

Avaliação de Cursos a Partir de seus Usuários: Análise de Expectativas e Perspectivas¹

**Luzia Coelho Rodrigues, Roberto Brasileiro Paixão
e Francisco Ricardo Duarte**

Resumo

A pesquisa teve como objetivo principal analisar a avaliação que egressos de dois cursos de especialização, do Programa PNAP, fazem sobre a formação recebida. O estudo avaliativo foi respaldado na literatura sobre avaliação de programas educacionais, com abordagem centrada em usuários, como consumidores dos serviços ofertados. As categorias avaliativas emergiram da análise de conteúdo de documentos escritos pelos usuários antes e depois da formação. A abordagem avaliativa possibilitou a identificação de aspectos avaliativos dos cursos e das contribuições da formação para as práticas de gestão dos profissionais qualificados. A análise comparativa, *ex ante* e *ex post*, revela que as expectativas iniciais foram contempladas com a formação e aponta interesse dos usuários na avaliação de aspectos organizacionais do curso. Resultados permitem refletir sobre ampliação, em ambiente virtual, de oportunidades de interação entre os participantes e entre aluno e conteúdo. Aspectos relacionados à estrutura física não foram apontados na pesquisa.

Palavras-chave

Avaliação. *Lato Sensu*. Expectativas. Programa PNAP. Avaliação de Egressos.

Abstract

The main objective of this research was to analyze how graduates of two PNAP specialization programs evaluate the training they were exposed to. This evaluative study was supported by literature on the evaluation of educational programs, with a user-centered approach. The evaluative categories emerged from the content analysis of documents written by the users before and after the training. The evaluation approach made it possible to identify evaluative aspects of the programs and the contributions of the training to the management practices of the qualified professionals. The comparative analysis, *ex ante* and *ex post*, reveals that initial expectations were contemplated with the training and points out users' interest in the evaluation of organizational aspects of the program. The results allow us to reflect upon expanding, within a virtual environment, the opportunities for

interaction among participants and between students and content. Aspects related to physical structure were not dealt with in this research.

Keywords Evaluation. *Lato Sensu*. Expectations. PNAP Program. Graduates' Evaluation.

INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, surgiram programas educacionais voltados para a formação de quadros destinados à execução de políticas públicas, a exemplo do Programa Nacional de Formação em Administração Pública (PNAP), com oferta em Rede Nacional, em parceria com a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES. O Programa tem oferta descentralizada de cursos, por meio da rede de polos de apoio presencial do Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB) (BRASIL, 2006), com utilização dos meios e tecnologias de informação.

O PNAP foi divulgado para Instituições Públicas de Ensino Superior (IPES), participantes do Sistema UAB, por meio do Edital nº 01, de 27 de abril de 2009 (CAPES, 2009). A partir da segunda chamada, a abrangência do programa foi ampliada, passando a ser ofertado por 65 instituições, sendo 23 delas na Região Nordeste (CAPES, 2012), existindo, portanto, oferta da qualificação destinada à formação de quadros para a Administração Pública em quase todas as unidades federativas. É nesse contexto que se insere este estudo avaliativo, contemplando cursos de especialização direcionados à formação de gestores públicos, ofertados por Instituição de Ensino Superior localizada no Submédio São Francisco, com atuação nos Estados de Bahia, Pernambuco e Piauí (RODRIGUES, 2016). A instituição integra o sistema UAB, voltado para o desenvolvimento da modalidade de Educação a Distância (EAD).

Para nortear a realização do estudo, com a dimensão avaliação de egressos de cursos de Especialização *Lato Sensu* (RODRIGUES; DUARTE; PAIXÃO, 2016), buscou-se, inicialmente, dissertar sobre conceitos orientadores do estudo da avaliação institucional e de cursos, tendo como características as expectativas dos interessados pela avaliação, apresentando, em seguida, as principais referências sobre avaliação centrada em expectativas de usuários. O objetivo foi descrever a avaliação que os egressos dos cursos de especialização em Gestão Pública e em Gestão Pública Municipal, do PNAP, fazem da formação recebida, e análise a partir de documentos por eles escritos antes e depois da formação.

Ressalta-se que não existe um modelo ideal, pronto para a avaliação das instituições de ensino superior (BRANDALISE, 2012), inclusive para a avaliação interna, podendo ser adotada, para tanto, a concepção de avaliação baseada em diferentes fundamentos teórico-metodológicos de avaliação educacional (VERHINE; MONTEIRO DE FREITAS,

2012). Sendo assim, para este artigo, foi adotada a avaliação centrada em usuários (*ex ante* e *ex post*), com utilização da Análise de Conteúdo, enfatizando a participação dos atores na avaliação do processo formativo.

A PRÁTICA AVALIATIVA E A PARTICIPAÇÃO DOS ATORES

Os cursos de pós-graduação *lato sensu* a distância, da mesma forma que os presenciais, podem ser ofertados por instituições de educação superior, desde que possuam credenciamento para a modalidade, diferentemente dos cursos de pós-graduação *stricto sensu*, os quais são sujeitos às exigências de autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento, conforme estabelece a Resolução CNE/CES nº 01 e suas alterações (MEC, 2007). Sendo assim, o EAD, como nova cultura educacional diferenciada, exige novos procedimentos para o acompanhamento e a avaliação da aprendizagem.

De acordo com Paixão (2012), a avaliação deve ser uma prática constante que permita a inclusão dos atores envolvidos. Verhine e Monteiro de Freitas (2012) afirmam que não é possível compreender as transformações da educação sem levar em consideração as práticas avaliativas, instrumentos de legitimidade de poder em muitos países. Esse aperfeiçoamento da avaliação constitui eixo integrante do Plano Nacional de Pós-Graduação (PNPG 2011-2020).

Nesse sentido, Almeida (2007), citada por Mill e Pimentel (2010), entende a avaliação como processual e formativa, visando possibilitar, por essa avaliação, o acompanhamento da construção do conhecimento pelo aluno, especialmente por meio das tecnologias em uso, devendo haver a compatibilização entre as TICs e as disciplinas nos cursos de educação a distância (RISTOFF, 2003), a exemplo da utilização de material didático dialógico e interativo que permita o estudo autônomo (KISHI; PASSOS, 2015), bem como a necessidade de expandir oportunidades de interação aluno-conteúdo e variedades dos meios de comunicação em cursos online (KUO *et al.*, 2013).

A avaliação de natureza interