupo.

Ao se levar em conta alunos usuários, seja proveniente de 2002 até 2011, foi considerado o primeiro PDI (2002-2006), incluído neste trabalho, como a data inicial do PDI, embora o curso seja um dos mais antigos, estava antes em outra estrutura e não possui referencial para comparar, e esse trabalho não tem espaço para mais esse teor de preocupação.

Entretanto antes de concluir essa pesquisa, foi possível incluir ainda outra pesquisa realizada ao final de cada semestre, no âmbito do LEQGF, que também será incluída no conjunto deste trabalho.

A pesquisa foi direcionada ao público usuário, **alunos**, de **outros cursos**, em torno de **600 estudantes**. Foi aplicado há **131** participantes.

Será analisada à parte e correlacionada com o conjunto de usuários, seja de uma comunidade só do LEQGF, que somados aos **20** professores e Há **136** alunos e **4** técnicos, portanto, serão **160** somados os **600** estudantes provenientes de outras unidades acadêmicas, um total de **760** usuários, sendo que são **736** alunos.

A pesquisa não é quantitativa, esperando-se de cada qual, que ao analisar o mundo ao seu redor já formou opinião, leves em consideração situações gerais ou figuras mentais que já pertence ao seu domínio.

Sendo assim o questionário deverá conter perguntas curtas e objetivas, que possam gerar o mínimo de dúvidas, quanto às suas respostas, evitando dubiedades, mas que remetem claramente há uma avaliação da percepção, que poderá ser usado posteriormente na UnB.

Ao formular perguntas sobre a percepção de eficiência, *de um lado* estará o **aluno**, e do outro o **LEQGF-UnB**, e *sua estrutura*, nessa interface, onde ocorre à ação, o momento da verdade, culminou na aula prática de laboratório, portanto a qualidade na prestação de serviço resultado de uma série de encadeamentos administrativos, e didático-pedagógicos é objeto desta pesquisa.

Os questionários serão construídos em escala Likert de (0 a 5), sendo informado que zero ou nenhuma resposta equivale a não respondido o item, não necessitando explicação, podendo ser explicitada ao final através do item 10, além do mais a escala inicia com 1 e culmina com 5, tendo apenas um item invertido no sentido negativo crescente e estará identificado.

Depois de recebidos, os questionários serão tabulados e transformados em gráficos, podendo ser avaliado o nível 1, até 20%, o 2 até 40%, o 3 até 60%, o 4 até 80% e o 5 até 100% de satisfação positiva ou em uma única exceção contrária.

Durante a operacionalização deste trabalho serão acrescentados dados numéricos, que não terão a finalidade quantitativa, visto que a pesquisa estará continuamente analisando a percepção qualitativa, então serão utilizados termos que remetam às respostas quantitativas.

A elaboração e pesquisa de campo serão distribuídas através de qualquer contato, durante a elaboração da pesquisa, mas, será de um mês destinado à entrega e recepção, sendo que o público mais difícil de localizar é o conjunto de ex-alunos, contando com a colaboração de professores, técnicos e principalmente de alunos que circulem pela UnB durante o período, destinado a distribuir formulários

(pesquisa) colher dados, entretanto na última semana serão priorizados alunos de pós-graduação, caso não atinja o mínimo necessário.

O grupo de alunos atuais, não foi incluído no início da pesquisa, visto que a prestação de serviço só termina ao final de cada semestre, além de não ter encerrado o semestre, coincidiu com período de greve, onde participava professores, técnicos e os alunos também aderiram.

3.1.3 - Fatores limitantes da pesquisa

Toda pesquisa produz limitações, essa está como qualquer outra possibilitando essa demonstração:

A percepção generaliza avaliações, pelo número reduzido de questões de espectro amplo.

O número reduzido de questões foi funcional, enquanto atinge uma amostragem com mais facilidade, em contrapartida o número reduzido de questões pode dificultar a profundidade que se poderia atingir, a dimensão correta pode se tornar subjetiva, embora a atribuição numérica impessoaliza a avaliação.

O tempo disponível exíguo determinou em limitar a amostragem, que dependeria de uma equipe, e de recursos que pudessem propiciar meios para atingir maior alcance de usuários ex-alunos.

A questão de livre assinalação, onde caberiam propostas para outras perguntas, servirá de balizamento, quanto às intenções da pesquisa, tendo em vista a participação espontânea.

4. - DESCRIÇÃO DO ESTUDO

Uma marca é tanto mais forte, se tem a coragem de fazer uma autoavaliação e partindo dos pontos fortes e fracos, estar construindo alternativas que possa torná-la mais forte. Se uma organização não tiver a coragem de ouvir seus pontos fortes e fracos, não terá, jamais, referencial seguro, com que possa planejar, seu passo a

mais, e à frente, sempre em busca da excelência. A tática com que, se buscam oportunidades, nasce da estratégia de sua correta autoavaliação.

Ao avaliar a percepção do usuário do LEQGF da UnB, preferiu-se buscar dados recentes da própria entidade, no intuito de confrontá-los, com uma pesquisa contextualizada e delimitada, numa parte dessa organização. As razões iniciais foram amplamente reforçadas, durante a execução, que foi levantada na Discussão e ainda na Introdução.

A percepção da Comunidade Acadêmica usuária do Instituto de Química: Estudo de Caso do Laboratório de ensino de química geral e fundamental (LEQGF), terminou por buscar, em instrumentos da UnB, um resumo dos fatores, que guardavam relação com o presente trabalho, numa proposta de reduzi-lo para 10% de seu conteúdo completo, no sentido de viabilizar as comparações.

O Laboratório de Ensino de Química Geral e Fundamental do instituto de Química da Universidade de Brasília, foi objeto desse estudo, enfocando o todo pela parte, seja do sistema UnB, visto pelo LEQGF, para ter argumentos suficientes para essa análise. Sendo que:

4.1 - ENTENDENDO A INTERAÇÃO DO LEQGF COM OS SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA UNB

A primeira ação da pesquisa foi entender como o LEQGF se relaciona com o Sistema de Informação e Material da UnB, denominado SIMAR.

Buscou-se informações , sobre o funcionamento do Sistema e como estava, em linhas gerais, sua contribuição para com o LEQGF e para o IQ.

O SIMAR é um sistema auxiliar, portanto da área - Meio- da UnB, que forma ligação direta dos Centros de Custos, com o Almoxarifado Central, deveria proporcionar informações aos setores encarregados de compras e licitações.

SIMAR, portanto, é a interface entre Almoxarifado do IQ e do Almoxarifado Central da UNB é uma solicitação on-line .

Funciona do seguinte modo: fornece formulário na rede onde se identifica a unidade e o pedido, que imediatamente é informado qual é a disponibilidade do material ou produto, que fica registrado e providenciado a entrega. Durante a solicitação pelo usuário, também é informado qual é a disponibilidade de recursos que a unidade tem (Saldo) e ao final pode-se saber o que resta no mês.

Situação encontrada e proposta de testar o sistema.

Verificou-se que o SIMAR, originava diversos retrabalhos, em função de falta de monitoramento de sua eficiência, ou de simples *feedback* ao setor, foi feito um planejamento, no sentido de realizar a abordagem, visando contribuir com melhorias no setor, mas era necessário primeiro verificar, as informações e depois utilizar de instrumentos que pudessem verificar a qualidade do serviço.

Ficou justificado a necessidade de se pesquisar tendo em vista alguns pontos de vistas, cuja argumentação faz parte do questionário:

Foi elaborado questionário (anexos), para ter como base para entrevistas com os usuários, cuja finalidade, seria possibilitar uma avaliação do Sistema de Informação de Material do SIMAR- UnB , e se esse seria um instrumento que facilitava o desempenho do almoxarifado do IQ com o Almoxarifado Central da UnB , se respondia de forma coerente à todas as demandas com eficácia e precisão?

Se a UnB disponibiliza os recursos necessários para suprir todas as demandas do IQ para seu normal funcionamento, especialmente do próprio LEQGF. Se os acessos aos recursos materiais através do SIMAR ocorrem em tempo hábil?

Outras Centros de Custos, são atendidas através do SIMAR de maneira semelhante e constante? O sistema que demonstra: compreender a necessidade do Centro de Custo.

As demandas são resolvidas completamente com sucesso, seja o ambiente computacional é contínuo ou há interrupções por problemas de uso:

Ao analisar os diversos níveis de serviço (demanda) o SIMAR, verificou-se que o sistema atende do mais simples aos mais complexos.

As tarefas (iniciada pela solicitação) através do SIMAR envolvem outras ações das quais são dependentes nos processos como solicitação, aquisição e disponibilização, que dependem do Sistema de Compra e do Sistema de Planejamento da UNB, não alimentadas pelo SIMAR, pois ele não possibilita tais estratégias.

Após a verificação qualitativa da entrevista foi possível verificar que o SIMAR como um sistema de disponibilização de material funciona como se:

1- o almoxarifado central tivesse sempre em depósito, todo o material relacionado na sua planilha de estoque, ou quando isso não se dá, não se tem previsão de quando estará disponível, ou até quanto tempo se dará a compra e sua consequente entrega.

2- como se houvesse uma perfeita comunicação, contínua, entre as necessidades dos centros de custo e todos os sistemas que supriria tais demandas; entretanto isso não ocorre.

3- o planejamento estando em sintonia com a execução anual de todos os projetos de ensino; isso também não se dá.

4- os dados permitiram avaliar: incompatibilidades, solução de continuidade (diversas), enfim como se tudo conspirasse para manutenção do "Status-Quo";

5- vale ainda ressaltar que existe uma certa confusão por parte dos usuários, do que seria responsabilidade do sistema e o que seria determinado por falhas nos processos e ainda as questões de gestão pelos diversos níveis a que estão sujeitos.

Foi realizada pesquisa de percepção com **usuários** do SIMAR, no IQ, todos eles foram entrevistados e colaboraram, possibilitando as seguintes conclusões.

1- Não facilita nem aumenta o desempenho; como sistema.

2- Atitude individual (ir pessoalmente); segundo alguns entrevistados é mais eficiente ir pessoalmente ao almoxarifado e solicitar o material, do que esperar, essa

espera pode chegar a 1 mês e até não vir, mas a suposição que isso seria em função de problemas do SIMAR e não é verdade.

3- Os usuários acreditam que existe disponibilidade de recursos (crêem); mas a demora, poderia originar de falta de material, não adquirido em tempo.

4- Acesso aos recursos , não tem sido realizado em tempo hábil;

5- Pontualidade da produção (atendimento) – inadequada; há falta de sintonia entre o setor de compras ou licitação e o estoque do Almoxarifado Central.

6- Fontes diferentes são consolidadas, sem inconsistência; seja o almoxarifado não tem atendimento diferenciado, nos seus limites o SIMAR funciona.

7- a) Não compreende necessidade do centro de custo e

b) Existem responsabilidades no atendimento; pois se espera que o sistema seja alimentado de tal forma que possibilite as provisões materiais em tempo.

8- Maioria das demandas não são materializadas;

9- O trabalho não é interrompido por problemas de uso do ambiente computacional, mas os sistemas e os programas são inconsistentes.

10- Não atendem de acordo com os níveis de serviço (demanda).

Portanto das conclusões pode-se verificar que o SIMAR é um sistema inconsistente, porque não evoluiu, não tem ligações, entre as áreas, com soluções mais robustas, entretanto , os dados que entram pelos terminais, deveriam chegar ao setor de compras e já servir de base de dados estatísticos, cuja alimentação possibilitaria formar com mais rapidez, dados acumulativos, cujas necessidades o setor de compras, poderia verificar anualmente, a partir deles, e mesmo saídas mensais, para não haver falta de material de consumo primário, o que denigre a imagem da Instituição que pode deixar de realizar uma prática laboratorial, causando um dano irreversível na vida do aluno, seja a percepção do aluno, terá avaliação negativa, que teve que adiar por uma semana sua prática ou até não teve.

Portanto o SIMAR e todo o sistema ligado a ele, poderia ser ajustado, mais rápido e disponibilizar de outros recursos. Entretanto só o SIMAR, não determina a morosidade por exemplo, ele pode ter origem na aquisição, que é outra área , e assim vai.

Foi realizada entrevistas com o pessoal da área de material e o diretor gentilmente se dispôs a colaborar e até solicitou dos auxiliares a disponibilização de dados, que veio a enriquecer de informações adicionais, para essa pesquisa;

Verificou-se que a Direção de Material e Patrimônio, reconhece as dificuldades do sistema e os impactos que causam atualmente, adiantou algumas soluções em curso;

Observações:

- 1- o item da avaliação embora qualitativo influenciou ao não propiciar segurança, entretanto, vale ressaltar que o SIMAR, não executa, é instrumento de facilitação, deve ser aperfeiçoado, o seu projeto pode ter sido de ligação, mas está incompleto, quando deveria se auto alimentar com as informações não atendidas e não eliminá-las, zerando a memória e gerando retrabalho.

Sendo assim houve necessidade de dar continuidade ao estudo de caso

A avaliação do SIMAR carecia de um aprofundamento, foi orientado, que se buscasse maiores informações sobre a situação, se no caso a interface do IQ com o almoxarifado Central, se dava no sentido de corrigir possíveis eventualidades.

Como essa situação era informal, anteriormente foi solicitado, uma entrevista com o Diretor de Gestão de Materiais – DAF/FUB/UNB: Fernando Barbato Couto, que contribuiu com esses dados, em 29-08-2012, afeto à sua alçada, a respeito do SIMAR, que seguem abaixo, e ainda acrescentou outras contribuições, dando densidade à motivação da pesquisa:

Perguntado sobre o patrimônio atual do Instituto de Química, respondeu

- “**O valor incorporado do IQ**, todo é de **R\$ 8.401.211,99**. Disse ainda que saiu recentemente Lei Federal, que normatiza a depreciação dos bens públicos, começando por navios, veículos, até este ano deverão estar todos depreciados e que no ano de 2013, deve-se iniciar a depreciação federal, de equipamentos de laboratórios públicos, e que, portanto a partir de então cada área, no caso o Laboratório LEQGF do IQ, também estará nessa condição”. Só então se terá o valor real.

Importante observar que os custos, preservação, no caso possíveis reparos e substituições, estarão automaticamente modificados, quiçá com maior agilidade, para possíveis substituições e inclusive respaldo legal adicional, afora defasagem técnica e outras situações que serão esclarecidas à frente.

Perguntado sobre atendimento incompleto de material, quando a necessidade é outra, seja, a que foi solicitada, respondeu:

- Que o Almoxarifado Central, está terminando a ampliação do espaço, além do que modernamente, deve trabalhar com o estoque mínimo, para evitar desperdício e ampliar o controle dos gastos com expediente e de consumo de maneira geral.

Indagado sobre o valor atual dos bens do LEQGF (dois laboratórios conjugados), entregou fotocópia dos bens, relacionados de acordo com o registro de origem e especificação individual de cada, num total de 89 bens no valor total de **R\$ 92.756,64**. Verificou-se posteriormente diversas inconsistências, por exemplo, consta-se sete microcomputadores bem como respectivos monitores, lá encontram-se apenas dois, nem tem espaço para tantos, como o agente patrimonial, constante, também não é do LEQGF, mas o encarregado administrativo do IQ, acredita-se que no período do ajuste anual, tais fatores, sejam corrigidos.

Ao ser indagado sobre material específico, onde ocorre similaridade de solicitação de material específico, coincidente com outros Centros de Custos, por exemplo, Álcool Etílico P.A. (Pró-análise), ou acetona, ácido sulfúrico, respondeu:

-Quando a solicitação de algum tipo de material é coincidente com o pedido de outras áreas, entra no sistema como um pedido único, visa-se o menor preço,

pelo quantitativo a ser adquirido. Reconhece, entretanto, que as falhas se darão, quando houver a entrega do material licitado, muitas vezes a empresa não entrega por lote do Centro de Custo, mas pelo volume total da Universidade, acarretando um verdadeiro caos, com sobrecarga de serviço e falta de espaço no Almoxarifado Central, que primeiro não tem pessoas especializadas para realizar a separação, segundo não existe espaço físico, muito menos adequada, para promover a operação, determinando em demora de entrega do material, onde muitas vezes, se desconhece até, de qual Centro de Custo pertence, ou ainda se o material tenha chegado.

Quanto ao fato de necessitar, estar repetindo o mesmo pedido, originando *retrabalho, ao solicitante*, quando não foi completamente atendido, qualquer solicitação e o pior, com desconhecimento do mesmo, respondeu:

Esta falha, já foi detectada, por diversos Centros de Custos, que realmente o Sistema é muito limitado, além de não haver interligação, entre diversas área de Decanatos, Direções importantes da Universidade e Centros de Custos, que em outras universidades como a UFMG, a de Santa Catarina e outra do Pará, já tem um sistema integrado e robusto e enviou mais tarde informações do sistema solicitado à UnB, segundo o mesmo com custos para a Universidade, em torno de Hum milhão de reais, e tem as seguintes características:

CPA – Processos Administrativos Digitais : Gerencia os processos administrativos da instituição, possibilitando que sejam autuados e movimentados em formato eletrônico, em conformidade com os fluxos de trabalho previamente mapeados. Dispõe de recursos de assinatura e protocolação digital, garantindo a segurança e irretroatividade das informações.

SGF – Gerenciamento Financeiro e orçamentário de Contratos : possibilita a administração financeira e orçamentária dos contratos , o acompanhamento dos montantes pagos e da dívida existente, entre outras funcionalidades.Possui módulo de integração com os sistemas corporativos dos Estados(empenho, liquidações e pagamentos).

SCL – Gestão de Compras e licitações: Presta agilidade, transparência e segurança em todas as etapas dos processos licitatórios. Contempla as modalidades de licitação prevista na legislação brasileira.

SIP - Gestão Patrimonial: Gerencia tombamento, movimentação, reavaliação, *depreciação e baixa* de bens móveis, abrangendo todo o acompanhamento contábil do patrimônio. Permite a realização de inventário com leituras de código de barras.

SGV – Gestão de Veículos: Gerencia a frota de veículos, fornecendo recursos para controle das manutenções preventivas e corretivas, abastecimento, alocação de frota e substituição de peças e materiais. Controla ainda a documentação do veículo e condutor.

ALX – Gestão de Materiais e Almoxarifados: Gerencia os movimentos de *entrada, saída e transferência de materiais, organizando de forma otimizada o estoque geral de materiais por meio de consultas e transferências de itens entre os diversos almoxarifados da instituição.*

Portanto a eventual e necessária aquisição desse *Software*, significará em solução em todas essas áreas e mais que tudo, é o reconhecimento do diretor da área, que muito gentilmente, enviou por E-mail essas informações, corroborando em que os problemas existem, ele apresenta a solução e, portanto, também essa pesquisa acerta ao ressaltá-lo.

Verifica-se que o sistema sugerido é exatamente onde a pesquisa demonstrou fragilidade nessa área MEIO da UnB, que é o Sistema de informação determinando em atrasos e a baixa eficácia, mas o usuário não consegue visualizar tais situações, apenas seus reflexos de qualidade é percebido, na interface aluno-UnB, durante uma aula prática, já exaustivamente avaliado nesta pesquisa.

4.1.2 – DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS DO LEQGF

Estudo de caso II

A escolha deste laboratório LEQGF, já consta em justificativa no início dessa monografia, contextualizado ao Instituto de Química, que forma consórcio com

outras Unidades Acadêmicas, das quais recebe semestralmente 600 alunos, além de 136 alunos dos cursos do Instituto de Química da UnB.

Primeira Etapa

Processo Interno na UnB :

Antes de iniciar uma aula prática a maioria dos Processos são Internos e envolve diversas Áreas da UnB como, Conselhos Superiores e suas decisões relativas aos custos direcionados à manutenção dos Centros de Custos e respectivos Decanatos e suas funções, como Decanatos de Planejamento e Orçamento, juntamente com a área Orçamentária Incumbe-se de planejar e alocar os recursos provenientes do Tesouro ou dos recursos próprios e proceder suas respectivas destinações , como o D. de Gestão de Pessoas, destinando a providenciar a equipe de professores e técnicos ou o D. de Ensino de Graduação, tratando dos conteúdos e dos processos intrínsecos da área, como ao Material e Prefeitura, suas respectivas funções, o CME, normalmente é acionado também.

Segunda Etapa

Processo Interno no IQ :

O próprio Instituto de Química onde existem o Colegiado de Graduação e Colegiado de Pós-Graduação que através dos Departamentos de: Química Orgânica; Química Inorgânica, Química Analítica, 4-Físico-química, 5-Tecnológica e

Ensino, depois de verificar quais os professores que farão parte da equipe, iniciam o processo, se encarregam do Preparo de Roteiros juntamente com a área técnica do Laboratório de Química Geral e Fundamental (em torno de 20 professores e 4 técnicos, sob a supervisão de um Professor Coordenador do Laboratório).

A preparação de cada aula prática é da competência da equipe de Técnicos Químicos, depois de utrapassada as etapas iniciais.

Terceira Etapa

Processo Externo para o aluno :

A parte que se ressalta, que é visível **-externa** ao processo- ao cliente (aluno) – é o atendimento durante a matrícula (pela secretaria do IQ),e com professores e técnicos durante as aulas práticas, o último é a base da percepção do usuário do laboratório –LEQGF, quando ocorre a aula prática.

O *conhecimento e aptidão técnica, Consciência para o serviço e disponibilidade* afetam as relações internas e externas. Além do que: Materiais, Equipamentos, Instrumentos, Aparelhagem, Instalações adequadas, Aparência e Organização, são recursos físicos na prestação do serviço que influem, na avaliação e nos ***momentos da Verdade.***

Assim por exemplo ao desenvolver habilidades através da prática de laboratório que possibilitem operacionalizar aparelhos, equipamentos, substâncias diversas, bem como soluções, dentro do arcabouço teórico da Química na sequencia das etapas de cada curso, em que está se preparando o futuro profissional de cada área, nesse momento pode ocorrer um fato, que será relatado, mas para melhor esclarecer, deve-se relatar em qual etapa, deu-se.

Da Segunda Etapa - Processo Interno no IQ :

As etapas que compõe o serviço são:

1-Análise crítica acumulativa do roteiro e da operacionalização, considerando, tempo, economia, viabilização material, durante o semestre anterior.

2-Ao término do semestre e com base nas propostas e críticas, proceder a reformulação dos roteiros, com envolvimento de todos os professores e técnicos.

3-Reformulação ou manutenção do manual, baseado no estudo anterior e proposta do novo manual.

4-Comprovação na prática das mudanças sugeridas e documento final para disponibilizar ao aluno através de Xerox, e a partir deste semestre a apostila estará disponível no Site do IQ, para o aluno copiar, ou simplesmente manter-se virtual, caso o aluno disponha de computadores manuais.

5-A viabilização do roteiro é simultânea à solicitação de material.

6-Preparação dos 2 laboratórios, reparo de aparelhos, substituição de peças, vidrarias etc.

7-Na semana que antecede o início das aulas, preparar a prática da semana seguinte, com material, equipamentos, soluções, reagentes para até 12 grupos por turma de até 24 alunos em cada um dos 2 laboratórios.

8-Professores e alunos (clientes) e técnicos estudam com a mesma antecedência o roteiro.

9-Professor recebe relatórios anteriores ou realizam Pré-teste.

Terceira Etapa -Processo Externo para o aluno :

10- Ao iniciar aula os alunos conferem material destinado ao grupo, em presença do técnico.

11-Cada grupo segue o roteiro sob a supervisão do professor e assistência dos técnicos.

12-Durante a prática surgindo qualquer situação inesperada, professores e técnicos intervêm se necessário.

13-Ao término de qualquer prática cada grupo deve entregar o material como recebeu, guardando resíduos químicos em frascos específicos para futura eliminação.

Da Segunda Etapa - Processo Interno no IQ , continuação:

14-Ao saírem professores e alunos, os técnicos reconferem e repõe material e soluções para próxima aula.

15-Semanas com feriado no meio não tem aula, ficando destinado ao preparo de práticas seguintes, normalmente mais complexas.

16-Verificação de perdas, gastos e reposição de material e reagentes e confecção de lista para praticas no próximo semestre letivo.

17-Em relação ao conjunto das áreas da UnB, o laboratório depende da Secretaria do IQ e o sistema de matriculas, Setor de Compras, Licitação, Documentação, (Orçamento, Financeiro, Almoxarifado, Arquivo, além da Prefeitura, CME, Pedagogia, Pessoal, bem como Decanatos até Reitoria).

Análise:

Se das etapas: 1, 5, 6, 7, 13, 14, 16, ocorrer a falta de qualquer reagente, material de consumo, aparelho danificado, em quaisquer caso faltando sem reposição, ocorrerá um prejuízo, que terá sido insanável no correr daquele semestre.

Estratégias :

- a) O aluno matricula-se na secretaria do IQ.
 - b) Na primeira aula, professor e técnicos entram em contato com os alunos.
 - c) Aluno recebe a estrutura física dos laboratórios.
 - d) Aluno utiliza equipamentos, material, vidrarias, reagentes, soluções, podendo faltar quaisquer desses ou não ter suficiente para todos os grupos, reduzindo os grupos, aumentando a quantidade de alunos por equipe, reduzindo eficiência.
 - e) Retirada de parte de alguma prática por questões materiais e outras deficiências, como foi aventado.
 - f) Contato com professor e técnicos durante toda aula prática.
- O Episódio do serviço selecionado, no item “d”

Durante o preparo de uma aula prática, determinada ou pode ser encadeada originando mais consequências, pela indisponibilidade do material envolvido.

SEQUÊNCIAS ENVOLVIDAS:

As sequências foram delineadas nas etapas anteriores mencionadas – que dependem da UnB além de:

- a) Equipe de Professores.
- b) Técnico em Química.
- c) Unidade física especial – laboratório.
- d) Equipamentos, material, reagentes e soluções.
- e) Equipamentos de Suporte como: Destilação, produção de gelo, estufas etc.
- f) Parte Burocrática- Secretaria.

O item “d” das sequências envolvidas é um apenas um, mas reflete-se num comprometimento para um aluno, um grupo, uma turma e às vezes por todas as turmas de um semestre, portanto sem solução, mas reitere-se que o aluno ou o grupo de alunos pode terminar o semestre sem que tome conhecimento, de tais situações.

Resultado:

No processo de avaliação interna , como o relatado, originam-se críticas e correções. Outra solução seria a participação ativa do aluno no Projeto didático-pedagógico, isso **se pode dar** durante a inserção que lhe é permitida ao longo do ano, **nas reuniões do conselho deliberativo**, embora sejam apenas dois alunos, o que contribui com certa alienação dos mesmos ou simples cooptação, durante as discussões de quaisquer propostas, ou pela falta de proporcionalidade em qualquer votação, pois prevalece o corporativismo natural das maiorias.

Portanto ao se avaliar ocorrências desses hiatos (Gaps), verifica-se, como já foi dito, quando se avaliou as etapas , culminar nos “momentos de verdade” do IQ.

Quaisquer desses fatos certamente contribuem para uma avaliação positiva ou negativa do aluno. Se tiverem conhecimento de tais situações, será possível lutar pelas suas correções, mas independente disso, fará parte do conjunto de indicadores do LEQGF, bem como da própria UnB, no momento de sua avaliação.

Com toda a responsabilidade todas essas etapas são avaliadas semestralmente, incluindo-se questionários de avaliação da percepção do usuário – *aluno* - por iniciativa do próprio LEQGF, apresentado nos anexos.

Ao refletir sobre essas falhas identificadas na prestação de serviço, observa-se quando ocorre a lacuna de uma aula prática, se for por circunstâncias imprevistas, mas que possa ocorrer reposição, isso se dá, entretanto, se a falta for, por não ter mais disponibilidade do material, a aula será *suprimida*. No caso quando for possível a substituição por equivalente, isso ainda se dará, caso contrário há prejuízo educacional e irreversível no semestre. Quando há reposição o custo é de recursos humanos, no sentido apenas de horas trabalhadas.

As soluções encontram-se na **melhoria da dinâmica da comunicação**, domínio e **acompanhamento dos processos**, onde *todos* devem estar em **sintonia dinâmica, contínua** e envolver-se, técnicos das **áreas, processos, coordenadores, Departamentos, Colegiados, diretorias, Decanatos, Conselhos Superiores** e todas as estruturas administrativas, dentro de uma base burocrática coerente, sem estar escudada na mesma para um legalismo improdutivo e obsoleto para os tempos atuais. Assim para identificar falhas, que custam para a imagem da instituição, bem como são custos de credibilidade junto ao público. Ao construir as bases desse trabalho pretende-se colher informações que possam representar as reclamações dos **clientes** da instituição que são os alunos, verificar se há falhas ou não, certo que os mesmos tem capacidade de precisar com exatidão as falhas e os pontos que prejudicam a avaliação da qualidade, elas se dão ao final da prestação do serviço, verificando alguma falha ou se houve, ou há sugestões de melhoria, através do preenchimento de folhetos espontaneamente ou a pedido do prestador, no caso ao final de cada aula prática ocorrida no laboratório de Química Geral e fundamental, juntamente com cada relatório isso é feito.

4.1.3 – Avaliando a percepção dos usuários do LEQGF .

Após identificar conceitos de serviços, níveis serviços, contabilidade gerencial, processos, sistemas, avaliações, entropia e conceituar a Universidade em seus diversos aspectos e seguindo pelos conceitos Orçamentários Federais, foram adicionados valores, que dão a verdadeira dimensão da responsabilidade, com o dinheiro público, embora a maioria desconheça esses números, eles foram ressaltados implicitamente, em uma das perguntas, nessa pesquisa de opinião, valendo-se mais do fato, do que se **espera** do serviço prestado, o resultado enquanto ele acontece, do que da quantia em si.

Em uma aula prática a maioria dos Processos são Internos e envolve diversos Sistemas da UnB.

Processo Interno na UnB

Como foi possível verificar, há uma participação efetiva de Decanatos como Planejamento e Orçamento, Administrativo e de Material, Pedagógico, Financeiro, Gestão de Pessoas , Prefeitura, CME, colegiados como o Consuni .

Processo Interno no IQ:

O próprio Instituto de Química onde existem o Conselho do IQ e os Colegiado de Graduação, e Colegiado de Pós-Graduação, que através dos Departamentos de:

Química Orgânica, Inorgânica, Analítica, Físico-química, Tecnológica e Ensino, iniciam todos os processos, que também resultaram em questões levantadas, na tentativa de apreender a percepção do usuário ou do próprio servidor, essa interface possibilita mais uma vez avaliar a qualidade do LEQGF, objeto dessa pesquisa, mas em última instância, da própria UnB, na proposta **do todo pela parte**.

Na identificação, fatores como faixa etária, eram irrelevantes, em princípio, a menos que pudesse apontar para algum fator que viesse a servir de base à pesquisas futuras.

Ainda na identificação, a questão de gênero, também foi considerada irrelevante, acompanhando o raciocínio anterior, entretanto, em função de informações que o sexo feminino têm a percepção para detalhes, e o sexo masculino ao conjunto, determinou por distribuir 50% para cada qual, mas os resultados foram irrelevantes e não considerados separadamente.

A pesquisa foi distribuída a quatro grupo de pessoas: Ex-alunos, Alunos, Professores, Técnicos.

Tendo sido distribuído a dez pessoas, por grupo, sendo aleatório, quanto a sexo, idade, tempo de serviço, entretanto ao grupo de ex-alunos, buscou-se dois alunos, a partir de 2002 até 2011, para ser o mais representativo possível e baseado no início da pesquisa, que foi de 2002-2006, através do PDI da época, aliás primeiro da UnB, segundo o próprio documento.

Houve retorno de oito em cada grupo, com exceção do grupo de alunos, visto que estava em período de greve e houve devolução de apenas 3, que ainda assim foi apresentado abaixo, em separado. Dos oito ex-alunos, não houve retorno de alunos do período de 2002, 2003, 2005 e 2006, mas dois de 2010 e dois de 2011, além de um para cada ano, a seguir: de 2004, 2007, 2008 e 2009, perfazendo oito no total de ex-alunos. Sendo muito significativo, o fato de ter atingido seis anos diferentes, seis períodos de conclusões de cursos.

Algumas perguntas não foram respondidas por alguns, em torno de 18 itens, variados, de um universo de 243 itens, distribuídos entre 27 participantes, que, entretanto acrescentaram 21 perguntas ou respostas de opção livre. Segue abaixo a base das perguntas e itens, contidos nos modelos, das pesquisas aplicadas:

O questionário abaixo foi aplicado há apenas alunos e ex-alunos, sendo distribuídos para vinte ex-alunos, sendo que oito devolveram, desse grupo e dez para alunos, sendo três devolveram, estava em período de greve.

Instrução: O presente instrumento de pesquisa, contém uma escala de : (1 até 5) , sendo respondido em - 1 - menor avaliação e - 5 - maior avaliação, sendo atribuído - 0 - ou não assinalar, uma abstenção de resposta, por item .

Existe uma escala, e somente uma, que está invertida no sentido negativo crescente.

O questionário é individual, não será identificado pelo respondente, nem será dado acesso a outrem, estranhos aos objetivos da pesquisa, que tendo o caráter da mensuração da percepção, não produzirá outros efeitos, a não ser o que já foi esclarecido, que após atingir o número mínimo, previsto, se tornará uma planilha, tabulado e transformado em gráficos, para efeitos deste estudo.

O questionário quando entregue em filas de secretarias ou em sala de aula, terá até uma semana para devolução, em caso contrário, será substituída.

Os questionários tiveram esses modelos finais;

a- Ao iniciar as propostas de perguntas que teriam interesse para avaliar a qualidade, do LEQGF, foram elencados itens que compõe o presente trabalho.

b- O questionário prévio foi descartado.

c- Havia a necessidade de ser constituído de poucos itens, para se tornar atrativo a participação de mais integrantes possíveis.

d- A abrangência de cada item, circunscreveu-se a palavras ou ações, em que se embute conceitos densos de significados, mas de fácil entendimento.

e- Eram em torno de 15 itens, dependendo do grupo, entretanto dez itens formavam o grupo de interesse, sendo nove aos quais se atribuíam notas e o último (10º), era de livre opção, embora tenha atingido mais de vinte participantes e esperava-se vinte, onde se conclui que o objetivo deste foi aceito.

f- A pesquisa de opinião era endereçada a verificar a qualidade de um laboratório do Instituto de Química, e o limite da pesquisa está circunscrito há uma disciplina do IQ, bastaria concentrar todas as energias em elaborações de questionamentos que pudessem conduzir os resultados em conversão de propostas, ocorre que o LEQGF, não é uma ilha dentro da UnB, faz interface com todas as áreas da UnB, direta ou indiretamente, verificou-se então abranges todas as relações possíveis,

naturalmente dentro de uma sequência, que pudesse partir do geral para o particular.

Priorizou-se iniciar pelos conceitos administrativos, depois por uma síntese do Orçamento Público Federal, seguido do conceito do que é a UnB, através do PDI, depois sua autoavaliação, que acrescida desse trabalho culminasse portanto no LEQGF, daí ao comparar com a opinião da comum idade, verificar se existe clareza, com as ações e gastos públicos com a entidade, encerrando-se assim na pesquisa que se apresenta agora, atribuindo-se notas e depois gráficos, que com o acúmulo de outras informações da análise documental, chegar a um ponto.

g- Foi usado o Excel para tabular, fazer o somatório e verificar a média e foram sugeridos alguns gráficos por 3 (três) grupos e pelo total, e um somatório de todos os que responderam, ficando os espaços em branco, quando não logrou resposta.

H- De 50 questionários entregues, 27 foram preenchidos, equivalente a 54%, entretanto do grupo de ex-alunos (20 formulários), esperava-se 10 (50%) desse quantitativo, e foram obtidos 8 (80%) desse quantitativo, seja de quatro grupos de 10 formulários que seriam preenchidos por cada grupo. Do total de 40 formulários esperados, vieram 27 preenchidos, seja 67,5% de questionários respondidos.

i- O grupo de 3 alunos, que responderam entre 10 formulários entregues, corresponde a 30%, entretanto foi em período, que a UnB, atravessava uma greve de professores, técnicos e com a adesão de alunos.

j- Os quatro grupos eram de técnicos, professores, ex-alunos e alunos, numa amostragem correspondente aos quatro cursos do IQ, portanto o equivalente a 10 questionários por curso seja 10 integrantes da comunidade acadêmica por curso de 95 cursos (65 diurno e 30 noturno) de toda a UnB (p.60), cujo somatório de uma pesquisa por amostragem em torno de 10 por curso, se fosse realizado em toda a UnB mas o ambiente delimitado foi do LEQGF do IQ, então essa alíquota seria de 40 para 4 cursos, para ser a base amostral da pesquisa, entretanto se atingiu 27 participantes, portanto converteu-se 67,5% como foi mencionado.

Primeiro a aleatoriedade foi obedecida, quando limitou ao ambiente em que se dá uma ação específica, no caso o LEQGF, ou onde já se deu, quando se buscou ex-alunos de períodos diferentes, quando 50% dos professores que ministraram ou ainda ministra aulas no LEQGF, são em torno de 20 por semestre. Já existe uma política de avaliação ao final do semestre, como foi visto no estudo de caso II, portanto, faz parte de estudos observacionais. O estudo retrospectivo (ex-alunos) se foi uma volta no tempo, à avaliação tem a ótica de hoje e não no período, quando à época poderia ter sido feito, o que poderia ter ficado, modifica-se com o amadurecimento de cada qual e é esse fator em que se aposta, como ausência de evento que possa mascarar o resultado da resposta, seja é mais isento, possibilitando comparar se quiser com os participantes atuais e contextualizados no tempo do fato.

m-1- Quanto aos alunos atuais o estudo é transversal, pois os dados foram observados, coletados, não medidos, mas a pesquisa cumpre esse aspecto e finalidade, em um ponto no tempo, qual seja 2º semestre de 2011 até meados de 2012, especialmente no período do VIIº Curso de Especialização em Gestão Universitária realizado pela FACE/UnB, quando simultaneamente aconteceram dois semestres distintos (turmas diferentes) e consecutivos (períodos em sequência) da disciplina do Laboratório de Ensino de Química Geral e Fundamental.

A distribuição de frequência listou os valores atribuídos (1a 5) por item respondido a cada participante da amostra considerada, conforme a planilha a seguir, utilizando o programa Excel para ser apresentado (p. seguir), sendo que para cada item houve variação de frequência com pontos médios considerados.

Sexo	Fem	Masc
Quantidade	13	14

Faixa Etária (anos)	10-20	20,1-30	30,1-40	40,1-50	50,1-60	//////
Quantidade	01	11	09	05	01	27

Tempo de Serviço	0-2	2,1-4	4,1-8	8,1-15	15,1-30	//////
------------------	-----	-------	-------	--------	---------	--------

(anos)						
Quantidade	09	04	01	01	01	16

PERGUNTAS	Escala					
	1	2	3	4	5	*
2ª	02	02	13	06	01	03
3ª	04	04	07	07	03	02
4ª- a	-	01	15	9	01	01
4ª-b	-	03	07	15	-	02
5ª-a	-	05	09	12	01	-
5ª-b	-	02	06	15	3	1
6ª	-	03	12	11	01	-
7ª-a	-	02	06	09	02	08
7ª-b	01	04	09	05	02	06
8ª	03	05	06	02	10	01
9ª	-	05	10	05	03	04

*Não responderam ao item

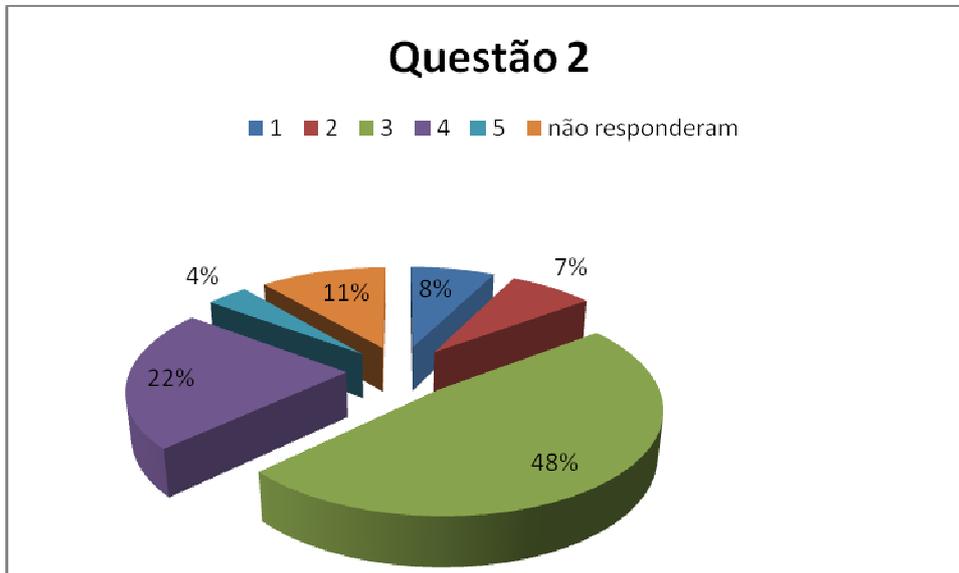
Vai-se apresentar os resultados com análises e respectivos gráficos, item a item , antecedendo as perguntas, que foram formuladas :

2-Quanto ao nível de ensino dos alunos que ingressaram nos cursos, era compatível com o curso de Química em que grau? ().

11% não assinalou; 4% assinalou nota 5; 7% nota 2; 48% nota 3; 22% nota 4 , 8% respondeu nota 1.

Verifica-se que **74%** considera que há compatibilidade do ensino, pré-requisito como suficiente, para que o aluno possa acompanhar os cursos do Instituto de Química, derrubando a mística que os atuais alunos, tem menos conteúdo, em função do Reuni. Portanto 15% dos usuários assinalaram entre as notas 1 e 2 e 11% não assinalaram, evidenciando um bom nível de participação, verifica-se uma curva gaussiana nítida onde os extremos de 4% assinalaram nota máxima e 8% assinalaram nota 1nota mínima e os intervalos entre notas 3 e 4, somam-se 70%, seja os quartís estão muito equilibrados, onde a média aponta de fato a opinião da maioria, que também não faz uma avaliação desta percepção de maneira acentuada mas ponderando num intervalo positivo, que de certa forma vai

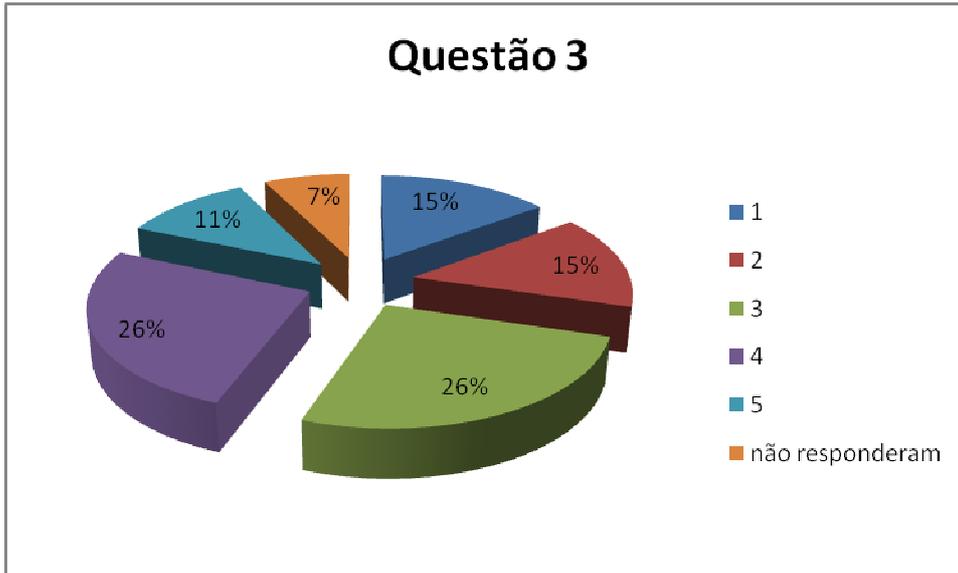
se repetir em outras análises, como da notícia, última etapa de opinião pública, no capítulo de Descrição da pesquisa.



3-A participação do aluno do IQ/UnB, como representante nos conselhos, colegiados e Centros Acadêmicos, contribuem em que medida para o crescimento da Universidade? ().

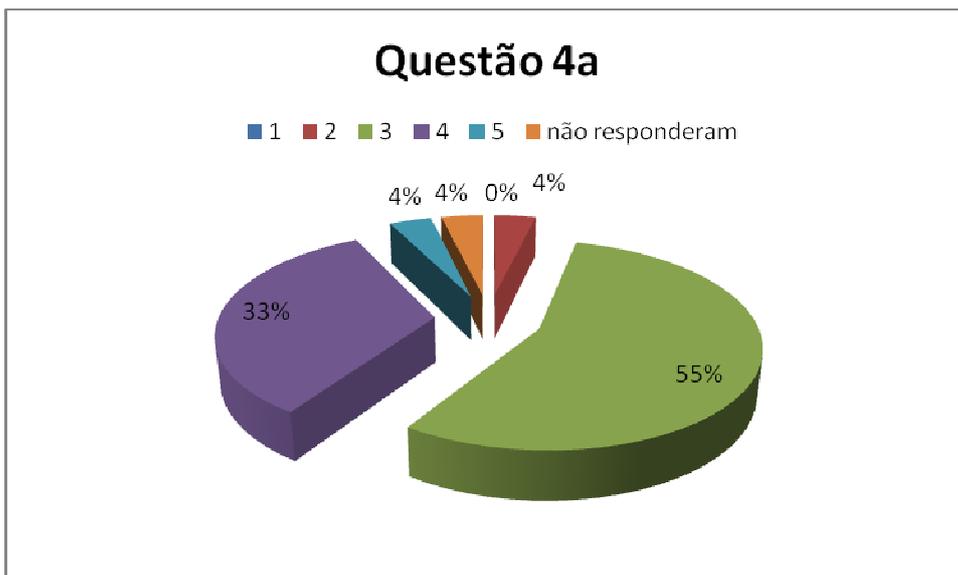
7% não assinalou; 11% assinalou nota 5; 15% nota 2; 26% nota 3; 26% nota 4, 15% respondeu nota 1.

No caso acima 30% não considerou positiva a participação, no sentido de mudar alguma coisa, entretanto 54% percebe como importante e 11% tem a percepção de muito importante, seja 65% tem a visão de que a participação do estudante nos colegiados, contribui na evolução acadêmica.



4-Qual a nota do IQ (), em relação à educação de Brasília
 4% não assinalou; 4% assinalou nota 5; 4% nota 2; 55% nota 3; 33% nota 4 ,
 0% respondeu nota 1.

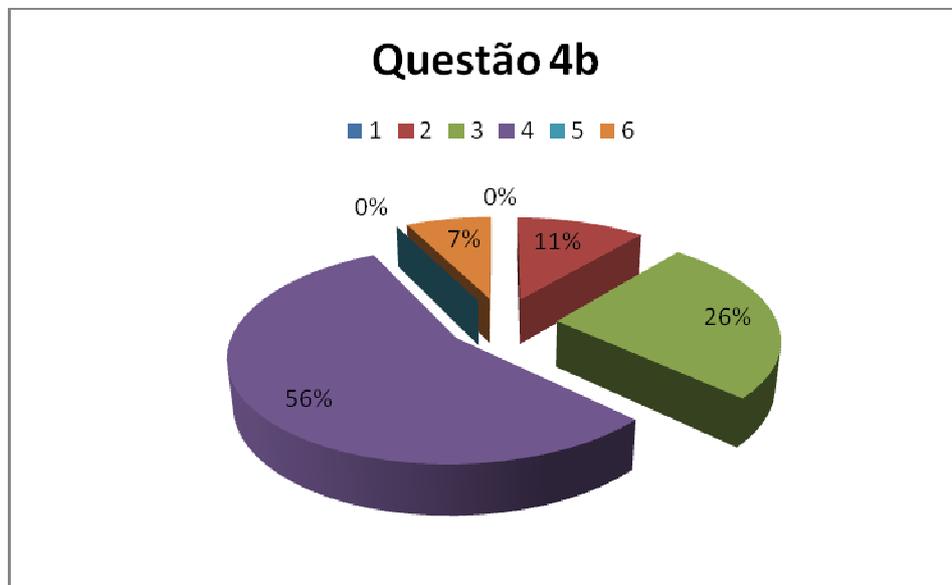
88% considerou entre 3 e 4 a avaliação do IQ em relação à Brasília e 4% uma ótima avaliação, não houve quem assinalasse 1 e apenas 4% não responderam, o que fica uma boa avaliação da entidade em Brasília.



Da UnB () em relação à educação do Brasil, no desenvolvimento educacional, técnico e científico ?

7% não assinalou; 0% assinalou nota 5; 11% nota 2; 26% nota 3; 56% nota 4 ,0% respondeu nota 1.

Mais característica esse questão quando se assinalaram em torno de 82% de percepção de qualidade da UnB, no cenário nacional, onde 11% considerou nota 2, entretanto não houve quem assinalasse notas 1 ou 5, o que se pode concluir uma avaliação boa, mas não ótima.



5-Na sua avaliação que nível de eficiência, tem os laboratórios do IQ ? ()

a) Quanto a eficiência dos laboratórios do IQ (e uma outra avaliação apresentada abaixo sobre o LEQGF), se obteve:

4% não assinalou; 4% assinalou nota 5; 15% nota 2; 33% nota 3; 44% nota 4 , não houve quem respondeu nota 1.

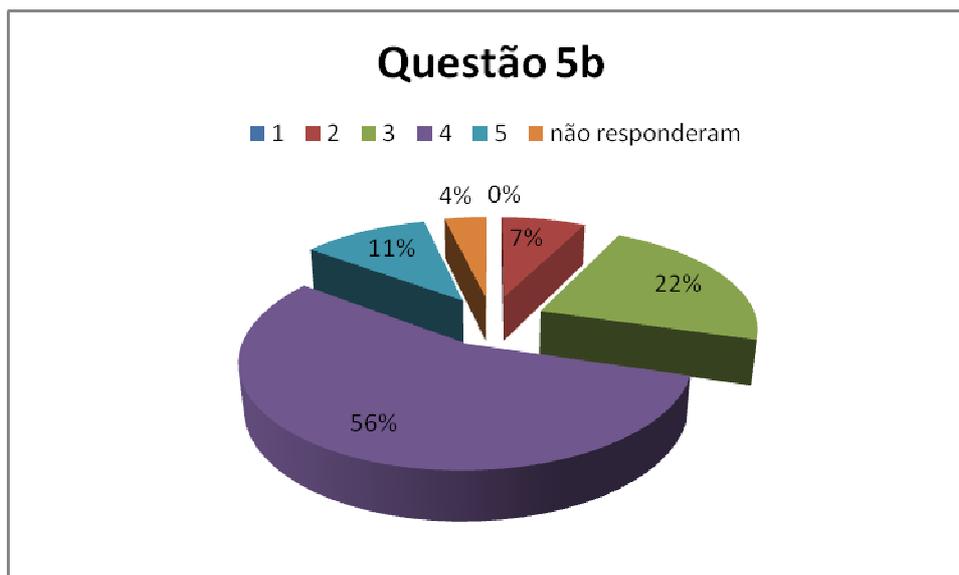
Aqui também obteve-se 82%variando a aprovação de 77% para 3 e 4 e 4% para 5, não houve quem assinalasse a nota 1 mas 15% de nota 2 e 4% não respondeu.



b) e especificamente o Laboratório de Química Geral e Fundamental? ().
especificamente do LEQGF

4% não assinalou; 4% assinalou nota 5; 15% nota 4; 33% nota 3; 44% nota 4
, não houve quem respondeu nota 1.

Não houve notas 1 ou 2 e 4% não assinalou, sendo que 92% aprovou o LEQGF, sendo que dessa aprovação 15% assinalou nota 5 e 77% entre 3 e 4, o que é uma verificação de percepção positiva, que poderá ter uma avaliação complementar com a segunda pesquisa elaborada ao final do semestre, acrescentada como parte deste trabalho.



6-A seu ver qual a capacidade das instalações do IQ/UnB ? ().

Na questão 6 faz-se uma avaliação a respeito da capacidade das instalações do IQ/ UnB, obtendo-se 4% de quem assinalou nota 5; 11% nota 2; 41% nota 4; 44% nota 3 , não houve quem não respondeu.

Pode-se notar que 89% dos usuários acreditam na capacidade das instalações do Instituto de Química, embora uma pesquisa maior elaborada pelo Cespe, apontou genericamente para um resultado pouco expressivo para toda a UnB, restando uma aprovação de pouco mais de 30% com uma abstenção igual ou próxima, mas ainda aponta para uma média geral de aprovação, isto inclui o IQ.



7- Antes de ingressar no IQ/UnB qual a nota atribuiu ? ()

26% não assinalou; 11% assinalou nota 5; 8% nota 2; 22% nota 3; 33% nota 4 , não houve quem respondeu nota 1.

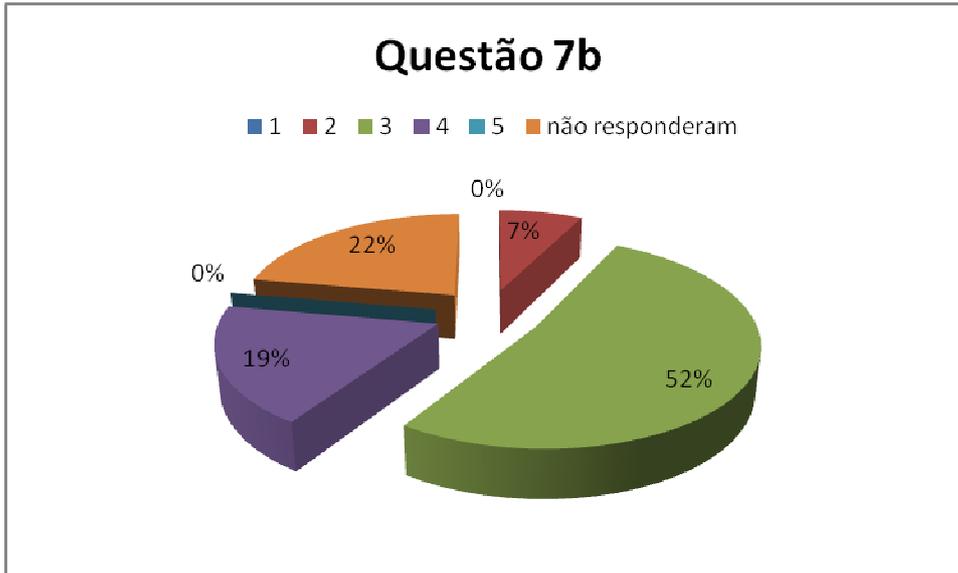
Para uma avaliação de percepção do que se imaginava com o que se percebeu na prática chegou-se a 66% de aprovação, sendo 11 % nota 5 e uma abstenção de 26%.



E depois do curso (hoje) ? ().

22% não assinalou; 0% assinalou nota 5; 7% nota 2; 52% nota 3; 19% nota 4 , não houve quem respondeu nota 1.

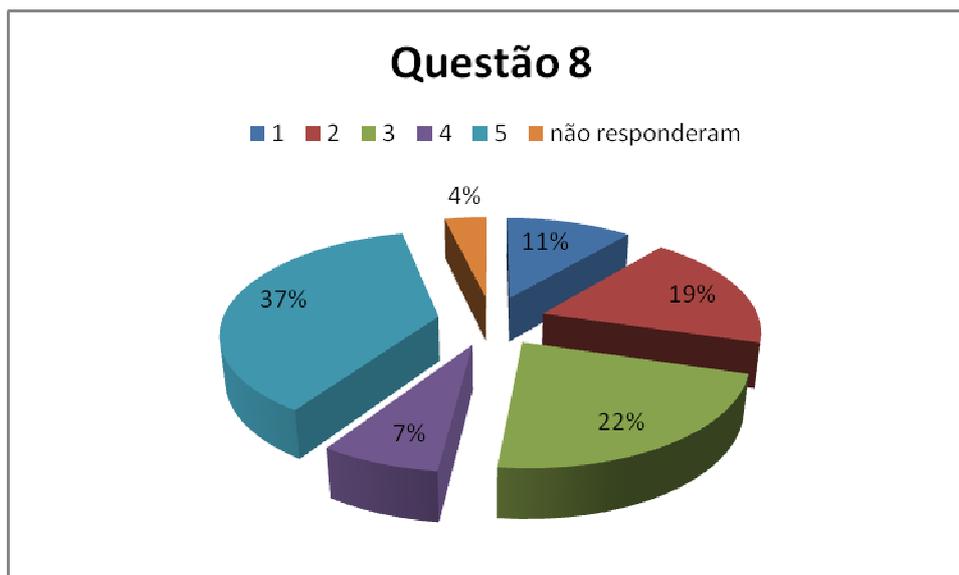
Mais importante que a percepção anterior a posterior é mais importante e restou nesta avaliação em torno de 71 %, houve entretanto nota 2 em torno de 7% e houve 22% de abstenções, ampliando-se a aprovação e reduzindo-se as abstenções.



8- A seu ver os custos dos laboratórios do IQ/UnB, justificam os gastos provenientes das arrecadações de impostos, em que medida? ().

4% não assinalou; 37% assinalou nota 5; 19% nota 2; 22% nota 3; 7% nota 4, 11% respondeu nota 1.

Dois extremos se apercebem de um lado 37% assinalando nota 5 e 19% nota 2 que somados aos 11% de nota 1, quase equilibra em 30% com as notas maiores e poucas abstenções, que somadas as respostas livres, esse item mereceu maior atenção e será tratado naquela etapa.



9- A seu ver , na escala de 0 a 5, crescendo negativamente, que nota seria atribuída à evasão dos cursos de Química? ().

15% não assinalou; 11% assinalou nota 5; 18% nota 2; 37% nota 3; 19% nota 4 , 0% respondeu nota 1.



Resultado da Pesquisa- Aspectos gerais - Estudo de caso III

Por três grupos (8 técnicos, 8 professores, 8 ex-alunos) o grupo de 3 alunos está em separado, quando se junta ao primeiro grupo, apenas para possibilitar uma melhor visualização, em função da homogeneidade que se buscou, mas é corrigida com outra pesquisa que será ainda apresentada em outro espaço, de qualquer forma, corrigindo essa situação, da desproporcionalidade.

1º item: Como a identificação do participante (sexo, idade, tempo de serviço ou de conclusão de curso ou ainda tempo de curso, em que se obtiveram as seguintes considerações:

Grupo I (G.1): Técnicos

De 6 meses há 8 anos, foi à variação de mínimo e máximo de tempo de serviço obtido, sendo 4 do sexo masculino e 4 do sexo feminino, sendo 2 integrantes entre 20/30 anos, 4 entre 30/40anos e 2 entre 40/50 anos, 6 entre 20/40 e 2 entre 40/50.

Grupo II (G.2): Professores

Tempo de Serviço: mínimo de 1 ano e máximo de 24 anos, sendo 4 integrantes do sexo masculino e 4 do sexo feminino, sendo 5 entre 30/40, 2 entre 40/50 e 1 entre 50/60

Grupo III (G.3): Ex- alunos.

Conclusão de curso: 1 em 2004, 1 em 2008, 1 em 2009, 2 em 2010, 2 em 2011, sendo 4 do sexo masculino e 4 do sexo feminino, tendo concluído o curso entre o mínimo de 7 semestres à máximo de 12 semestres (2 em 7, 4 em 8, 1 em 9e1 em 12 semestres).

Grupo IV (G.4)

2 no 5º semestre e 1 não marcou quantos semestres já cursaram, sendo 2 integrantes do sexo masculino e 1 do sexo feminino, 2 entre 20/30 anos e uma entre 10/20 anos.

No primeiro item distribui-se nos 3 grupos (técnicos, professores e ex-alunos) 50% do grupo era do sexo masculino e 50% do grupo feminino e no grupo 4 dois

integrantes do sexo masculino e 1 do sexo feminino (relação de 2/3 para 1/3), quando se soma os 27 integrantes a relação é de 51,85% homens e 48,14 % mulheres, uma proporção muito equilibrada, mais uma vez corroborando com a aleatoriedade.

Ao plotar os itens de 2º até 9º, foram apresentados gráficos com o quantitativo de itens assinalados por tipo de nota (1 a 5). O item 2º avaliava o nível de ensino dos alunos que ingressam nos cursos e sua compatibilidade com os pré-requisitos do curso de Química e em que grau se deu nas amostras.

No item 3º, a respeito da importância do aluno participar dos conselhos, colegiados e centros acadêmicos, em que medida contribui para a Universidade.

Ao contabilizar a nota atribuída ao item 4, era para o IQ e para a UnB, relacionado à educação de Brasília, Brasil e ao desenvolvimento científico.

No item 5- solicitava notas atribuídas aos laboratórios em geral (a) do Instituto de Química e ao Laboratório de Ensino de Química Geral e Fundamental em (b).

* Localizar/desenhar um objeto, através de dados nas coordenadas .

- No item 6, era uma avaliação, quanto à capacidade das instalações do IQ/UnB.

No item 7, uma avaliação em (a) da nota atribuída ao IQ/UnB, quando ingressou e outra em (b) na situação de hoje.

Quanto ao item 8- trata-se de uma avaliação dos custos dos laboratórios do IQ/UnB e correlacionado aos gastos, provenientes das arrecadações de impostos, em geral e em qual medida.

No item 9º é uma avaliação, crescendo negativamente, para nota atribuída à evasão dos cursos de Química, ou seja quanto maior o número, corresponde uma nota menor.

Quanto ao item 10º, era escolher entre os 9 itens anteriores para fazer algum comentário que achasse pertinente ou sugerir itens e respondesse com possíveis comentários, sendo originados os seguintes:

Houve muita participação quanto ao item livre, sendo computados 21 sugestões variadas, que se colocam agrupadas por assunto e pelas importâncias que os usuários deram aos temas como:

a) Sugeriu-se que houvesse uma pesquisa somente sobre Evasão, razões da evasão, alguns consideram que certos alunos não se dedicam, outros consideraram que deveria se perguntar, sobre qual o nível de preocupação tem o professor do IQ com os alunos e a maioria que o tema deve ser levado à sério pela comunidade IQ.

Deve-se insistir em melhorar o índice de desempenho de professores e alunos.

b) Os cursos do IQ, necessitam acrescentar mais aulas práticas, melhorar a estrutura dos laboratórios e práticas mais investigativas.

c) Deve-se dispor de mais recursos e de melhor estrutura de ensino no curso superior, bem justificado pelos profissionais que formam para o País.

5 - ANÁLISE DA PESQUISA :

Vencidas as etapas conceituais que prepararam , através de Finanças Públicas, uma capacitação para avaliar mais detidamente, através da percepção do usuário, o nível de satisfação e a identificação de resultados, onde a maioria desconhece o mecanismo e as etapas do processo de uma prestação de serviço, delimitado, para efeito deste estudo em : aulas práticas de laboratório de Química Geral e Fundamental.

Os objetivos específicos colaboraram com o resultado conjunto, pois foi possível determinar a correlação da importância assumida, ao se vencer cada etapa dos processos, no caso SIMAR, identificou-se falhas simples que induzem dificuldades em outras etapas, as vezes, tornando o SIMAR, como foco secundário, em importância nas soluções, é exemplo quando o interessado, não entende as etapas ou os processos e terminam penalizando o centro de custos, perdendo recursos por exemplo o IQ perdeu 200 mil , extremamente importantes a aquisição de materiais necessários ao andamento dos laboratórios, especialmente o LEQGF.

A falhas humanas, do usuário, no sistema, não foram levantados, merecendo ser considerado como foco em outras pesquisas, seguindo o organograma da Instituição.

Mas a maior pesquisa de opinião interna com a visão da Comunidade, certamente foi o momento eleitoral da UnB, cuja participação expressiva do eleitor no 2º turno, levaram mais de 50% dos votantes a optarem por uma visão e propostas de entendimento, em detrimento de um pouco menos de 49% de eleitores, que tinham outra percepção da universidade, portanto neste período a UnB fez uma avaliação da percepção de si própria.

A percepção hoje da universidade é no sentido de voltar a ser uma Universidade de vanguarda, trazer de volta grandes nomes para a universidade, pragmatismo nas ações determinadas pelos colegiados, com compromisso com a sociedade e portanto com o dinheiro público. Essas palavras são uma síntese primeiro, de como a própria UnB, se Autoavalia e seus projetos, segundo que se

concorda que há pontos a serem atingidos imediatamente, um deles é a perda de tempo em discussões nos colegiados, que não contribuem com a melhoria do ensino e de resto da própria estrutura a UnB, terceiro o compromisso com a sociedade, remete aqui, ao item anterior, em que o Secretário de Estado da Educação do DF, aponta como projeto da Universidade Distrital, ora sabe-se que Saúde, Segurança e Educação, são financiados pelo governo federal, portanto serão recursos concorrentes: entre a UnB e Universidade Distrital, mas aqui cabe um alerta: Se a UnB está dissociada das necessidades do Centro Oeste, o GDF está correto com seu projeto, o fato que se avalia é o compromisso com o dinheiro público. Na campanha para reitora a Professora Márcia, informou, sobre a expansão, iniciada por ela em 2005 e implementou 36 cursos de graduação, afirmou ainda que iria ampliar a internacionalização da Universidade e utilizar todas as formas existentes para melhorar o ensino, pesquisa e a extensão. Tais assuntos foram abordados, no desenvolvimento desta pesquisa..

Ao identificar entre os Conselhos Superiores e unidades Acadêmicas, em suas respectivas funções, intermediadas pelas áreas Meio, como Decanatos, 2 deles com história de criação recentes, foi possível dimensionar a complexidade de uma entidade, cuja estrutura é responsável pela aplicação de R\$1,4 bilhão, para desenvolver os processos , em ensino, pesquisa e extensão, que deveria enquadrar-se em um sistema de administração, por competências, mas a história recente de autonomia culminou com a formação de unidades tão independentes , em que se perde na quase ausência de comunicação, a partir do centro de custo para um decanato ou conselho superior e vice-versa, que hoje não seria exagero definir a UnB, como uma Federação de Unidades Acadêmicas, portanto, quase independentes, administradas

com algumas precariedades já levantadas, em que PDI,PPPI, são de certa forma desconhecidos, mas ainda conseguem atingir um nível de percepção positiva do usuário. Existem locais que se atinge nível ótimo, em outros o nível é sofrível, que através do Relatório de Autoavaliação da UnB-2011, demonstra, juntamente com suas principais lideranças, tem bom conhecimento de sua real situação, lembra a eleição recente, em todos estes dados existe coerência e se permite perceber consistência em suas relações, de avaliações, entretanto, não basta a entidade se

conhecer, deve usar os dados de seu conhecimento e partir para operacionalizar as correções das debilidades.

A avaliação das percepções dos usuários, desconhecem os mecanismos que avaliaram, como se buscou a percepção e não a quantificação, o estudo atingiu seu objetivo, paralelamente a pesquisa bibliográfica e documental, possibilitou preparar a análise dos resultados e comparar de um lado a estrutura e de outro a percepção dessa estrutura, pelo usuário , colaborador da pesquisa.

CONCLUSÕES:

1- A Comunidade através dos meio de comunicação, faz uma avaliação do ensino público, em especial da universidade de Brasília, como positiva, mas reconhece necessidade da instituição voltar a ser o que era, MELHOR.

2- O Relatório de Autoavaliação da UnB -2011, vê oportunidades e ameaças, reconhece portanto que a universidade, deve melhorar o desempenho, ao corrigir suas fragilidades.

3- A Percepção dos Usuários de um dos sistemas de informação, o SIMAR, demonstra algumas falhas que determinam prejuízos na área do ensino, no caso delimitado pelo LEQGF, está em consonância com a própria análise de Autoavaliação da UnB, contida no relatório, mencionado no item 1.

4- A percepção dos usuários do laboratório de Química, Geral e Fundamental, consideradas no Estudo de Caso II, demonstraram seu funcionamento, o inter-relacionamento com as demais estruturas da UnB, onde ficaram determinadas situações que impactam a eficiência do LEQGF e influem na percepção do usuário.

5- A percepção da Comunidade Acadêmica Usuária do Instituto de Química: No Estudo de Caso do Laboratório de Química Geral e Fundamental (LEQGF), proporcionou verificar, que a qualidade percebida, não leva em conta os processos internos, mas o produto avaliado, que é uma prestação de serviço, cujo encadeamento de aulas práticas, durante um semestre, em geral , tem um nível de eficiência que variam de satisfatório à ótimo.

6 - A presente pesquisa identificou que a percepção da comunidade Acadêmica Usuária do Instituto de Química, no Estudo de caso do Laboratório de Ensino de Química Geral e Fundamental (LEQGF), possibilitou uma avaliação da prestação de serviço, com nível de eficiência de satisfatório a ótimo, pois concorda

em boa parte com o Relatório de Autoavaliação da UnB-2011, mas o usuário pode desconhecer os mecanismos que possibilitam a eficácia institucional, portanto é um resultado de percepção, com o resultado que caminhou paralelo, pela pesquisa bibliográfica, documental, e de instrumentos de avaliação, através de entrevistas e questionários. Espera-se que possa produzir efeitos, no aperfeiçoamento dos processos elencados durante a pesquisa, e ainda contribuir para o aprimoramento do laboratório e da UnB.

REFERÊNCIAS

ALVES, Nadson Jaime Ferreira Alves. **Modelo conceitual de mensuração de resultado para micro e pequenas indústrias: um enfoque em gestão econômica - GECON**, Dissertação de Mestrado. São Paulo: 1997. FEA/USP

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à Metodologia do Trabalho Científico**: Elaboração de Trabalhos na Graduação. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010

ANTHONY, Robert N. **Contabilidade Gerencial**. Trad. Luiz Aparecido Caruso. São Paulo: Atlas, 1975.

ANTHONY, R, HEKIMIAN, J. **Controle de custos de operações**. Trad. Cândido Bueno de Azevedo. São Paulo: Brasiliense, 1974.

ATKINSON, A. A, BANKER, Rajiv D, KAPLAN, Robert S, YOUNG, S. Mark. **Contabilidade Gerencial**. Trad. André Olimpio Mosselman e Du Chenoy Castro. São Paulo: Atlas, 2000.

BATESON, Jonh E. G, HOFFMAN, K. Douglas. **Marketing de Serviços**. Trad. Lúcia Simonini. Porto Alegre: Bookman, 2003.

BACKER, Morton, JACOBSEN, Lyle E. **Contabilidade de Custos**. Trad. Pierre Louis Laporte. São Paulo: McGraw-Hill, 1977.

BERTALANFFY, Ludwig Von. **Teoria geral dos sistemas**. Trad. Francisco M. Guimarães 3e. Ed. Petrópolis: Vozes, 1976.

BIO, Sergio de Rodrigues. **Sistemas de informações: um enfoque gerencial**. São Paulo: Atlas, 1985.

BRASIL. **Lei 4.320, de 17 de março de 1964**. Estatui normas gerais de direito financeiro para elaboração e controle dos orçamentos e balanços da União, dos estados, dos municípios e do Distrito Federal. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L4320.htm>. Acesso em: 09 de junho de 2012.

CHING, Hong Yuh. **Manual de custos de instituições de saúde – sistemas tradicionais de custos e sistema de custeio baseado em atividades (ABC)**. São Paulo: Atlas, 2001.

CHURCHMAN, C.H. **Introdução à teoria dos sistemas**. Trad. Francisco M. Guimarães. Petrópolis: Vozes, 1971.

COSTA, Alcione Sarah Santos. **Avaliação da qualidade de serviços em um setor de atendimento em uma instituição de ensino superior**. 2009. 50 f. Monografia (Especialização em Gestão Universitária)-Universidade de Brasília, Brasília, 2009

CRC-SP, **Curso sobre Contabilidade de Custos**. São Paulo: Atlas, 1992.

DANTAS, José Marilson Martins. **Avaliação de desempenho do nível de serviço na indústria de serviços: uma abordagem relacionada a custos de uma empresa do setor de serviços** - São Paulo: FEA/USP, 2003.

Declaração Universal dos Direitos Humanos (artigo 19), adotada e proclamada pela resolução 217 A (III) da Assembleia das Nações Unidas em 10 de dezembro de 1948

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Minidicionário da língua portuguesa**, 3ª. Ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1993.

GERIN, Lajoie (2003). *Parcours identitaires de jeunes francophones en milieu minoritaire*. Sudbury: Les Éditions Prise de parole

GIBSON, James L, IVANCEVICH, Jonh M, DONNELLY Jr, James H. **Organizações: comportamento, estrutura e processos**. São Paulo: Livraria pioneira e editora, 1981.

GIANESI, Irineu G. N., CORRÊA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços**. São Paulo: Atlas, 1994.

GIL, Antonio de Loureiro. **Sistemas de informações: contábil e financeiros**. São Paulo: Atlas, 1999.

HANSEN, Don R, MOWEN, Maryanne M. **Gestão de Custos – Contabilidade e Controle**. Trad. Robert Braian Taylor , São Paulo: Pioneira, 2001.

HORNGREN, Charles T, FOSTER, George, DATAR, Srikant M. **Contabilidade de Custos**. Rio de Janeiro: LTC, 2000.

HORNGREN, Charles T. **Contabilidade de Custos**. Trad. Danilo A. Nogueira , São Paulo: Atlas, 1985.

IUDÍCIBUS, Sérgio de. **Teoria da Contabilidade**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1997.

KAPLAN, Robert S, JOHNSON, H. Thomas. **A relevância da Contabilidade de Custos** . Trad: Ivo Kprytowski. Rio de Janeiro: Campus, 1996.

KAPLAN, Robert S, COOPER, Robin. **Custo & Desempenho**. Trad. OP. Traduções. 2ª ed. São Paulo: Futura, 1998.

KAPLAN, Robert S, NORTON, David P. **A estratégia em ação**. Trad. Luiz Euclides Trindade Frazão Filho. 5ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1998.

KRAUSE, D.R.;SCANNELL, T.V. Supplier Development Practices: Product-and Service Based Industry Comparisons. The Journal Supply Chain Management, May, p. 13-21, 2002.

LAMBERT, Douglas M, STOCK, James R, Vantine, José Geraldo. **Administração estratégica de logística** .Trad. Maria Cristina vondrak. São Paulo: Vantine consultores, 1998.

LAS CASAS, Alexandre L. **Marketing de serviços** . São Paulo: atlas, 1991.

LAWRENCE, W. B. **Contabilidade de Custos** .Trad. João Carlos Hopp. São Paulo: IBRASA, 1975.

LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**.2^a ed. São Paulo: Atlas, 1991.

LAZZARINI, S. Giovanetti. **Estudos de caso: Aplicabilidade e Limitações do Método para Fins de Pesquisa**. São Paulo: Economia&Empresa, v.2 n.4, p. 17-26, 1995.

LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011.

LEONE, George S. Guerra. **Curso de Contabilidade de Custos**. . São Paulo: Atlas, 1997.

_____. **Custos – planejamento, implantação e controle** . São Paulo: Atlas, 1989.

LI, David H. **Contabilidade Gerencial**. Trad. Danilo A Nogueira, São Paulo: Atlas, 1977.

LOVELOCK, Christoper, WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão**. Trad. Cid Knipel Moreira, São Paulo: Saraiva, 2001.

MILLER, J. G., VOLLMAN, Z. E. **The hidden factory** .Harvard Business Review, p. 142-150, Sept./Oct., 1985.

MARTINS, Eliseu. **Contabilidade de Custos** .6^a. Ed. São Paulo: Atlas, 1998.

NAKAGAWA, Masayuki. **ABC - Custeio Baseado em Atividade** . São Paulo: Atlas, 1995.

_____. **Gestão estratégica de custos** . São Paulo: Atlas, 1993.

_____. **Introdução a controladoria** . São Paulo: Atlas, 1995.

NORMANN, Richard. **Administração de serviços** . São Paulo: Atlas, 1993.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistema de informações gerenciais**. São Paulo: Atlas, 1992.

PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL. Fundação Universidade de Brasília. PDI-FUB. 2002-2006

PADOVEZE, Clóvis Luiz. **O paradoxo da utilização do método de custeio: custeio variável versus custeio por absorção**, Revista de contabilidade do CRC-SP. Ano IV no. 12. São Paulo: 2000.

PEREIRA, Carlos Alberto. **Estudo de um modelo conceitual de avaliação de desempenho para gestão econômica**, Tese de doutorado. São Paulo: 1993. FEA/USP.

PETER, Maria da Gloria Arrais. **Proposta de um sistema de custos para as universidades federais brasileiras fundamentado no Activity Based Costing**, Dissertação de Mestrado. São Paulo: Dissertação de Mestrado, 2001. FEA/USP.

PORTER M. E. **Estratégia: a busca da vantagem competitiva**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

Relatório de Autoavaliação Institucional 2011- Comissão Própria de Avaliação, em março de 2012 da universidade de Brasília-UnB, instituída pela Resolução do Conselho universitário N.083/2011, de 9/6/2011, em cumprimento ao disposto no Art.11 da Lei n. 10.861/2004, e no Art. 7º da Portaria n. 2.051/2004, de 9/7/2004.

Resolução nº 19/2001 – Que Cria a Unidade Acadêmica Instituto de Química.

RICCIO, Edson Luiz, ROBLES JUNIOR, Antônio, GOUVEIA, Joaquim J. F. Aguiar. **O sistema de custos baseado em atividades nas empresas de serviços**, V Congresso Internacional de Custos. 1997. Acapulco-México. p. 619-638.

RAPOPORT, Anatol. **Teoria dos sistemas**. Trad. Maria das Graças Lustosa Becskéházy. Rio de Janeiro: FVG, 1976.

RESENDE, Paulo. **Desafios da Comunicação** Editora Vozes, Petrópolis 2001

SELDON, Arthur, PENNANCE, F.G. **Dicionário de economia**. Rio de Janeiro: Bloch editores S/A, 1983.

SHARMAN, Paul. Using Performance Architecture to create economic value. **Journal of Cost Management**. by Warren, Gorham & Lamont, RIA Hudson St. New York , NY, U.S.A Volume 15, Number 6, p. 11-16, November/December 2001.

STAIR, Ralph M. **Princípios de sistemas de informação**. Trad. Maria Lúcia Lecker Vieira e Dalton Conde de Alencar. Rio de Janeiro: LTC, 1998.

TYLLER MILLER JR., G. **Ciência Ambiental**. 11ª edição. Ed. THOMSON. 2007

WU, Federick H. **Accounting Information Systems: theory and practice**. New York: McGRAW-HILL BOOK COMPANY, 1983.

ZANELLA, Ivana. **Estudo das propriedades químicas e físicas de aminoácidos substitucionais e adsorvidos em grafeno**. In: IV Workshop em Nanociências, 2009, Santa Maria. CD do evento, 2009.

SITES

www.unb.br

www.iq.unb.br

www.gie.cespe.unb.br

www.ceviu.com.br

<http://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/euestudante/professor/2012/09/12/pna-reta-final-das-eleicoes-para-reitor-da-unb.shtml>

www.acessoinformacao.gov.br/

www.cidh.oas.org/comissao.htm

WWW.cartacapital.com.br/economia/marcio-pochmann-

CIRCULAR

Circular DEG nº 008/2012

ANEXOS I

QUESTIONÁRIOS - I -

ROTEIRO DA ENTREVISTA 1.1

ESTRUTURA BASE PAR AO DESENVOLVIMENTO DA ENTREVISTA COM OS USUÁRIOS DO SIMAR NO IQ, no estudo de caso inicial.

Questionário:

O presente Instrumento de pesquisa tem por finalidade, possibilitar uma avaliação do Sistema de Informação de Material do SIMAR- UnB.

Responda sim ou não e justifique se necessário.

1-O SIMAR é um instrumento que facilita o desempenho do almoxarifado do IQ com o Almoxarifado Central da UnB.

Sim () Não ()

Justifique:

2-O SIMAR, responde de forma coerente à todas as demandas com eficácia e precisão?

Sim () Não ()

Justifique:

3-A seu ver a UnB disponibiliza os recursos necessários para suprir todas as demandas do IQ para seu normal funcionamento?

Sim () Não ()

Justifique:

4-Os acessos aos recursos através do SIMAR ocorrem em tempo hábil?

Sim () Não ()

Justifique:

5-Quando uma solicitação é acionada através do SIMAR o atendimento é imediato?

Sim () Não ()

Justifique:

6-Você tem conhecimento de outras fontes (Centros de Custos) são atendidas através do SIMAR de maneira semelhante e constante?

Sim () Não ()

Justifique:

7- O SIMAR é um sistema que demonstra:

a) compreender a necessidade do Centro de Custo.

Sim () Não ()

b) O atendimento é realizado com responsabilidade.

Sim () Não ()

Justifique:

8- Todas as demandas são resolvidas completamente com sucesso>.

Sim () Não ()

Justifique:

9- O ambiente computacional é contínuo ou há interrupções por problemas de uso:

Sim () Não ()

Justifique:

10- Analisando os diversos níveis de serviço (demanda) o SIMAR, atende do mais simples aos mais complexos.

Sim () Não ()

Justifique:

Partiu-se do questionário acima, para em seguida proceder-se as entrevistas, que originou as avaliações desta área do trabalho.

Questionário dos alunos e ex-alunos: 1.2

O presente Instrumento de pesquisa tem por finalidade, possibilitar uma avaliação da eficiência dos cursos e laboratórios do IQ/UnB, especialmente de Química Geral e Fundamental. Tendo como participante, alunos e ex-alunos de algum curso de Química do IQ/UnB.

Identificação

Sexo () M ou () F.

Faixa Etária:

() 10-20, () 20-30, () 30-40, () 40-50, () 50-60, () 60-70, () acima.

Ano de conclusão : _____, cursando desde :

1-Em quanto tempo concluiu seu curso: () semestres.

Responda a partir da questão 2 atribuindo notas de 0 a 5 (Zero a cinco)

2-O nível de ensino dos alunos que ingressaram nos cursos, era compatível com o curso de Química em que grau? ().

3-A participação do aluno do IQ/UnB, como representante nos conselhos, colegiados e Centros Acadêmicos, contribuem em que medida para o crescimento da Universidade? ().

4-Qual a nota do IQ (), UnB () em relação à educação de Brasília e ao Brasil, no desenvolvimento educacional, técnico e científico ?

5-Na sua avaliação que nível de eficiência, tem os laboratórios do IQ ? () e especificamente o Laboratório de Química Geral e Fundamental? ().

6-A seu ver qual a capacidade das instalações do IQ/UnB ? ().

7- Antes de ingressar no IQ/UnB qual a nota atribuiu ? ()

E depois do curso (hoje) ? ().

8- A seu ver os custos dos laboratórios do IQ/UnB, justificam os gastos provenientes das arrecadações de impostos, em que medida? ().

9- A seu ver , na escala de 0 a 5, crescendo negativamente, que nota seria atribuída à evasão dos cursos de Química? ().

10- escolha um dos nove itens anteriores e faça algum comentário, que ache necessário ou faça sugestão de uma pergunta e a resposta, justificando se possível.

Questionário dos Professores: 1.3

O presente Instrumento de pesquisa tem por finalidade, possibilitar uma avaliação da eficiência dos cursos e laboratórios do IQ/UnB, especialmente de Química Geral e Fundamental. Tendo como participante, professores de Química do IQ/UnB, Dirigente do IQ/UnB, Técnicos .

Identificação

Sexo () M ou () F.

Faixa Etária:

() 10-20, () 20-30, () 30-40, () 40-50, () 50-60, () 60-70, () acima.

1-Há quanto tempo é servidor da UnB: () anos.

Responda a partir da questão 2 atribuindo notas de 0 a 5 (Zero a cinco)

2-O nível de ensino dos alunos que ingressam nos cursos, é compatível com os pré-requisitos do curso de Química em que grau? ().

3-A participação do aluno do IQ/UnB, como representante nos conselhos, colegiados e Centros Acadêmicos, contribuem em que medida para a Universidade? ().

4-Qual a nota do IQ (), UnB () em relação à educação de Brasília e ao Brasil, no desenvolvimento educacional, técnico e científico ?

5-Na sua avaliação que nível de eficiência, tem os laboratórios do IQ ? () e especificamente o Laboratório de Química Geral e Fundamental? ().

6-A seu ver qual a capacidade das instalações do IQ/UnB ? ().

7- Antes de ingressar no IQ/UnB qual a nota atribuiu ? () e depois de contribuir com os cursos (hoje) ? ().

8- A seu ver os custos dos laboratórios do IQ/UnB, justificam os gastos provenientes das arrecadações de impostos, em que medida? ().

9- A seu ver, na escala de 0 a 5, crescendo negativamente, que nota seria atribuída à evasão dos cursos de Química? ().

10- escolha um dos nove itens anteriores e faça algum comentário, que ache necessário ou faça sugestão de uma pergunta e a resposta, justificando se possível.

Questionário dos Técnicos: 1.4

O presente Instrumento de pesquisa tem por finalidade, possibilitar uma avaliação da eficiência dos cursos e laboratórios do IQ/UnB, especialmente de Química Geral e Fundamental. Tendo como participante, professores de Química do IQ/UnB, Dirigente do IQ/UnB, Técnicos do IQ/UnB, Técnicos da UnB, dirigente (gestor) da UnB.

- 1 -A seu ver qual a capacidade das instalações do IQ/UnB ? ().
- 2- Os custos dos laboratórios do IQ/UnB, justificam os gastos provenientes das arrecadações de impostos, em que medida? ().
- 3-Considera que os aparelhos, material de consumo, reagentes, são suficientes aos laboratórios de ensino do IQ/UnB, em qual nível? ()
- 4-Quais foram os custos do IQ/UnB, com material permanente durante os anos:
- 5- Quais foram os custos do IQ/UnB, com material de consumo específicos (reagentes, vidrarias e outros) durante os anos de:
- 6- Qual o atual estado de depreciação dos equipamentos do IQ/UnB:
- 7- Qual os custos do IQ/UnB com pessoal-docente, técnico, terceirizados:
- 8- Existe demora na aquisição de material permanente para os laboratórios de ensino do IQ/UnB? () sim, () não
 - a)Por que?
 - b)existe falha? (), () não, onde?
 - c)qual o tempo correto entre a solicitação feita pelo IQ/UnB e a satisfação do pedido (entrega)?
- 9- Existe demora na aquisição de material específico e de consumo para os laboratórios de ensino do IQ/UnB?
 - a)Por que?
 - b)existe falha? (), () não, onde?
 - c)qual o tempo correto (mínimo e máximo) entre a solicitação feita pelo IQ/UnB e a satisfação do pedido (entrega)?
- 10- A quantidade de servidores em relação à quantidade de alunos:
 - Docentes-
 - Técnicos-

Auxiliares-

11- Quanto foi o custo de manutenção do IQ/UnB no período de:

12- Qual o custo destinado à implantação da Engenharia Química do IQ/UnB?

E a manutenção?

13- faça algum comentário, que ache necessário ou faça sugestão de uma pergunta e a resposta, justificando se possível.

ANEXO II -

PLANILHA

- II - Modelo a ser utilizado.

PERGUNTAS	Escala					
	1	2	3	4	5	*
2ª	02	02	13	06	01	03
3ª						
4ª- a						
4ª-b						
5ª-a						
5ª-b						
6ª						
7ª-a						
7ª-b						
8ª						
9ª						

*Não responderam ao item



Universidade de Brasília (UnB)
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade (FACE)
Departamento de Administração-ADM
Pós-Graduação em Gestão Universitária- PPGA-ADM

Sergio Rubens Ribeiro

ANEXOS - III - OPINIÕES DIVULGADAS NOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO
(PARTE DO MATERIAL UTILIZADA NA PESQUISA)

3.1-Correio Brasiliense (CB)-28/07/2012 p.36 do Caderno Cidades: A UnB, quando foi criada por Darcy Ribeiro para ser o centro de pensamento cultural, uma Universidade, sem política de créditos definida para a formação um ambiente universitário no qual as pessoas formariam o conhecimento a partir das trocas, no Instituto Central de Ciências. Mas após a reforma da educação, com a padronização do ensino superior, tudo mudou. Em 1966, por exemplo, Honestino Guimarães estava inscrito para o curso de “extensão de futurologia”, ministradas por Gilberto Freyre, um dos mais importantes pensadores brasileiros do século 20. A experiência quase impensável nos dias atuais incluiria aulas teóricas e com aplicação prática em conjunto com a sociedade. se a comissão da verdade da UnB, voltasse a discutir esse projeto seria a maior contribuição.

É necessário conhecer o novo PPPI, para substituir o que remonta àquela época, sendo que o novo já está para ser aprovado pelos colegiados superiores, o fato é que têm-se que conhecer o PPPI, que foge a alçada deste trabalho, limitado pelo tempo de sua finalização, o fato trazido para discussão é que uma das prioridades são exatamente os princípios da criação é que se propõem mudanças, cujo projeto previa o pensamento independente, crítico, com autonomia na gestão intelectual estava completamente fora dos padrões do Estado na época. A UnB representava a **liberdade de pensamento**, tudo que era mais combatido pelo governo da época, lembra o professor de Direito Cristiano Paixão.

É preciso muita coragem e disposição tendo em vista que colocará em questão a maneira como a UnB está estruturada, lembra o professor de Direito Cristiano Paixão.

Mas a grande pergunta poderia ser: Hoje a UnB consegue mudar essa situação?

Em 28 de julho de 2012, tem-se Schwartzman, sociólogo e PHD – universidade da Califórnia Berkeley

Nesse artigo, ele elabora os seguintes pensamentos:

“O circuito internacional de universidades é praticamente todo de língua inglesa, e universidades que trabalham em outras línguas, tem muito pouca visibilidade internacional.”

Houve há em torno de dois anos uma discussão no conselho do Instituto de Química, como consulta de opinião, enviada pelo MEC, a respeito de se retirar do vestibular a disciplina de Inglês, na ocasião opiniões aparentemente nacionalistas, terminaram por prevalecer, apoiando tal iniciativa.

Opinião sem uma análise mais profunda e científica termina por vezes, a minar possibilidades de maior amplitude, como a internacionalização da UnB, que no atual estágio não está nem entre as 500 melhores universidades do planeta e contraditoriamente no site do IQ, diz que:

Sua visão (IQ) é construída pela discussão de seus problemas e apoiada na parceria Universidade/docentes, técnicos e alunos na construção do futuro da Unidade Acadêmica da instituição é “ser uma das dez maiores Unidades Acadêmicas na área da Química do País e referência como:

- a) Instituto de excelência acadêmica, integrado internacionalmente à sua área do conhecimento.
- b) inovadora na geração disseminação, aplicação e gestão do conhecimento novo na área da Química.

Voltando à opinião no CB-2012, proposta de internacionalizar, pode ser bastante correta, entretanto se uma meta de atingir tal nível de qualidade, onde a maioria das publicações, são todas em inglês e as melhores, não chegam a ser traduzidas para o Português, é necessário, que de fato a começar pelo IQ, se discuta se há hoje proposta de internacionalizar ou apenas ficar circunscrito ao DF.

Nestas avaliações a existência de pesquisa de alta qualidade e, inclusive o número de professores com Prêmio Nobel, que na América Latina não existem, mas “é que de fato poucos departamentos e cursos universitários no Brasil têm os padrões de qualidade que caracterizam as melhores universidades do mundo, independentemente da pesquisa que fazem”.

O sistema de avaliações existente, do Ministério da Educação trabalha com rankings, mas sem padrões definidos de qualidade, o que tem servido para identificar as piores instituições, que, se são privadas, pode ser punido com suspensão das matrículas e até mesmo com o fechamento. Mas não há casos conhecidos de punição ou fechamento de instituições públicas e, o que é mais importante, o Ministério da Educação não tem como dizer, por exemplo, que eu posso sem riscos me tratar com um médico formado por uma faculdade que tem um conceito três no Exame Nacional de desempenho de estudantes (ENADE), que avalia o rendimento dos alunos dos cursos de graduação em todo país. Ao mesmo tempo, países como Alemanha e França, que querem participar de forma ativa do mundo da pesquisa e do conhecimento de alto nível estão identificando universidades

de ponta e fortalecer sua excelência. mas no Brasil, precisa-se acatar a ideia que as universidades são diferentes, portanto precisam ser tratadas de forma diferente, precisam ter autonomia, por exemplo, para contratar professores e pesquisadores por valores competitivos no mercado internacional.

A educação superior, era dedicada a uma pequena elite, hoje é um sistema massificado.

Essas opiniões são discutíveis, regredindo, a partir desse último parágrafo, visto que hoje dia 04/11/2012- domingo o próprio Correio Brasiliense publica que pesquisa internacional feita, afirma que 12% de cientistas e pesquisadores viriam para o Brasil desenvolver pesquisas, entre algumas áreas está à área de combustíveis, só para citar situação recente, ao término deste trabalho, ao que se analisa que hoje, não está tão longe se atingir metas de qualidade na UnB.

É necessário, entretanto, que se lembre de que I, 4 milhões de estudantes universitários federais, somados aos 4,9 milhões de estudantes da rede privada, chegam aos 6,3 milhões de estudantes em curso superior no Brasil, fortalecidos por um projeto de ampliar o nível de ensino da população, mas ainda há muito a percorrer, o que não impede que se persiga a meta de internacionalização, mas antes determinar se é esse o projeto da UnB, ou seria tornar-se uma Universidade qualificada em excelência e estar vocacionada a solução das questões regionais.

De qualquer forma achar essa resposta não remete a transformação de uma instituição de um dia para o outro, é uma construção.

Se a UnB com em torno de 35 mil alunos, 105 cursos têm fragilidades crônicas, como cursos, mal avaliados, pelo ENADE eo Relatório de Autoavaliação-2011 citam situações claras como a demonstrada na tabela 44, apresentada como fonte: DEG/UnB, onde existe, por exemplo, (SC= sem conceito) dos cursos avaliados pelo ENADE, UnB, 2011 cita que cursos como Ciências Farmacêuticas, Farmácia, nutrição Conceito ENADE-5 (4.0657), 5(4.0657), 5 (4.5632) e outros como Agronomia, Medicina, medicina Veterinária e Odontologia- 4 com variações, mas no oposto tem-se Enfermagem, Serviço Social, conceito - 1, Terapia Ocupacional - (SC), não houve dados do IQ, pois é trienal, mas antes de aprofundar nessa questão cabe lembrar, que o instituto de Química, com 650 alunos matriculados, poderá, por exemplo, ter o LEQGF, num padrão de ponta, visto que atende só ele, em torno de 600 alunos neste 2º semestre de 2012, do IQ e de outros centros de custos, e a

estrutura está voltada para a maioria de estudantes de outras unidades, seja mais de 500 alunos, como Engenharias, Agronomia, Farmácia, Física, o que justificaria torná-lo um centro de excelência, o cartão de visitas inicial do IQ.

O próprio IQ tem mantido nota 5,0 da CAPES, por 5 anos seguidos, que significa, ao se manter com esse desempenho, dar um salto de qualidade e passar a ser a aposta de internacionalização da UnB, num processo de catalisação de Metas, onde o projeto piloto seria o LEQGF e ampliando-se aos demais, que já tem também nível e os laboratórios que já tem bom nível de pesquisas, já estão sendo implantados com qualidade, acrescidos há alguns como RMN, Combustíveis, Polímeros, Nano partículas, Catálise, além da Química Computacional.

Voltando ainda e concordando com Schwartzman, se a UnB, em função de suas potencialidades mencionadas pela matriz SWOT, tem elaborada pela UnB divulgadas no Relatório de Autoavaliação-2011, que já foi objeto no início dessa Discussão em oportunidades- localização, imagem UnB, Economia em expansão e pressão externa por transparência, mas entre as ameaças: Sistema educacional não inclusivo, restrito e de baixa qualidade, redução de recursos orçamentários e os pontos fortes: qualidade acadêmica dos professores, técnicos e estudantes, capacidade de gerar e captar recursos de fomento e atividades acadêmicas, patrimônio imobiliário e histórico, infraestrutura e capacidade laboratorial instalada; pontos fracos – alta rotatividade de servidor em função dos baixos salários, capacitação insuficiente e precárias condições de trabalho, baixo envolvimento institucional dos servidores, falta de coesão interna e visão institucional e resistência à mudança e ao funcionamento impessoal da instituição.

Vão-se analisar outras opiniões e se aprofundar mais nessa discussão.

Mas em princípio investir em profissionalizar mais os alunos da UnB, reduzir excesso teórico e aparelhando o estudante com soluções práticas, com bom embasamento teórico aplicado na prática palpável e mais interessante, especialmente o laboratório de LEQGF, onde experimentos mais vibrantes, no sentido de um resultado contundente, mudança de cor, mudança de estado físico repentino, só para citar possibilidades, portanto resultados que servissem de catalisadores para redução da evasão e pudesse criar contingentes de alunos

defensores da Química e não de teorias que podem ser suplantadas, por modelos diferentes submetidas ao aparecimento de novas tecnologias, mais avançadas.

Há necessidade de dosar experimentos que preparem o indivíduo para profissão, mas também para ser um pesquisador, mas isto tem que estar circunscritos há uma divisão clara, que seja uma opção do aluno, não uma indução da instituição. O caminho que o estudante vai tomar que pode ser um químico de alguma área específica, originadas dos processos químicos, como indústrias, uma estação de tratamento de resíduos, água, esgotos, ou uma EMBRAPA, que usa o emprego da teoria na prática, com interesses em resultados, rendimentos e uma infinidade de possibilidades, ou manipulações diversas, como remédio ou a vocação ao empreendedorismo, cujos conhecimentos adquiridos lhe possibilitaram esse avanço.

Segundo ainda Schwartzman:

A grande maioria destas pessoas busca uma educação genérica que aumente sua cultura e lhes dê melhores horizontes para se inserir na vida adulta e profissional, ou uma formação específica que as qualifique para uma profissão bem definida. Para atender a esta população, não são necessárias instituições de grande intensidade de pesquisa e padrão internacional, mas simplesmente instituições sérias e competentes no que fazem, sejam elas públicas ou privadas.

Eis aí um trecho com bom conteúdo de discussão, primeiro a maioria absoluta dos cursos da UnB, tem um grupo de profissionais de alto gabarito, como no IQ, a maioria absoluta dos professores concursados possuem doutorado, entretanto imbuídos de propósitos puramente academicista, se distanciaram da prática profissional, e de formar profissionais, que o IQ tem como Missão no Centro Oeste suprir. O fato é que ainda enviam Químicos para essa região vindos de outros estados. A verdade é que o índice de concluintes do IQ é muito baixo, volta-se, pois a questão da Evasão, da mudança de curso, que deve ser aprofundada.

Caso contrário os 10,6 bilhões que se investem no ensino universitário, beneficiando 1,4 milhões de brasileiros, contra 22,2 bilhões para o ensino básico, que o país consegue alfabetizar em torno de 36%, de uma população de 185 milhões de brasileiros, termina, pois em não se justificar.

Quanto à questão da isonomia, acredita-se que não seja a questão maior, mas a estrutura da vinculação do Ensino, pesquisa e Extensão, já há muito merecem uma discussão, por exemplo, redistribuir os docentes do IQ, pelo perfil de professor, com dedicação exclusiva ao magistério ou cujo perfil aponta para a pesquisa, mas a UnB, não é um Centro de Pesquisa, não é uma instituição de pesquisadores, mas que pode ter muitos pesquisadores, igualmente não é uma instituição de ensino, visto que os “pesquisadores” preferem não dar aulas e terminam por assumir apenas o mínimo necessário, ou obrigatório, mas em tese todos fazem tudo, e quando alguém é especialista em tudo, não é especialista em nada. Ora então se discute em que cada qual seja habilitado, na sua área de conhecimento, mas com vistas a ser: Professor, pesquisador ou extensionista.

Remete-se, pois às conclusões uma frase de Schwartzman:

O Brasil necessita na ponta ter uma universidade que se aproxime ao máximo dos padrões internacionais, na base, um amplo sistema educativo que atenda à crescente população estudantil. São coisas diferentes, que não podem ser vestidas ou atendidas com o mesmo modelo.

Ao que se sugere o LEQGF, está na base, seu modelo deve ser mais contundente, no preparo de profissionais de diversas áreas, inclusive, dos cursos do IQ, onde deve ser a prática da comprovação teórica, que não deixe dúvidas, sobre sua utilidade, sobre sua finalidade, na formação do cidadão de curso superior, que vai necessitar desse conteúdo, na vida profissional.

No dia 23 de Setembro de 2012, diversos especialistas manifestaram publicamente sua opinião sobre assuntos ligados à UnB:

Se o IQ tem como filosofia, formar uma seleção de pesquisadores, meticolosos, bem preparados na teoria, certamente um público mais restrito e o IQ com nota 5,0 na CAPES, aponta que existem condições para isso, mas deve haver um diálogo franco e não o dirigismo puro fica a sugestão de se aprofundar no tema, que aponta em princípio para o IQ perdendo qualidade ao não ter estratégias que qualifiquem mais profissionalmente, do que insistir em se formar um pequeno contingente de pesquisadores que terão mais dificuldades nas soluções cotidianas profissionais, faz-se aqui um remendo dos 4 cursos do IQ, apenas a FESQ, que é uma fábrica de alguns produtos na área de limpeza, basta dizer que os sabões

líquidos dos banheiros da UnB, são produzidos ali, que em 2010 o Relatório de Autoavaliação-2011 da UnB, informa a produção de 28 mil litros, que é mantida sempre por grupos de alunos do IQ- em operação do aprender fazendo.

Se a UnB tem cursos com nota 1,0 no ENADE e também 5,0, deve procurar subir os indicadores de cada qual, e ter um resultado com um padrão uniforme, ela não sobrevive com esses distanciamentos, isto posto, que está melhor também recebe o reflexo das avaliações mais frágeis, se 29 cursos tem hoje boa avaliação, mas 120 estão mal avaliados, o reflexo é, por exemplo, que entre as 100 universidades mais bem avaliadas do planeta, apenas a USP aparecem, ainda assim está em 94º, sendo que de todas 61 são americanas e das 500 melhor avaliadas apenas 6 são brasileiras, e são a USP, já informada, depois vem universidade Federal de São Paulo e tem posição entre 200-250, universidade Estadual de Campinas- 2500-300 universidade Federal do Rio de Janeiro- 300-350, universidade Federal do Rio Grande do Sul- 400-450 e Federal de Minas Gerais- 450-500, sendo que a UnB não aparece. Das 20 melhores, 16 são Americanas, aparecendo depois Universidade de Toronto- Canadá, (12) U. de Tóquio (13), Reino Unido (17), sendo ainda que a universidade de Harvard aparece em 1º lugar de 2006 a 2011, bem como Stanford em 2º. menos em 2009, ficando Cambridge em 3 e 4º e U. da Califórnia em Berkeley em 4º ou eventualmente em 3(2010/2011) e em 5º o Instituto Tecnológico de Massachusetts (2007-2011). Essas listas mostram as 100 primeiras universidades do planeta, classificadas de acordo com a avaliação de suas publicações científicas, conforme a metodologia utilizada pelo “Shanghai Jiao Tong” university’s institute of Higher Education, dentre os anos 2006 a 2011 e também é classificado de acordo com a avaliação de suas publicações científicas conforme a metodologia utilizada pelo “Higher Education Evaluation & Accreditation Council of Taiwan”.

Avaliar a qualidade considerando o número de professores com Prêmio Nobel, se na América latina não existem, não seria uma meta prioritária, pela dificuldade natural dessa disputa, mas poderiam ser contratados pesquisadores da equipe dos mesmos, colaboradores, como prova está à notícia estampada no CB de hoje, já informada anteriormente

Prevalece a noção de que todas as universidades são iguais, esse é o principal problema “é aceitar a ideia, de que as universidades são diferentes e precisam ser tratadas de forma diferentes”. O segundo problema é que, mesmo com recursos, as universidades precisam ter autonomia, para contratar professores e pesquisadores por valores competitivos no mercado internacional, o que vai contra a educação superior, que no passado era dedicada a uma pequena elite, é hoje um sistema massificado, que, em muitos países, já incluía a grande maioria dos jovens e alcança também a população adulta que quer continuar estudando. A grande maioria destas pessoas busca uma educação genérica que aumente sua cultura e lhes dê melhores horizontes para se inserir na vida adulta e profissional, ou uma formação específica que as qualifique para uma profissão bem definida. Para atender a esta população, não são necessárias instituições de grande intensidade de pesquisa e padrão internacional, mas simplesmente instituições sérias e competentes no que fazem, sejam elas públicas ou privadas.

O princípio da Isonomia precisa poder afastar os professores e funcionários de baixo desempenho, o que vai contra as normas de estabilidade do serviço público; e, finalmente, precisam ter condições de receber recursos, cobrar mensalidades e administrar seus fundos, como fazem as empresas mais eficientes, o que também contraria as práticas usuais das repartições públicas. O paradoxo brasileiro é que, se por um lado, não conseguimos atingir este padrão, por outro também não admitimos que a principal função da grande maioria das universidades deveria ser o ensino de qualidade, e que, para isso, elas não precisam fingir que fazem pesquisa com os custos que isto traz.

À medida que o sistema de ensino superior se expande, ele passa a incluir cada vez mais estudantes que tiveram uma formação secundária precária, que não tem como seguir as carreiras acadêmicas dos cursos tradicionais, mas precisam,... de um novo tipo de educação mais adequado às suas possibilidades e necessidades, em termos de conteúdo e métodos educativos.

O Brasil necessita, na ponta, ter universidades que se aproximem ao máximo dos padrões internacionais e, na base, um amplo sistema educativo que atenda à crescente população estudantil. São coisas diferentes, que não podem ser vestidas e atendidas com o mesmo modelo.

E finalmente em Educação e Inovação- Debate (10. Pensar Brasília- Brasília- 23 de setembro de 2012- Correio Braziliense.).

a) Disse o Professor Gilberto Lacerda, professor da Faculdade de Educação da Universidade de Brasília (UnB):

E por conta da ausência de bons professores que temos atualmente poucos alunos nas faculdades de matemática, física e **química**. Isso atrapalha o processo de inovação.

E na página do CB- 23 de setembro- Pensar Brasília.

b) A pesquisadora da UnB Benigna Maria de Freitas Villas Boas,disse após desenvolver pesquisa com estudantes dos cursos de licenciatura. A especialista também argumenta que

Ainda em Pensar Brasília.7 do CB- 23 de setembro de 2012

Para Emília Queiroga, especialista em educação:

Nossa educação é baseada na fragmentação do conhecimento, o que resulta em uma sociedade que não sabe integrar as diversas áreas do saber. Agora precisamos aprender a convergir, juntar todas as habilidades dos seres humanos”,

A ausência de bons professores, determina poucos alunos de Matemática, Física e Química.Com foco na Química, foi feita na avaliação anterior e de forma como o conteúdo é apresentado, que é a sugestão daí como conclusão “a falta de sintonia entre bancos universitários e o mercado de trabalho, se estiver se falando do mercado de trabalho, se encaixar no fato concreto levantado no tópico anterior, que aborda Schwartzman e quanto à questão da fragmentação do conhecimento, afirma Villas Boas que a nossa educação não sabe integrar, a própria UnB, através do Relatório de Autoavaliação 2011, reconhece como dificuldade o individualismo

acadêmico e no IQ, que é extremamente acentuada essa característica, começa timidamente a mudar quando professores das áreas principais da Química compõe o conjunto de docentes de LEQGF, integrando áreas que normalmente disputam espaço dentro do IQ, entretanto a Química, cuja função técnica, seja responsável pelo laboratório, sob a coordenação do Professor coordenador, iniciou os esforços, reunindo críticas, propostas de professores que no geral, poderão em médio prazo, formar um processo dinâmico de evolução de roteiros e práticas no LEQGF.

Assim os pontos começam a fazer sentido para esta pesquisa da percepção do usuário que “enxerga o conjunto”, não percebe a parte, desde a definição na introdução, depois no Referencial Teórico e aqui corroborando com a professora Benigna, que o ensino é fragmentado, então no LEQGF, é essa representação a percepção dos usuários do laboratório tem uma noção conjunta, mas não a soma das partes, que é a interface no momento da aula prática, entre toda a estrutura da UnB e o aluno, que está sendo avaliada e tem na média uma percepção de boa prestação de serviço, alguns itens considerados ótimos pelos usuários, entretanto se o processo se aprofundar numa fundamentação holística do LEQGF, mas de toda a UnB, representada pelo LEQGF, porque conseguiu se comportar de maneira tal como definia a Gestalt;

O comportamento das pessoas é baseado na interpretação que fazem da realidade e não a realidade em si. A cultura e a sociedade em que vivemos criam em nós predisposições perceptivas, estereótipos que condicionam as nossas percepções:

- forma, padrão, configuração.

-O todo não é igual à simples soma das partes, mas é traduzido pela percepção do conjunto, mas esse laboratório deve buscar essa composição dentro da estrutura da UnB, de maneira a dotá-lo de condições para bem desempenhar suas atividades e se tornar catalisador dentro do IQ e depois o IQ, para UnB, visto que a avaliação promovida em seu âmbito qualifica-o neste sentido.

Raciocinando sobre 22,2 bilhões empregados na Educação Básica, referido parágrafos antes.

O pesquisador Rodrigo Pinto, há 6 anos trabalhando com James Heckman, ganhador do Prêmio Nobel da economia, conduziram pesquisa sobre investimentos em capital humano, com foco na primeira infância, afirmou:

Politicamente é mais interessante, o discurso para as universidades, mas economicamente não, pois a pessoa chega lá defasada, por conta de uma educação básica ruim e não desenvolve o Capital humano necessário.

Ao discutir em linhas gerais- 2 situações se afiguram uma quando em Finanças Públicas se falou nas disputas de recursos, pelo seu quinhão, na partilha, outra se ressalta imediatamente a responsabilidade pelo bom uso de recursos públicos se por alto se fala em 10,6 bilhões para beneficiar capacitando 1,4 milhões de estudantes de cursos do ensino superior, enquanto o Brasil investe 33 mil por aluno no decorrer de todo o ciclo fundamental nos EUA, Reino Unido, Japão, Itália e Dinamarca investem 160 mil por aluno, para um mesmo período, o fundamental, ainda assim o Secretário de Estado da Educação do DF; Denílson Bento da Costa afirma;

E o Jornal Nacional da Rede Globo de 25 de Setembro de 2012 às 20 h informou que o IDEB do Brasil é de 5,0 e dos países mais desenvolvidos é 6,0, que é nota máxima.

Na Química poderia se lembrar de que por 5 anos tem mantido 5,0 na CAPES- índices da pós-graduação. A Educação básica do DF foi pontuada com nota 5,7 no IDEB, embora indicadores diferentes, mas pontuados com nota máxima, no entanto existe o ensino médio e o curso superior, aos quais se incluem os cursos do IQ, com evasão, mudança de curso, em evolução, mas a percepção do usuário ainda é positiva em relação aos pré-requisitos dos cursos do Instituto de Química, em que o LEQGF, apenas é à entrada dos cursos, mas o feedback foi positivo, ora se a evasão pode significar, redução de alunos, alguns traduzirão, por seleção natural, outros, porém vão se detiver numa questão mais profunda, Constitucional – seletividade e exclusão são do que se fala aqui e o que é pior, contrariando ainda as bases que se fundamenta o IQ, que está nas páginas iniciais do site do IQ:

É “ser uma unidade Acadêmica” comprometida com o saber e a busca de soluções de problemas na área da Química do País e da Sociedade, educando homens e, mulheres para o compromisso com a ética, com os direitos humanos, o desenvolvimento **socioeconômico sustentável**, a produção do conhecimento científico, cultural e tecnológico, dentro de referenciais de excelência acadêmica e de transformação social.

Sua visão é construída pela discussão de seus problemas e apoiada na parceria Universidade/docentes, técnicos e alunos na construção do futuro da Unidade Acadêmica da instituição é “ser uma das dez maiores Unidades Acadêmicas na área da Química do País e referência como:

- a) Instituto de excelência acadêmica, integrado internacionalmente à sua área do conhecimento.
- b) inovadora na geração disseminação, aplicação e gestão do conhecimento novo na área da Química.
- c) padrão na gestão pública moderna, integradora, transparente e democrática e.
- d) “unidade Acadêmica humanizadora que ofereça à comunidade universitária qualidade de vida, infraestrutura adequada e boa relação entre pessoas”.

Valores definidos com conformidade com seus princípios estatutários para o cumprimento de sua missão estratégica, identificados pelos gestores acadêmicos do Instituto de Química são:

- a) busca permanente da excelência no campo de atuação da Química.
- b) educação superior na área da Química como um bem público diretamente vinculado ao projeto de país definido pela Constituição e comprometido com as necessidades da sociedade.

Reitera-se que se após-graduação do IQ atinge notas quase máximas e o Ideb é 5,7, o hiato está no 2º grau e no curso superior, onde se encontram as fragilidades, portanto, deve ser mais bem detalhadas, se da com unidade se fala em falta de qualidade de bons professores em Física, Matemática e Química, é hora de se demonstrar, pois por esta pesquisa, que apresentou evidencia que se contraria a

informação de que falta: pré-requisitos aos alunos que entram no IQ existem debilidades que não estão os suficientes esclarecidos, delineados, ou serão fatores que estão mascarando, fatores de fundo.

Voltando a questão dos percentuais destinados à educação segundo José Humberto Matias de Paula

No CB, 23 de Setembro de 2012- Pensar Brasília. 7

O diretor de Prospecção e novos Empreendimentos da Terracap, José Humberto Matias de Paula, defendeu a ampliação dos recursos investidos em educação:

Seis países da América do Sul, inclusive Paraguai e Bolívia, estão adiante de nós”, ressaltou. “Aplicamos **4,5%** do produto Interno Bruto (PIB), enquanto o Chile 9%.

Nesta pesquisa já se encontrou 5,25- como percentual do PIB- em educação , mas a proposta é de se chegar a 10% e existe um movimento neste sentido. “O secretário de Educação do DF admite que 89 mil jovens apresentem defasagem de 2 a 3 anos, que determinaram em elaboração de um Programa que funciona dentro da escola, para treinar docentes que atuam em turmas específicas para alunos com dificuldades”.

E o IQ-UnB, quais tem sido suas atitudes, além da disciplina de Fundamentos de Química orgânica, os professores falam em redistribuir créditos em dois semestres letivos, mas por enquanto não foi operacionalizado. O fato é que a educação precisa de ser dinâmica, com soluções, e, portanto mais eficiência nas atitudes.

A comunidade do Distrito Federal no jornal de maior circulação do DF.

Politicamente é mais interessante o discurso de recursos para as universidades, mas economicamente não, pois a pessoa chega lá defasada por conta de uma educação básica ruim e não desenvolve o Capital humano necessário. Disse ao responder: Porque os investimentos se focam mais no ensino superior? Em seguida ao responder : Como a universidade.

Para o pesquisador brasileiro Rodrigo **Pinto** da universidade de Chicago, que trabalha há seis anos com James **Heckman**, professor de Economia e ganhador do

Nobel de Economia- Eles conduziram pesquisa sobre os **retornos dos investimentos em capital humano**, com o *foco na primeira infância*.

De Luiz Prisco (Especial para o Correio Braziliense de 23 de setembro de 2012. Pensar Brasília.5:

Ainda no caderno Educação e inovação do Correio Braziliense de Domingo-23 de setembro de 2012- Pensar Brasília-6, vê-se que o Secretário de Educação do DF, Denilson Bento da Costa, em ponto a ponto: Repetência no 1º grau.

Em relação à repetência: “A reprovação é característica de um sistema de ensino que precisa ser melhorado. Hoje, temos: 89 mil jovens que apresentam uma defasagem de dois a três em relação a sua série. Criamos um programa, que funciona dentro da escola, para treinar docentes que atuam em turmas específicas para alunos com dificuldades”.

Na página 7 do CB- 23 de setembro de 2012- Pensar Brasília, Denilson Brito da Costa destacou o desempenho do Distrito Federal no índice de Desenvolvimento de Educação Básica (**Ideb**), **com nota 5,7**.-“Somos o terceiro melhor do Brasil, logo atrás de Minas Gerais e Santa Catarina.

O Ideb do Brasil é de 5,0, conforme Jornal Nacional da Rede Globo de 25 de Setembro de 2012 às 20:00 H e dos países mais desenvolvidos é 6,00, que é a nota máxima.

Investimentos em Educação

Ainda no CB, 23 de Setembro de 2012- Pensar Brasília.7

O diretor de Prospecção e novos Empreendimentos da Terracap, José Humberto Matias de Paula, defendeu a ampliação dos recursos investidos em educação: “Seis países da América do Sul, inclusive Paraguai e Bolívia, estão adiante de nós”, ressaltou. “Aplicamos 4,5% do produto Interno Bruto (PIB), enquanto o Chile 9%”.

Fragmentação do conhecimento, ou o conhecimento holístico.

Ainda em Pensar Brasília.7 do CB- 23 de setembro de 2012

Para Emília Queiroga, especialista em educação: “Nossa educação é baseada na fragmentação do conhecimento, o que resulta em uma sociedade que não sabe integrar as diversas áreas do saber. Agora precisamos aprender a convergir, ajuntar todas as habilidades dos seres humanos”, afirmou Queiroga.

GDF aposta em nova universidade.

.....

Vê-se finalmente nas páginas 8 e 9 de Pensar Brasília, domingo 23 de setembro de 2012- Correio Braziliense, segundo, o Secretário de Educação do DF, Denilson Brito da Costa: “Temos 28.364 professores. Desse total, apenas 737 possuem nível médio e 566 licenciatura curta. Temos 878781 com licenciatura plena, 17.289 com pós-graduação, 905 mestres e 96 doutores. Podemos dizer que o alto desempenho obtido pela capital federal no índice de Desenvolvimento(Ideb) se deve ao nível de nossos docentes”. Para melhorar a qualificação dos professores, a escola será transformada em Faculdade de Educação. Será um dos embriões da Universidade Distrital que se juntarão, aos espaços da Escola de Música e do CIIE e outros .

Encontram no serviço prestado em um laboratório do IQ, embora ainda reconheçam que a UnB não conta com um sistema de avaliação sobre a infraestrutura. É importante que não só as unidades acadêmicas avaliem esse ponto, mas principalmente os usuários que utilizam A Biblioteca, **os laboratórios**,(...) a fim de que a universidade possa, com os resultados específicos, adotar medidas corretivas à Comunidade universitária e a sociedade em geral.

E finalmente em Educação e Inovação- Debate (10. Pensar Brasília- Brasília- 23 de setembro de 2012- Correio Braziliense.)

Disse o Professor Gilberto Lacerda, professor da Faculdade de Educação da Universidade de Brasília (UnB): “E por conta da ausência de bons professores que

temos atualmente poucos alunos nas faculdades de matemática, física e **química**. Isso atrapalha o processo de inovação”.

E na página do CB- 23 de setembro- Pensar Brasília.

A pesquisadora da UnB Benigna Maria de Freitas Villas Boas, desenvolveu pesquisa com estudantes dos cursos de licenciatura. A especialista também argumenta que falta sintonia entre bancos universitários e o mercado de trabalho.

COMO A UNB SE FUNDAMENTOU, QUANDO FOI CRIADA?

A imagem da UnB devia ser o que pensam da universidade.

-Correio Brasiliense 28/07/2012 p.36 do Caderno Cidades

Por Darcy Ribeiro para ser o centro de pensamento cultural, uma Universidade, sem política de créditos definida para a formação um ambiente universitário no qual as pessoas formariam o conhecimento a partir das trocas, no instituto central de Ciências. Mas após a reforma da educação, com a padronização do ensino superior, tudo mudou. Em 1966, por exemplo, Honestino Guimarães estava inscrito para o curso de “extensão de futurologia”. As aulas eram ministradas por Gilberto Freyre, um dos mais importantes pensadores brasileiros do século 20. A experiência quase impensável nos dias atuais incluirá aulas teóricas e com aplicação prática em conjunto com a sociedade. Voltar a debater esse projeto seria a maior contribuição da comissão da verdade da UnB, mas é preciso muita coragem e disposição tendo em vista que colocará em questão a maneira como a UnB está estruturada, pois o projeto previa o pensamento independente, crítico, com autonomia na gestão intelectual estava completamente fora dos padrões do Estado na época. A UnB representava a **liberdade de pensamento**, tudo que era mais combatido pelo governo da época, a partir de então, começou a política do terror, de punir quem questionasse. Alguns resistiram, mas muito se perdeu, lembra o professor de Direito Cristiano Paixão.

Mas a grande pergunta, poderia ser: Hoje a UnB consegue mudar essa situação?

Ainda no Correio de sábado, 28 de julho de 2012- Pensar e Agir Artigo (p.19). Nesse artigo Schwartzman, elabora os seguintes pensamentos:

Na página 18 diz: “o circuito internacional de universidades é praticamente todo de língua inglesa, e universidades que trabalham em outras línguas, tem muito pouca visibilidade internacional.”.

No mesmo CB na página 19: “uma das explicações para isso é que conta muito, nestas avaliações, a existência de pesquisa de alta qualidade e, inclusive o número de professores com Prêmio Nobel, que na América Latina não existem, mas...”. Em outro trecho, continua a análise:

A terceira explicação, finalmente, é que de fato poucos departamentos e cursos universitários no Brasil têm os padrões de qualidade que caracterizam as melhores universidades do mundo, independentemente da pesquisa que fazem”. O sistema de avaliações existente, do Ministério da Educação trabalha com rankings, mas sem padrões definidos de qualidade, o que tem servido para identificar as piores instituições, que, se são privadas, podem ser punidas com suspensão das matrículas e até mesmo com o fechamento. Mas não há casos conhecidos de punição ou fechamento de instituições públicas e, o que é mais importante, o Ministério da Educação não tem como dizer, por exemplo, que eu posso sem riscos me tratar com um médico formado por uma faculdade que tem um conceito três no Exame Nacional de desempenho de estudantes (ENADE), que avalia o rendimento dos alunos dos cursos de graduação em todo país. Ao mesmo tempo, países que querem participar de forma ativa do mundo da pesquisa e do conhecimento de alto nível procurou fazer com que pelo menos algumas de suas universidades cheguem a este patamar, países como Alemanha e França estão fazendo um esforço importante, de identificar estas universidades de ponta e fortalecer sua excelência, mas no Brasil, prevalece a noção de que todas as universidades são iguais, esse é o principal problema “é aceitar a ideia, de que as universidades são diferentes e precisam ser tratadas de forma diferentes”. O segundo problema é que, mesmo com recursos, as universidades precisam ter autonomia, para contratar professores e pesquisadores por valores competitivos no mercado internacional, o que vai contra a

educação superior, que no passado era dedicada a uma pequena elite, é hoje um sistema massificado, que, em muitos países, já incluía a grande maioria dos jovens e alcança também a população adulta que quer continuar estudando. A grande maioria destas pessoas busca uma educação genérica que aumente sua cultura e lhes dê melhores horizontes para se inserir na vida adulta e profissional, ou uma formação específica que as qualifique para uma profissão bem definida. Para atender a esta população, não são necessárias instituições de grande intensidade de pesquisa e padrão internacional, mas simplesmente instituições sérias e competentes no que fazem, sejam elas públicas ou privadas.

O princípio da Isonomia precisa poder afastar os professores e funcionários de baixo desempenho, o que vai contra as normas de estabilidade do serviço público; e, finalmente, precisam ter condições de receber recursos, cobrar mensalidades e administrar seus fundos, como fazem as empresas mais eficientes, o que também contraria as práticas usuais das repartições públicas. O paradoxo brasileiro é que, se por um lado, não conseguimos atingir este padrão, por outro também não admitimos que a principal função da grande maioria das universidades deveria ser o ensino de qualidade, e que, para isso, elas não precisam fingir que fazem pesquisa com os custos que isto traz.

À medida que o sistema de ensino superior se expande, ele passa a incluir cada vez mais estudantes que tiveram uma formação secundária precária, que não tem como seguir as carreiras acadêmicas dos cursos tradicionais, mas precisam, ... de um novo tipo de educação mais adequado às suas possibilidades e necessidades, em termos de conteúdo e métodos educativos.

O Brasil necessita, na ponta, ter universidades que se aproximem ao máximo dos padrões internacionais e, na base, um amplo sistema educativo que atenda à crescente população estudantil. São coisas diferentes, que não podem ser vestidas e atendidas com o mesmo modelo.

Simon Schwartzman é sociólogo e P.H.D em ciência política pela Universidade da Califórnia, em Berkeley. Entre 94/98 foi presidente do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 2006 e 2007, coordenou um estudo

sobre universidade e desenvolvimento na América Latina, atualmente é presidente do Instituto de Estudo do Trabalho e da Sociedade (IETS). E os trechos de sua entrevista é a manifestação de um *stakeholder*, qualificado, cujo pensamento corrobora com a imagem que a UnB, possa ter e que mais à frente será implementada, com as avaliações de outras pessoas da comunidade.

O que pensam da UnB e o que seus líderes pensam dela.

Uma análise de *stakeholders* externos e internos.

Ainda analisando opiniões, no dia 7 de Setembro de 2012, o caderno Cidades + Política e Economia no DF, do Correio Brasiliense, trouxeram Eleições na UnB, em que foram retirados alguns trechos, dos pensamentos, publicados, de dois importantes professores da universidade, como candidatos discutiram a UnB. Foi acrescido comentários, na verdade pergunta de uma jornalista, em que reflete o pensamento atual dos meios de comunicação, a respeito da UnB, objeto desta pesquisa. Duas candidaturas à reitoria em que dois grupos políticos polarizados, representam praticamente a totalidade de opiniões da comunidade acadêmica. O mais importante, foram opiniões públicas, em canal de TV e através do jornal citado, em debate, que se expõem pontos altos da Instituição e suas fragilidades atuais, por dois candidatos, sendo que ambos ex-decanos de Ensino de Graduação, da UnB, os professores do Instituto de Geociências Márcia Abrahão e da Faculdade de Tecnologia Ivan Camargo, quando foram discutidos temas importantes como a expansão da UnB, a segurança no Campus e a alocação de recursos para a instituição de ensino superior.

Para Márcia Abrahão “A minha candidatura tem total compromisso com a meritocracia. Vamos avançar muito em políticas para a pesquisa e a pós-graduação.”

“Nossa candidatura é integradora na sua própria concepção, plural, apartidária e que busca a excelência no ensino na pesquisa, na extensão, na gestão e na convivência da Comunidade”.

Para Ivan Camargo: “um dos motivos da nossa campanha é trocar, mudar, voltar a ser uma universidade de vanguarda. Precisamos trazer de volta grandes nomes para a Universidade”.

“A universidade precisa de uma gestão mais eficaz, precisamos de um pouco mais de pragmatismo, nas ações determinadas pelos colegiados da UnB. E, principalmente, união”.

Outro pensamento do Professor Ivan, alinha com objetivos desta pesquisa, ao diminuir a distância que existe em relação à manutenção da UnB e de quem é responsável pela sua qualidade.

“Compromisso com a sociedade significa também compromisso com o dinheiro público. O dinheiro do contribuinte é que financia a nossa pesquisa, a nossa extensão”.

Destaca-se uma pergunta da editora de opinião do Correio, Dad Squarisi-

A Unb tem vocação para vanguarda. Na origem, formou quadros com a nata da inteligência nacional e estrangeira. Inovou ao não adotar o Sistema de Cátedra e ao admitir professores por notório saber. Era praxe oferecer curso com medalhões mundiais. Em suma regia-se pela aristocracia do saber. As coisas mudaram. Meritocracia passou a rimar com burocracia. Briga-se por privilegiar o tempo de serviço em detrimento da produção cultural e científica. O resultado aí está. A UnB despenca no ranking das melhores. É a 8ª do Brasil, a 25ª da América Latina e quase a 600ª do mundo. Minha pergunta: Sua proposta tem compromisso com a meritocracia das grandes universidades? Em bom português: a UnB vai retomar a vocação que ficou lá atrás?

A professora Márcia, após informar, sobre a expansão iniciada, por ela em 2005 e implementar em 2008, 36 cursos de graduação, cursos noturnos. Afirmou ainda que iria ampliar a internacionalização da universidade e utilizar todas as formas existentes para melhorar o ensino, a pesquisa e a extensão com muito mérito e com inclusão de todos.

Dias depois, segundo o UnB Clipping- Atendimento, de Serviços no Site da UnB, em que se lia: a reitoria da Universidade de Brasília enviou ao Ministério da Educação (MEC) nesta terça-feira, 18 de setembro, a lista com os nomes dos três indicados pelo Conselho universitário (Consuni) para o cargo de reitor. O MEC é o responsável por encaminhar a lista à presidente Dilma Rousseff, que fará a escolha do próximo dirigente da UnB.

Os nomes de Ivan Camargo, encabeçando a lista, Márcia Abrahão, em segundo lugar, e Volnei Garrafa, em terceiro, foram definidos pelo Consuni em reunião na última sexta-feira, 14. O resultado da votação entre os conselheiros foi o mesmo apontado pela comunidade acadêmica em consulta na qual votara professores, servidores técnicos e alunos.

Um processo eleitoral significa a maior pesquisa de opinião que se poderia ter a respeito de uma instituição, visto que no momento dessa consulta, colocam-se projetos e fala-se claramente a opinião de todos os segmentos da entidade, a respeito de seu funcionamento atual, seja se está no rumo correto ou se necessita de correções, que se discutirá mais à frente, neste trabalho.

.....
NOTÍCIAS: Extraídas através da Internet em 31/10/2012.

No Pisa 2009 (Programa Internacional de Avaliação de Alunos), aplicados em 65 países, o Brasil ficou em 53º lugar. Na escala de 1 a 800 pontos, nosso país alcançou 401. No quesito leitura, 49% de nossos alunos mereceram nível 1 (1 equivale a conhecimento rudimentar e 6 ao mais complexo). Nível 1 também para 69% de nossos alunos em matemática e para 54% em ciências.

O Pisa é aplicado em alunos (as) de 15 anos. Nas provas de matemática e leitura apenas 20 alunos (0,1%), dos 20 mil testados, alcançaram o nível 6 em leitura e matemática. Em ciências, nenhum. No conjunto, é em matemática que nossos alunos estão mais atrasados: 386 pontos (o máximo são 800).

O MEC apostava atingirem 395. Na leitura, nossos alunos fizeram 412 pontos, e em ciências, 405. Para consulta: <HTTP://www.pisa.oecd.org>

Análise de 39 países, feita pela OCDE em 2010, revela que o investimento do Brasil em educação corresponde a apenas 1/5 do que países desenvolvidos desembolsam para o setor. EUA, Reino Unido, Japão, Itália e Dinamarca investem cerca de US\$94.589 (cerca de 160 mil) por aluno no decorrer de todo o ciclo fundamental. O Brasil investe US\$19.516 (cerca de R\$33 mil).

Entre os países mais ricos, derivam do poder público 90% do investimento em ensinos fundamental e médio. Ainda convivemos com cerca de 14 milhões de analfabetos com 15 anos ou mais. Sem contar os analfabetos funcionais. Dos 135 milhões de eleitores em 2010, 27 milhões não sabiam ler nem escrever. No Brasil, apenas 10% da população concluíram o ensino superior; 23% o médio, e 36% não terminaram o fundamental.

Hoje se aplica na educação apenas 5,2%, cerca de R\$ 70 bilhões. Em:
Educação : Da quantidade à qualidade no endereço:
(amaivos.uol.com.br/amaivos09/noticia/noticia.asp?cod_Canal=53&cod_noticia=16829)

A FOLHA de São Paulo de 31 de Outubro de 2012 11H23

ANEXO – IV-

CONTEXTUALIZAÇÃO – Relatório de Autoavaliação 2011

Fonte – Relatório de Autoavaliação da UnB-2011

Retirou-se alguns dados do Relatório de Autoavaliação Institucional 2011- Comissão Própria de Avaliação, em março de 2012 da universidade de Brasília-UnB, instituída pela Resolução do Conselho universitário N.083/2011, de 9/6/2011, em cumprimento ao disposto no Art.11 da Lei n. 10.861/2004, e no Art. 7º da Portaria n. 2.051/2004, de 9/7/2004. Trata-se de um trabalho conjunto de diversos órgãos da

UnB, não apenas mediante seus representantes na CPA, mas também de gestores de unidades acadêmicas e administrativas.

Esse grupo de assessoria à CPA é composto por representantes de todos os Decanatos, do Centro de Seleção e de Promoção de Eventos (CESPE), do Centro de informática (CPD) e da Secretaria de Administração Acadêmica (SAA).

O relatório dá continuidade ao processo que representa a autoavaliação, cuja discussão vai se disseminando na comunidade universitária, na perspectiva de ampliar a compreensão acerca da instituição e dar subsídios para o aperfeiçoamento do processo decisório, visando à excelência no oferecimento da educação superior universitária. O envolvimento de mais e mais segmentos da Universidade e da sociedade neste processo ainda constitui um desafio para a CPA.

O Relatório de Autoavaliação da universidade de Brasília foi elaborado com base na descrição, análise e avaliação das dez dimensões previstas no Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), contém 10 capítulos relacionados: 1. A missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional; 2. A política para o ensino, a pesquisa, a Pós-graduação, a Extensão; 3. A Responsabilidade Social da Instituição; 4. A Comunicação com a Sociedade; 5. As Políticas de Pessoal de Carreiras do Corpo Docente e Corpo Técnico-Administrativo; 6. Organização e Gestão da Instituição; 7. infraestrutura Física; 8. Planejamento e Avaliação; 9. políticas de Atendimento aos Estudantes.;

SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA.

Planejamento estratégico de universidade

Desde a sua criação, a Universidade de Brasília conta com a orientação de planos institucionais que definem suas diretrizes. O plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) é o instrumento de planejamento da Universidade que identifica o perfil institucional, sua estrutura organizacional e define os elementos básicos do planejamento estratégico, a missão, a visão, os princípios e os objetivos institucionais, além das diretrizes pedagógicas que orientam os programas e ações

de atuação e os indicadores da FUB/UnB, com abrangência para um período de cinco anos.

O atual sistema de planejamento da UnB agrega instrumentos relacionados à formulação e à atualização dos planos institucionais elaborados pelas unidades administrativas e acadêmicas (Plano de desenvolvimento institucional(PDI), Plano Quinquenal(PQ), Plano de Atividades(PAA), Matriz de planejamento, Matriz de indicadores institucionais) e outros associados ao acompanhamento das atividades desenvolvidas pelas unidades integrantes do Sistema de planejamento institucional (Relatórios Semestrais de planejamento, Relatório Anual de Gestão, Seminário de planejamento, Relatório de planejamento plurianual), conforme consta no Manual do

Sistema de Planejamento de UnB(2007).

A definição do planejamento Estratégico do ciclo 2011-2015, por sua vez, teve início a partir de análise e diagnóstico institucional, mediante instrumento denominado Matriz SWOT, por meio do qual foram identificadas as oportunidades e ameaças, os pontos fortes e fracos da instituição, com envolvimento das 66 unidades acadêmicas e administrativas.

Os resultados obtidos após a consolidação desse trabalho subsidiaram os gestores na construção das Bases Estratégicas e Táticas para o PDI 2011-2015, cujos trabalhos iniciaram em julho de 2010, mediante a realização de Oficina de planejamento. O documento “Bases Estratégicas e Táticas” fundamenta a construção do Plano de Desenvolvimento institucional (PDI) para o período de 2011 a 2015.

Às vezes, olhando apenas uma parte, de um todo, um conjunto que forma um sistema, uma organização torna-se difícil de ser entendida. Como pode apenas aquela parte, ter o aspecto que tem, se normalmente, se é levado, a considerar, em primeiro plano a marca, e dentro dela poder pensar que é forte, e que sendo forte tudo deveria funcionar 100%, como deveria ser, e não 90% ou 80%, como depois se constatam.

Análise Situacional da UnB- Matriz SWOT

A análise da universidade de Brasília, realizada no ano de 2010, considerou a metodologia SWOT, a qual correlaciona os fatores internos, fortes ou fracos, com as condições externas, oportunas ou ameaçadoras, pontuados por gestores de áreas estratégicas da universidade, de acordo com o seu nível de impacto. Assim, por meio da Análise SWOT, os gestores puderam visualizar a situação atual da universidade, identificando as condições externas (oportunidades e ameaças) e internas (pontos fortes e fracos) que influenciam o seu desempenho. Uma vez identificadas, os gestores devem utilizar essas informações ao traçar estratégias para fortalecer os pontos fortes e minimizar os pontos fracos, bem como buscar caminhos para se alcançar as oportunidades e enfrentar as ameaças. Além disso, esse instrumento auxilia os gestores a estabelecer os objetivos estratégicos institucionais.

1. Oportunidades

- a) facilidade de acesso a fontes de fomento e a financiadores nacionais e internacionais;
- b) localização da UnB na capital do País;
- c) imagem nacional de ciência e tecnologia favorável ao fomento das atividades acadêmicas;
- e) economia em expansão, com demanda por recursos humanos especializados;
- f) pressão externa por transparência.

2. Ameaças

- a) descontinuidade da política de educação superior;
- b) perda de pessoal qualificado para outros órgãos públicos;
- c) limitações à autonomia universitária ou descontinuidade do processo de implantação;

- d) inadequação dos marcos regulatórios para as IFES e de controle dos seus mecanismos de gestão;
- f) baixos salários;
- g) dificuldade de reposição de pessoal;
- h) sistema educacional não-inclusivo, restrito e de baixa qualidade;
- i) redução de recursos orçamentários.

3. Pontos fortes

- a) qualidade acadêmica dos professores, estudantes e técnicos;
- b) capacidade de gerar e captar recursos de fomento a atividades acadêmicas;
- c) patrimônio imobiliário e histórico;
- d) infraestrutura e capacidade laboratorial instalada;
- e) criatividade e independência intelectual da comunidade;
- f) politização, com comportamento proativo e ousado;
- g) processo interno de reestruturação e modernização;
- i) compromisso com boas práticas de gestão pública;
- j) comunicação social.

4. Pontos fracos

- a) alta rotatividade de servidores em função de baixos salários, capacitação insuficiente e precárias condições de trabalho;
- b) baixo envolvimento institucional dos servidores; falta de coesão interna e visão institucional e resistência a mudanças e ao funcionamento impessoal da Instituição;
- c) incapacidade gerencial: morosidade administrativa, falta de fluidez da informação, controle interno inadequado, negligência nos processos acadêmicos e descumprimento das decisões colegiadas;
- d) espaço físico e infraestrutura inadequados ou insuficientes em decorrência de problemas de gestão e manutenção do patrimônio;

e) sistemas informatizados de gestão acadêmica e administrativa desatualizados, ineficientes e não integrados. Falta de documentação de processos, sistemas e procedimentos;

f) esvaziamento do quadro de pessoal; diferenciação e precarização dos contratos de trabalho;

g) falta de plano de comunicação institucional;

h) carência de política de sustentabilidade e gestão ambiental;

i) necessidade de aprimoramento em cursos de graduação e pós-graduação.

Análise de impacto da Matriz SWOT

A partir da análise ambiental, é possível identificar os elementos do ambiente que podem estimular ou comprometer o desenvolvimento institucional, além de orientar os gestores na tomada de decisão e construção do planejamento tático das áreas. Por meio da análise de impacto da Matriz SWOT foi possível identificar e relacionar aspectos que influenciaram positiva ou negativamente o cenário institucional, fornecendo subsídios para uma tomada de decisão mais consciente e contextualizada com a realidade da universidade.

Oportunidades X Pontos Fortes

Este segmento mostra o potencial de crescimento da instituição representado pelos elementos favoráveis interna e externamente que, quando explorados, garantirão melhor posicionamento das ações organizacionais. O cruzamento entre oportunidades e Pontos Fortes aponta para a necessidade de se aproveitar a “Capacidade de gerar e captar recursos” e o “fomento a atividades acadêmicas” para melhor potencializar as oportunidades que tratam da “imagem da UnB, de credibilidade e confiança” e da “Facilidade de acesso a fontes de fomento e a financiadores nacionais e internacionais”. Além disso, detectaram-se outros dois fatores internos que exercem impacto significativo acerca do desenvolvimento das ações institucionais e podem impulsionar as oportunidades: “Qualidade acadêmica dos professores, estudantes e técnicos” e “Comunicação social”.

Ameaças X pontos Fortes

O potencial defensivo, apresentado no cruzamento desses dois aspectos, revela que os pontos fortes podem constituir um instrumento de defesa eficaz para reduzir os impactos negativos causados pelas ameaças.

Nesse caso, os gestores identificaram três ameaças significativas para o ambiente organizacional: “Perda de pessoal qualificado para outros órgãos públicos”; “Descontinuidade da política de educação superior e redução do aporte de recursos” e “Baixos salários e dificuldades de reposição de pessoal” e que podem ser minimizados com reforço de ações potenciais voltadas à “comunicação social”, “qualidade acadêmica dos professores, estudantes e técnicos”, e “sentimento de orgulho dos servidores em pertencer à UnB”.

Um diagnóstico dos pontos fortes em relação ao ambiente externo, favorável ou não, mostra o expressivo impacto da capacidade institucional em gerar recursos e de fomento às atividades acadêmicas.

Oportunidades X Pontos Fracos

Os empecilhos ao crescimento da instituição apresentados neste ponto da análise evidenciam quais os elementos que, superados internamente, permitirão melhor exploração das oportunidades existentes com perspectiva de crescimento organizacional. O resultado dessa análise permite sugerir que se estabeleçam estratégias que potencializem a utilização da imagem da UnB e o acesso a fontes de fomento e a financiadores de modo a neutralizar os pontos fracos, quais sejam, a ausência de sistemas integrados e atualizados. Sugere ainda estratégias para dirimir os problemas relacionados a comunicação institucional, ineficiência gerencial e morosidade administrativa, além de instituir mecanismos que visem a estimular o envolvimento institucional dos servidores por meio de políticas que os incentivem a compartilhar a visão institucional e a eliminar barreiras relacionadas à resistência pessoal e à aversão a mudanças.

Ameaças X Pontos Fracos

Neste cruzamento apresentam-se as vulnerabilidades institucionais, por agregar os elementos desfavoráveis internos e externos e que podem comprometer o plano de gestão da Administração (Alcance dos objetivos estratégicos institucionais).

Os gestores identificaram fatores desfavoráveis internos relacionados às ameaças. A análise mostra que a “Alta rotatividade de servidores” e o “Esvaziamento do quadro de funcionários” estão diretamente relacionados à “perda de pessoal qualificado para outros órgãos públicos”. No momento presente, por exemplo, pode-se dizer que, em termos de fatores causais para essa evasão, o impacto da “perda da URP” (que se apresentava à época) e a “precarização dos contratos de trabalho” podem agravar de forma significativa o quadro de vulnerabilidades da universidade.

Em síntese, a UnB deverá orientar sua atuação para utilizar a imagem positiva da instituição e procurar ampliar o acesso a fontes de fomento e financiadores, para tanto, o ponto forte, cuja exploração tende a trazer maior impacto ao desenvolvimento institucional, refere-se à capacidade da UnB em gerar e captar recursos próprios. Os gestores destacaram também como aspecto relevante a necessidade de continuidade do processo interno de reestruturação e modernização da UnB.

Dos Aspectos relacionados ao sistema de planejamento e ao sistema orçamentário, contábil e financeiro, no âmbito das Unidades, vão-se reter três dos treze:

a) Constatou-se a necessidade de maior envolvimento na elaboração, execução e acompanhamento do planejamento por parte de setores vinculados à Administração Central, conforme observado pela equipe.

b) Quanto à utilização e participação no planejamento, a pesquisa indica que apenas 20% das unidades apontam que mais de 90% das ações planejadas em 2008 foram efetivamente incluídas no planejamento da Unidade (...)

Entretanto, fica claro que grande parte das ações não está incluída no sistema de planejamento institucional.

A grande maioria das Unidades julgou inadequado o número e a capacitação das pessoas que atuam em sua área de planejamento.

Há críticas significativas em relação à disponibilidade e qualidade das informações para o planejamento da Unidade, Por outro lado, cerca de um terço das Unidades afirmou que os sistemas informatizados, a infraestrutura de TI disponível e a integração de sistemas informatizados, não atendem adequadamente às suas necessidades de planejamento.

A pesquisa revela que cerca de um terço das unidades avaliou negativamente a estrutura responsável pelo orçamento e pela gestão contábil e financeira, sendo este item que merece atenção.

Das Unidades, 36,7% consideraram o grau de integração dos processos de gestão orçamentário-financeira com o sistema de planejamento como inadequado.

Dos Aspectos relacionados às questões respondidas apenas pelas Unidades da Administração Central

O grau de contribuição do modelo de planejamento estratégico adotado pela UnB para o desenvolvimento da Universidade foi assinalado por 63%, embora o julguem desatualizado. A estrutura de indicadores institucionais foi avaliada negativamente por 45,5% das Unidades. Os gestores da Administração Central consideraram que essa questão precisa ser mais bem trabalhada, posto que a definição e o acompanhamento de indicadores de gestão são fundamentais nos processos de avaliação institucional, interna e externa. No que diz respeito ao modelo de alocação de recursos adotado na formulação do orçamento do programa interno, quase a totalidade das Unidades avaliadas fez críticas quanto à sua abrangência, sugerindo a existência de espaços para aperfeiçoamento.

Quase todas as unidades consideraram que a formulação da proposta de Orçamento Geral (LOA) carece de melhorias em alguns dos elementos essenciais, tais como: universalidade (contempla todas as fontes de recursos), sistema atualizado de acompanhamento de normas e indicadores, base de dados atualizada.

Há falta de integração dos processos de gestão orçamentário-financeira com unidades gestoras de compras, indicando, também, a necessidade de intervenção nessa área. Os aspectos listados contribuíram para a reestruturação da antiga Secretaria de Planejamento da UnB, hoje Decanato de Planejamento e Orçamento, e subsidiaram, junto à análise situacional, as alterações propostas para o novo ciclo de planejamento 2011-2015.

PDI e PPPI

Todas as políticas de ensino, pesquisa, extensão e gestão são formulada com base no PDI da Instituição. No ano de 2011, foi incluída a elaboração do Projeto político Pedagógico (PPPI) da Universidade, depois de identificada a necessidade de revisão do antigo projeto, elaborado em 1962, ano de criação da UnB.

O novo projeto- partindo da mesma missão, valores e princípios que o PDI- visa à projeção para um futuro utópico, embora sem se desligar da tradição e da cultura da UnB: a ousadia em busca da inovação, mas reconhecendo e preservando os valores que são importantes à instituição; a união da coletividade por meio de sua diversidade; a divulgação da proposta pedagógica; a conexão com os diferentes contextos; e, sobretudo, que explicita as concepções a respeito da Universidade e a sociedade para as quais se dirige. Assim, a dimensão dos processos pedagógicos na UnB se organiza a partir dos seguintes princípios fundamentais:

- a) A indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, que relaciona os processos de ensinar e aprender com a pesquisa científica e as atividades de extensão e organiza a síntese entre teoria e prática;
- b) A contextualização social e histórica do conhecimento;
- c) A diversidade como proposta de atuação e inclusão.

A avaliação institucional é o processo que envolve o esforço da instituição em se conhecer e ser conhecida por outros setores da sociedade e que, articulada ao planejamento, possui grande potencial para promover melhorias à organização (TRIGUEIRO, 2004). Para a Comissão Nacional de Avaliação do Ensino Superior (CONAES), a avaliação institucional é aquela que visa olhar a instituição de ensino como a totalidade integrada, buscando identificar o grau de coerência entre sua missão e as políticas institucionais efetivamente realizadas. A ênfase na autoavaliação e na sua prática educativa tem por objetivo gerar na comunidade acadêmica a autoconsciência de sua qualidade, de seus problemas e desafios, por meio de mecanismos institucionalizados e participativos de realização (MEC/CONAES, 2004).

Em relação à estrutura de avaliação das Instituições de Ensino Superior (IES), o ministério de Educação (MEC), por intermédio da implantação do SINAES, constatou a necessidade de incluir como parte integrante do processo avaliativo das universidades brasileiras o planejamento estratégico, sintetizado no que se convencionou denominar de Plano de Desenvolvimento institucional (PDI). Na Universidade de Brasília, a estrutura de avaliação conta com a Comissão Própria de Avaliação (CPA), com o Grupo Técnico de Avaliação (GTA) e com a Diretoria de Avaliação e Informações Gerenciais (DAÍ).

A CPA é a responsável pela condução dos processos internos de avaliação e pela sistematização e prestação de informações à comunidade acadêmica e aos demais órgãos do sistema (INEP, 2004). Já o GTA foi criado em 2010 com a missão de apoiar a CPA na elaboração anual do Relatório de Autoavaliação. Aspecto importante a considerar é que ambos não representam órgãos da administração da universidade. Tanto a CPA quanto o GTA possuem autonomia em relação aos Conselhos e demais órgãos colegiados existentes na instituição e seus integrantes são nomeados a cada dois anos. A DAI, por sua vez, é uma diretoria vinculada ao Decanato de planejamento e orçamento (DPO) e tem por atribuição apoiar o processo de avaliação institucional no sentido de planejar, coordenar e sistematizar informações organizacionais.

Perfil esperado dos egressos da instituição

De acordo com o formulado no Projeto político pedagógico institucional da universidade, o **perfil do egresso** a ser construído por meio da formação profissional é constituído de:

- a) Espírito científico, pensamento reflexivo e estímulo à criação cultural;
- b) Aptidão para a inserção nos diversos setores profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira;
- c) Capacidade de investigação científica e difusão da cultura;
- d) Domínio de conhecimentos culturais, científicos e tecnológicos e capacidade de comunicar esses conhecimentos por meio de ensino, de publicações e outras formas de divulgação científico-cultural;
- e) Capacidade de desenvolver trabalho colaborativo;
- f) Desejo permanente de aperfeiçoamento cultural e profissional.

Entretanto, o perfil de egressos pretendido pelas unidades acadêmicas em seus Projetos políticos Pedagógicos ainda é timidamente avaliado. O desempenho geralmente acima da média nacional dos estudantes da UnB nos exames nacionais constitui indicador da qualidade da formação na UnB.

Contudo, a não existência de uma política institucional de acompanhamento de egressos restringe e limita os dados de avaliação a estudos isolados de alguns cursos, em que podem ser obtidos dados sobre egressos formados.

Aspectos a aprimorar

No âmbito do sistema de planejamento cabe destacar os seguintes aspectos negativos:

- . Falta de uma política institucional de acompanhamento de egressos da UnB;
- . Dificuldade de conscientização da comunidade universitária para a aplicação do PDI como efetivo instrumento de planejamento das atividades acadêmicas e administrativas;
- . Necessidade de criar uma articulação formal e contínua entre o PDI e a avaliação institucional. Há muitos desafios a serem superados até alcançar a

excelência no planejamento da UnB. Em relação ao tripé (Ensino, Pesquisa e Extensão), pretende ser meramente didática e organizativa. Cada polo deve ser visto dialeticamente a partir dos outros dois, destacando elementos de ligação e formas de articulação.

Do Ensino de Graduação

Finalizado o período de implantação do REUNI, espera-se que a UnB amplie o atendimento à demanda do ensino superior público da região, em termos de aumento na quantidade da oferta de vagas, em termos de aumento na quantidade da oferta de vagas em cursos de graduação.

A avaliação da situação de permanência dos estudantes na UnB e a consequente proposição de medidas para reduzir a evasão são também atribuição da DAIA.

No ano de seu cinquentenário, a Universidade de Brasília deve finalmente rever o projeto original e criativo que a estabeleceu e que, a despeito das diferentes transformações na sua história, nunca havia sido revisitado.

Princípios delineados, que se constituem como tendências estruturantes para as concepções curriculares e organização didático-pedagógica. São eles:

a) o respeito à diversidade de práticas pedagógicas, que se remete ao reconhecimento da autonomia docente.

b) a flexibilização dos fluxos curriculares, desde 1986º estudante pode escolher livremente até 24 créditos (Módulo livre) e também regimental a exigência de 70% da carga horária em disciplinas da carga horária em disciplinas obrigatórias.

c) articulação entre ensino-pesquisa-extensão.

d) a interdisciplinaridade como princípio que orienta experiências de ensino, pesquisa e extensão articuladas e integradoras de diferentes instâncias que caracterizam a vida da universidade, tais como os diferentes campos de saber; os diferentes contextos pedagógico, acadêmico, administrativo e da sociedade; as

diferentes pessoas que se constituem profissionalmente nos espaços da universidade.

Ressalta-se que o número de docentes doutores em regime de Dedicção Exclusiva compõe mais de 83% dos professores da instituição.

Total de professores = 2.241

Com Graduação = 22

Com Especialização = 9

Com mestrado = 344

Com Doutorado = 1.862

- Como política indutora, as avaliações por colegas expandem a discussão sobre as dimensões acadêmico-pedagógicas a ajudam a disseminar entre docentes e discentes a cultura de participação e responsabilidade coletiva. - Entre diversos cursos com projetos em tramitação de 2009 a 2011, também o instituto de Química pleiteou e aprovou no CEPE o PPP de *Química Tecnológica*.

- Ao final de 2011 cumpriram-se as etapas necessárias para a finalização do texto do PPPI, tendo sido entregue, no início de dezembro, para a deliberação do Conselho de Ensino Pesquisa e Extensão, o que deverá ocorrer durante o ano de 2012, em curso.

A discussão da organização didático-pedagógica para a vida acadêmica na UnB identificam-se os aspectos relacionados a seguir:

- . O nível de qualidade e o regime de dedicação exclusiva de seus docentes;
- . A institucionalização de processos que privilegiaram o fortalecimento de ações, atividades e deliberações colegiadas;
- . A qualificação dos estudantes que, de modo geral, estão potencialmente preparados para os desafios do conhecimento, ainda que a Universidade tenha aumentado o número de vagas e, portanto, ampliado seu alcance social;
- . O papel indutor da gestão do DEG para a mudança da cultura acadêmica, privilegiando a reflexão continuada sobre práticas pedagógicas – métodos, metodologias, planos de ensino e de aprendizagem, processos avaliativos, relação professor-aluno, entre outros – nos mais diferentes âmbitos de sua atuação.

Os aspectos potenciais indicados acima devem enfrentar fragilidades, identificadas durante o período, listadas NE sequência:

- . O acúmulo da responsabilidade do professor coordenador de graduação de seu curso;
- . Uma cultura universitária em que o registro de fatos e de processos de história recente não é uma prática;
- . Processos de informação pouco efetivos em que as discussões ficam restritas ao grupo responsável pela gestão das unidades acadêmicas;
- . Excesso de discussões burocráticas nos colegiados dos cursos que impedem o exame de questões substantivas em relação a organização didático-pedagógica e que, por extensão, diminuem a responsabilidade coletiva sobre decisões mais específicas.

Dessa forma, em concordância com o que foi indicado no relatório anterior, mantém-se atual o desafio de encontrar estratégias que, ao mesmo tempo, garantam e respeitem a dinâmica de funcionamento e representatividade dos colegiados e estimulem esses espaços democráticos a assumir tal debate, para promover o avanço de reflexões sobre suas realidades acadêmico-pedagógicas. Coloca-se, portanto, como permanente desafio político e de gestão a ampliação contínua do debate sobre essas questões, em especial para o último ano de vigência do Plano de Reestruturação e Expansão da Universidade.

Mantêm-se ainda duas fragilidades:

- . Uma cultura acadêmica fortemente orientada para o individualismo, caracterizada pelo isolamento profissional e ênfase na pesquisa científica do docente, em detrimento de sua atuação no ensino de graduação e na gestão acadêmica, tendência que desafia a organização de ações motivadoras da participação coletiva na construção de propostas que se articulem com as diferentes instâncias de vida acadêmica;

. A persistente ausência de uma cultura interna de valorização da avaliação do ensino de graduação, que dificulta substancialmente a identificação de fraquezas nos currículos e nas práticas pedagógicas, bem como a proposição de ações voltadas à melhoria da qualidade do ensino, o que vem sendo enfrentado de diferentes formas, tais como o incentivo a novas experiências docentes, a implementação de bolsas REUNI de graduação e pós-graduação, ações do Prodocência e do BIBID, entre outras.

. Muito embora as unidades acadêmicas da UnB tenham passado a discutir sobre reformas curriculares e elaboração de Projetos Pedagógicos coordenados às demandas sociais, às necessidades institucionais e individuais, à adequação às exigências das Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) e à adequação ao perfil pretendido para o egresso, ainda há grandes desafios a serem vencidos em relação aos aspectos abordados nesse tema.

. A UnB tem atuado com forte tendência à autonomia das unidades para propor suas revisões curriculares que dependem de aspectos tais como: mudança do corpo docente, abertura de cursos de pós-graduação, necessidade de atualização do perfil do curso, entre outros. A revisão curricular dos cursos já existentes ocorre em média a cada cinco anos, embora se caracterize, principalmente, por demandas específicas e pontuais das unidades, que não se configuram em uma perspectiva articulada de proposição político pedagógica.

Qualidade do ensino

A busca continuada de estratégias que incentivem reflexões sobre a prática de avaliação do ensino de graduação na UnB, com discussões pelos colegiados de graduação na UnB, com discussões pelos colegiados de graduação dos resultados do ENADE e das avaliações das disciplinas e dos docentes pelos discentes. Assim constata-se que não é suficiente a consideração apenas das disciplinas e dos docentes pelos discentes. Para aprimoramento do processo, foi constituída Comissão para análise do sistema de avaliação docente por discentes, cujos trabalhos encontram-se em sua fase conclusiva. Há, também, reflexões sobre a

implementação de uma avaliação complementar, qualitativa, por grupos focais em conjuntos alternados de disciplinas (relatório SINAES -UnB 2010-2011, item 2.3:57).

Duas ações decorreram:

Revisão das avaliações das disciplinas e dos docentes pelos discentes e a partir do segundo semestre de 2011, a avaliação passou a ser por meio eletrônico.

A criação da Coordenação de Avaliação do Ensino de Graduação (CAEG/DTG/DEG), um suporte administrativo para a organização de dados que possam embasar e esclarecer sobre a qualidade do ensino de graduação na UnB.

Além dessas ações, o DEG participou de grupo de trabalho para estruturação de um sistema de organização de dados e informações, com levantamento de indicadores setoriais e institucionais que permitam diagnóstico fidedigno de aspectos diversos da vida acadêmica.

DE 145 cursos de pós-graduação, que englobam cursos de doutorado, 74 de mestrado e 10 de mestrado profissional em diversas área de conhecimento, com a respectiva data de início e a situação de avaliação realizada pela CAPES nos últimos triênios, ou no caso de ter sido aprovado em 2011 (início em 2012), o conceito da aprovação na CAPES para Química foi:

PROGRAMA	M	D	M P	D P	M D
QUÍMICA	1974	5	5	5	5
	1991				

Fonte: DPP/2012.

Legenda: M – Mestrado Acadêmico; MP – Mestrado Profissionalizante; D – Doutorado; M/D- Mestrado Acadêmico/Doutorado.

De 142 cursos de pós-graduação oferecidos, 22 têm nota de 5^a; ou seja, muito são bem avaliados. Outros 120 têm notas de 3 a 4, refletindo uma realidade nacional de discrepâncias regionais, sendo a maioria desses cursos foi criada

recentemente, a partir de 2008, entretanto foi destacado apenas a Química objeto desse estudo e sua pós-graduação está bem avaliada, segundo o próprio DPP/2012, dos Programas de Pós-graduação.

O DPP, preocupado com o cenário avaliado, propôs uma meta desafiadora de consolidar os programas de pós-graduação como objetivo de ter 50% dos cursos com conceito superior a 4 na avaliação da CAPES até 2015.

- . Internacionalização dos programas de pós-graduação e a pesquisa da UnB, por meio de cooperação internacional, acordos institucionais bilaterais e multilaterais em diversas modalidades.

- . Modernização da estrutura de pós-graduação, pesquisa e inovação da UnB com uso de novas tecnologias.

- . Elevação em 20% ao ano o volume de produção indexada no Qualis A CAPES nacional e internacional, até 2015.

Aspectos a aprimorar, pois a pós-graduação ainda merece cuidados especiais em relação a alguns aspectos:

- . Persistência dos problemas relacionados a infraestrutura tecnológica e de laboratórios, secretarias e recursos humanos na área administrativa;

- . Ausência de incentivo monetário para a função de coordenador dos cursos de pós-graduação;

- . Ausência de um planejamento das atividades inerentes aos Programas;

- . Sistema muito burocratizado, que provoca aumento dos processos de trabalho;

. Inserção internacional prejudicada pela ausência de política institucional que promova transformação na assessoria internacional. A estrutura atual não comporta os novos desafios impostos nesse domínio;

. Visibilidade da UnB na *Web* comprometida, pois o portal possui apenas Versão em português;

. Baixa agilidade dos Programas de pós-graduação na gestão dos recursos programas das Agências de fomento, pois a delegação de competência aos colegiados dos programas, como preconizado pelo PNPG 2011- 2020, ainda não foi suficientemente implementada.

. Fragilidade da agência de apoio à pesquisa do DF, a Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal (FAP-DF), sujeita a atribuições cada vez mais constantes da política local, diminuindo as chances dos pesquisadores da UnB em relação aos estados em que essas agências já estão consolidadas e asseguram uma parte significativa das verbas para projetos.

Os modos de participação dos atores na gestão são utilizados nas três esferas: docente, discente e técnico-administrativa e, na Universidade como um todo. Os conselhos e colegiados tomam decisões por maioria dos seus membros, incluindo a participação dos três segmentos nos assuntos que dizem respeito à comunidade universitária.

Em 2011, a Universidade de Brasília começou a discutir seu novo estatuto. **O novo estatuto** será aprovado no 2º Congresso Universitário Estatu inte da UnB (ConUnB), programado para **agosto de 2012**, e deverá ser fruto de extenso debate acerca da “universidade que queremos”. A Comissão Preparatória (CP) do 2º ConUnB foi instituída pela Resolução do CONSUNI n. 17/2010 e é composta por 12 membros, sendo nove titulares e três suplentes, com representantes dos três segmentos: estudantes, docentes e técnicos-administrativos.

As unidades acadêmicas, que são institutos e faculdades, têm o Conselho de instituto ou de Faculdade como órgão máximo deliberativo e de recurso, em matéria administrativa e acadêmica, e a direção, como órgão executivo. Os departamentos,

organizados por área de conhecimento, são vinculados às unidades acadêmicas e têm, como atribuição principal, a coordenação e a execução de atividades de ensino, pesquisa e extensão, no âmbito de sua competência. As unidades acadêmicas mais recentes foram criadas sem estrutura departamental.

Autonomia e independência da Universidade em relação à mantenedora, a FUB.

A Fundação universidade de Brasília foi criada nos termos da Lei n. 3.998/1961, de 15/12/1961, com sede e foro na cidade de Brasília, capital da República, com objetivo de criar e manter a UnB, instituição de ensino superior, pesquisa e estudo, em todos os ramos do saber, e da divulgação científica, técnica e cultural.

Pautada no art. 207 da Carta Magna de 1988 e na Lei n. 9.394/1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, a UnB goza de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial, e obedece ao princípio de indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão.

A fim de garantir o perfeito funcionamento do registro acadêmico, o Centro de informática da UnB desenvolveu o Sistema Acadêmico (SIACAD), que congrega os seguintes sistemas: Sistema de informações Acadêmicas (SIGRA), com a unidade responsável pelo gerenciamento desse sistema, que é a Secretaria de Administração Acadêmica (SAA); Sistema de Extensão (SIEX) e a unidade responsável pela alimentação desse sistema é o Decanato de Extensão (DEX); Sistema de Pós-graduação (SIPPOS) e a unidade responsável pelo gerenciamento desse sistema é a SAA; Sistema de Ensino a Distância (SIED), regulamentado em caráter provisório, pela Resolução da Reitoria n. 33/2006.

O CPD adquiriu ativos de rede e elementos de conectividade no valor de R\$1.499.460,92. As melhorias implementadas possibilitaram aumento da vazão total da rede da FUB de 150 Mbps em 2010 para aproximadamente 600 Mbps no final de 2011, aumento de quatro vezes no volume de dados trafegados e para melhorar a conectividade, também foram adquiridos roteadores no valor de R\$441.034,00. O

projeto de solução de rede sem fio Rede Wireless UnB, iniciado em outubro de 2010, foi implantado ao longo de 2011, sendo finalizado em setembro. No escopo deste projeto, foram adquiridos equipamentos e *softwares* e realizada a implantação de aproximadamente 500 pontos de acesso em praticamente todos os espaços do Campus Universitário Darcy Ribeiro.

Com a finalidade de prover maior segurança das informações institucionais foi realizada a aquisição e a instalação de sistemas integrados de *firewall*. Estes equipamentos permitem realizar ações preventivas para mitigar eventuais ataques de *hacker* e tentativas não autorizadas de acesso aos sistemas corporativos.

No decorrer do ano de 2011, o CPD implantou o *VMware Vsphere*, que utiliza o conceito de máquinas virtuais, com vários sistemas operacionais funcionando em um único *hardware*. O *Software* de virtualização possui sistema de redundância e monitoramento que permite maior segurança no armazenamento de dados.

A fim de proporcionar segurança na comunicação via *e-mail* tornar o sistema mais eficiente, foi realizada a aquisição de solução de sistema *antispam* para proteção dos servidores de correio eletrônico. Foi ainda realizada a atualização de plataforma do sistema *webmail* com o objetivo de minimizar a vulnerabilidade e prover segurança aos usuários.

Foi realizada a implantação da RedUnB 3, com a distribuição e realocação dos ativos de redes (*switches*) nos centros de distribuição e renovação do núcleo da Rede. Hoje, a UnB opera a 40Gbps no núcleo da rede e grande parte dos *switches* operam a 1 Gbps. Esses dados foram Baseados no Relatório de Atividades 2011 – Centro de informática.

Aspectos positivos

Por meio de decisões colegiadas e um estatuto consolidado, a UnB envolve todo o corpo docente e o quadro técnico-administrativo o mais democraticamente possível em suas decisões, estabelecendo direitos, deveres, o grau de participação de cada um e sua representatividade perante os órgãos colegiados.

O texto referente à Dimensão 6 do relatório preliminar de Autoavaliação Institucional aborda aspectos regimentais da estrutura de gestão da Universidade de maneira ostensiva e apresenta, sob temática histórica, a visão que a própria Universidade tem de si mesma e de que maneira essa abordagem ajuda tanto a entender o atual modelo de gestão como a esboçar novos modelos de gestão universitária- que atendam às necessidades de uma universidade em crescente expansão.

Aspectos a aprimorar

Desenvolvimento de estudos dos dispositivos legais sobre Avaliação institucional: é de suma importância a modernização dos critérios que avaliam e qualificam toda a comunidade acadêmica. Com a expansão da universidade surgiram novas dificuldades e os meios e critérios pelos quais essas dificuldades podem ser formalmente identificadas ainda não foram estabelecidos.

A universidade de Brasília vem implementando, desde 2003, a avaliação de disciplinas de graduação por meio de formulário padronizado. Os dados são coletados e sistematizados pelo CESPE. Nesse formulário, constam itens acerca do suporte oferecido pela UnB para a execução das disciplinas. A aplicação do formulário no 1º semestre de 2011, ao qual responderam um total de 62.968 alunos, resultou nesses dados referentes à infraestrutura. Dos seis itens avaliados retirou-se dois, por serem mais significativos, para esse estudo:

ITENS AVALIADOS	Notas Abaixo de 4 (%)	Notas entre 5 e 7 (%)	Notas acima de (%)	NR
Qualidade das instalações (ambiente físico) destinadas às Aulas teóricas -----	13,9	29,4	52,6	4,1
Qualidade das instalações (ambiente Físico) destinadas às aulas práticas-----	10,6	19,0	33,9	36,4

Fonte: Avaliação Docente -1/2011, Coordenadoria de Avaliação/CESPE/UnB, com adaptações.

Em relação à Políticas institucionais de conservação, atualização, segurança e de estímulo à utilização dos meios em função dos fins, pode se dizer que a Prefeitura do Campus (PRC), além de prestar serviços de manutenção, confecção as mais variadas, também fabricou saneantes pela Fábrica-Escola de Química (FesQ)/PRC, que visam atender a demanda da UnB, RU e HUB, além de propiciar conhecimentos práticos aos alunos do Instituto de Química. A FesQ produziu no ano de 2011 cerca de 20.825 litros de produtos diversos, tais como saneantes, detergentes, desencrustantes, sabonetes líquido, dentre outros. E todos esses produtos desenvolvidos e fabricados na FesQ são utilizados para atender às demandas da Universidade. A meta da FesQ para o ano de 2012 é atingir a produção de 70.000 litros desses produtos.

No ano de 2011, a Prefeitura do Campus iniciou um processo local de mapeamento e avaliação das suas unidades e estruturas. Propôs projetos de melhoria nos processos de controle do almoxarifado local entre outras ações.

Aspectos a aprimorar em relação à infraestrutura na universidade de Brasília são:

- Dificuldades e entraves burocráticos e técnicos, não só na formalização dos procedimentos licitatórios, como também na execução e fiscalização das obras;

- A morosidade nos atendimentos, pela prefeitura, aos pedidos de serviços, por parte da comunidade universitária, sinalizando para a necessidade de reavaliação de sua estrutura organizacional, do processo de gestão;

- A falta de um sistema informatizado e estruturado de apoio a gestão, do tipo ERP (*Enterprise Resource Planning*), com módulos que condensem todos os dados (financeiros e operacionais) de toda a organização, no intuito de melhorar a tomada de decisão;

- A carência de uma política integrada de concessão e uso dos meios de comunicação (telefones fixos, *e-mail*, celulares), fundamental para controlar os processos que envolvem essas tecnologias a fim de garantir a economicidade do gasto público da universidade.

- A falta de uma política de profissionalização da gestão, que promova uma cultura de adoção das melhores práticas nos processos administrativos da Universidade.

Como a burocracia nos processos licitatórios é um fator externo que independe de soluções internas, torna-se necessário ser mais eficiente na gestão administrativa e na utilização de melhores práticas e procedimentos técnicos mais eficazes, exigindo, portanto, atuação rápida, para evitar o comprometimento das atividades institucionais e prejuízo ao poder público.

A universidade passa por um processo de expansão na quantidade de alunos, de cursos ofertados e também na sua área geográfica. Para que a expansão ocorra de maneira sustentável e eficiente, é necessário que a estrutura da universidade esteja adequada para isso. É imprescindível manter um modelo de controle de atividades que proporcione aos gestores subsídios na tomada de decisão. É importante que a universidade mantenha um programa de qualidade de atendimento, que abranja todas as áreas, para que essa expansão se reflita também na melhoria das atividades, tanto administrativas quanto acadêmicas. É necessário, em suma, que a Universidade aplique em si mesma os conhecimentos que gera na área de gestão.

A UnB também não conta com um sistema de avaliação sobre a infraestrutura. É importante que não só as unidades acadêmicas avaliem esse ponto, mas principalmente os usuários que utilizam a Biblioteca, **os laboratórios**, as salas de aula, os anfiteatros, entre outros espaços, a fim de que a Universidade possa, com os resultados específicos, adotar medidas corretivas à comunidade universitária e à sociedade em geral.

Essas últimas palavras estão na página 224 do Relatório de Autoavaliação Institucional.

O processo de elaboração e aperfeiçoamento do diagnóstico institucional iniciado em 1962, pelo Plano, orientados da Universidade de Brasília, que definiu o modelo de administração, com estrutura e organização autônoma para a universidade, gerou mecanismos de gestão mais eficientes e eficazes do processo administrativo desenvolvido em três níveis: o Institucional, que resultou na elaboração do Plano de Desenvolvimento institucional (PDI) pelos decanatos; o

tático, que suscitou os Planos Quinquenais (PQ) para os períodos de 2002 a 2006 e de 2007 a 2010, sob a responsabilidade das faculdades, dos centros, das secretarias e dos decanatos; e o operacional, em que as mesmas unidades responsáveis pelo nível tático também se encarregam de alocar recursos para a execução de seu Plano Anual de Atividades (PAA).

Entende-se que **metas mobilizadoras** são alvos estratégicos definidos pela Instituição que, quando alcançados, têm a capacidade de levar a organização a um novo patamar de qualidade.

Os indicadores propostos para avaliar as metas mobilizadoras estão voltados a mensurar resultados. Desse modo, as metas são consideradas alcançadas quando os indicadores apontam sua efetiva intervenção na realidade, não sendo aceita a execução parcial de metas.

O desligamento de alunos em decorrência do baixo rendimento é maior para os que entraram na Universidade por meio do vestibular, com uma média, entre 2002 e 2006, na casa dos 12%. Já a evasão de estudantes que ingressaram pelo PAS teve média de 9% no período.

Acredita-se que a melhoria da base de dados do sistema de graduação, que deve ser substituída por outra mais confiável e amigável, é fundamental para o conhecimento do real perfil dos estudantes da UnB e das principais causas de retenção e evasão, de modo a permitir o estabelecimento de políticas adequadas.

Os egressos da UnB podem participar da Associação dos Ex-alunos, uma entidade civil criada em 2001, que tem por finalidade:

a) congregar os ex-alunos da universidade de Brasília, visando à manutenção de sua proximidade com a Universidade, bem como a criação de mecanismos que promovam a plena integração dos ex-alunos a vida acadêmica, política e cultural da universidade.

b) cumprir as funções previstas no Estatuto e Regimento da Universidade de Brasília, procurando tornar possível a maior participação dos ex-alunos nos diversos

organismos e conselhos consultivos, deliberativos e decisórios da Universidade de Brasília;

c) viabilizar interesses em termos de acessos aos cursos de graduação, pós-graduação e extensão promovidos e mantidos pela Universidade e da mesma forma, garantir o acesso à Biblioteca Central, ao Centro Olímpico e demais instalações da Universidade, em iguais condições de tratamento com os alunos e docentes;

d) Promover convênios com instituições culturais, comerciais e profissionais liberais, a fim de viabilizar interesses da Associação e dos associados.

11.6 - Conceito no (ENADE) de 28 cursos avaliados;

Conceito 1(0%), 2 (4%), 3 (21%), 4(36%), 5 (39%), a Química não foi avaliada.

Alunos bolsistas e tutores do PET, UnB, 2009-2011.

Ano	Bolsas de alunos	Bolsas de tutores
	PET	PET
2010	1.397	147
2011	1.529	144
2012	1.691	178

Alunos PET por curso, Um, 2011: PET – Química – 104 bolsas.

11.7 - Relatório do Triênio 2009-2011 – DAIA/DEG/UnB.

O Programa REUNI/UnB, que coloca como uma de suas metas a ampliação do atendimento à demanda de ensino superior público da região, fazendo com que novos cursos utilizem esse princípio orientador na implementação de suas propostas acadêmico-pedagógicas. Por outro lado, a flexibilização do acesso traz como desafio

o atendimento a novos contingentes sociais e culturais oriundos de um ensino médio *despersonalizado* que vai exigir da Universidade abordagens, conteúdos, métodos, espaços e tempos diferenciados para transformar novos itinerários curriculares em realidades significativas.

Com a expansão da UnB, surgiram lacunas, destacando: a infraestrutura física, recursos orçamentários comprimidos, sistemas de informações não integrados, necessidade de ampliação de parcerias governamentais, de reforma e revitalização dos espaços comunitários devido à ampliação da escala geográfica de abrangência, serviço de transporte inadequado, número insuficiente de recursos humanos e necessidade de treinamento dos servidores para o seus postos de trabalho.

Sabe-se que a solução desses problemas não é simples e nem de curto prazo, mas a identificação dos pontos críticos reduz as lacunas existentes para se trabalhar da melhor forma possível, com os recursos atualmente disponíveis na universidade de Brasília.

A receita arrecada pelo CESPE, mesmo apresentando redução de 26%, é responsável por mais de 70% de toda a receita própria realizada pela FUB em 2011, vindo em seguida receitas com taxas de inscrições em curso/diversos (9%) e receitas com aluguéis (9%).

De 262 Projetos e Programas de extensão de Ação Contínua (PEAC) o Instituto de Química apresentou 2 PEACs. O DEX oferece aos discentes de graduação vinculados aos PEACs bolsas de extensão e créditos em extensão.

Orçamento 2011 por Fontes de Recursos e Natureza da Despesa

Em 2011, a FUB contou com orçamento da ordem de R\$1,53bilhão, incluindo-se recursos provenientes de emendas parlamentares (R\$ 5,9 milhões), sendo R\$1,0 bilhão da fonte de recurso do Tesouro (A1), correspondendo a 66% do total; R\$389 milhões de Recursos Próprios (A2), representando 25% do total; e R\$ 134,6 milhões de recursos de convênios/Portarias(A3), ou seja, 9%, considerando os recursos

consignados na Lei Orçamentária Anual (LOA) n. 12.381/2011, de 9/2/2011 e créditos suplementares liberados no decorrer do exercício, conforme demonstrado.

De acordo com os valores constantes, verifica-se que, na fonte de recursos orçamentários do Tesouro, 80% (R\$ 811,7 milhões) destinam-se ao pagamento de pessoal e encargos sociais; 15% (R\$ 152,1 milhões) destinam-se a Outras Despesas Correntes sendo, 65% (R\$ 98,9 milhões) para Custeio Líquido e 35% (R\$ 53,2 milhões) para Programas Específicos – Custeio; e 5% (R\$ 48,5 milhões) para Despesas de Capital.

Com relação à fonte de Recursos orçamentários Próprios (A2) da ordem de R\$ 389,0 milhões, foram assim distribuídos: R\$ 333,6 milhões, no grupo de Outras Despesas Correntes, correspondendo 86% do total dessa fonte, e R\$ 55,4 milhões (14%) milhões no elemento de despesa investimentos, e R\$ 0,4 milhões (0,1%) para Programas Específicos- Capital, alocados para Acervo Bibliográfico.

A estimativa de receita própria baseou-se na programação efetuada pelas unidades Descentralizada/Arrecadoras ou por aquelas que administram tais recursos, limitada ao teto definido pelo MEC para essa fonte, originando-se de :

-Taxas de vestibular e contratos de prestação de serviços para realização de concursos públicos administrados pelo CESPE;

-Aluguéis, taxas de ocupação de imóveis, outras receitas/condomínio, a cargo da Secretaria de Gestão Patrimonial;

-Serviços de comercialização de livros, administrados pela Editora;

-Receita patrimonial, a cargo da Secretaria de Empreendimentos Imobiliários, decorrente de alienação de imóveis, para atender ao programa de obras e de reformas e adaptações no Campus;

Juros e rendimentos/DCF;

-Receita prevista pelo Centro de Desenvolvimento Tecnológico (CDT);

-Serviços de alimentação, com a venda de tíquetes, a cargo do Restaurante Universitário.

-Receita prevista pelo Centro de Ensino a Distância (CEAD);

-Contratos de prestação de serviços, consultoria ou assistência técnica, a cargo do IG/Sismologia, HUB, CEFTRU, FEF e PRC;

-Outras receitas (taxas de inscrições em cursos, multas e outras).

No que diz respeito às Despesas Realizadas, discriminadas, a FUB executou 93% do Orçamento Total aprovado para o exercício financeiro de 2011, ou seja, R\$1,4 bilhão na fonte de recursos do Tesouro (B1), correspondendo a 74% do total realizado; R\$ 240, milhões de Recursos Próprios (B2), representando 17% do total realizado; e R\$ 131,9 milhões de recursos de convênios/Portarias (B3), ou seja, 9%, conforme Tomada de Contas de FUB, 2011.

Cabe salientar que, para desenvolvimento dos objetivos, projetos e metas previstos no PDI/Plano Anual de Atividades 2011, a universidade contou com recursos orçamentários, da ordem de R\$1,5 bilhão, nas fontes de recursos do Tesouro, Próprios e de Convênios/Portarias, os quais foram comprometidos para realização de despesas na sua quase totalidade, no decorrer do exercício, ou seja, 93% (R\$ 1,4 bilhão).

A relação na média de alunos formados é a mesma relação PAS/Vestibular. Aqueles que ingressaram em 2006, por meio do PAS, pouco mais de 47% concluíram curso. No caso vestibular, esse número cai para 39%, os dados indicam que os estudantes que ingressaram pelo PAS têm desempenho melhor do que aqueles oriundos do vestibular tradicional. Nas outras causas de evasão, como abandono e desligamento voluntário, os ingressantes do PAS e do vestibular apresentam índices parecidos, com menos de 10% entre 2002 e 2006.

Entre as medidas acadêmicas para minimizar o índice de evasão, o DEG pode direcionar a oferta de bolsas de graduação do REUNI e estimular atividades para estudantes em risco de desligamento, o que inclui o desenvolvimento de materiais didáticos específicos. A ampliação do Programa de Tutoria para disciplinas iniciais na área de matemática, física e química- voltada à criação de grupos de estudos para alunos de graduação- também é uma opção que será discutida com as unidades acadêmicas.

Ações de extensão em escolas de ensino médio, para preparar os alunos na hora da escolha do curso de graduação também são alternativas de enfrentamento do problema.

Para os casos em que o rendimento não é a principal causa da evasão, a proposta é dialogar com outros setores da administração da UnB para encontrar soluções de natureza socioeconômica. Ações de extensão em escolas de ensino médio, para preparar melhor os alunos na hora da escolha do curso de graduação também são alternativas de enfrentamento do problema.

Desta forma, se mantém como desafio para a Universidade neste momento o envolvimento de toda a comunidade em ações voltadas para a redução da evasão e da retenção na graduação. É necessário que as avaliações (Internas e externas) sejam efetivamente utilizadas para a revisão de processos acadêmico-pedagógicos, de forma a identificar as principais causas de evasão e assim enfrentá-las.

Para todas essas perguntas será necessário investigar sua identidade original, sua criação há 50 anos, através de estatutos, leis e verificar onde está hoje e o que pensa sua comunidade acadêmica e a comunidade onde está inserida, na capital do país, se das análises documentais e de opinião estiverem convergentes, pelo menos aí se dará pela coincidência de ações boas ou más, seja se está ou não cumprindo seu paradigma, sua finalidade e se necessita de corrigir os rumos.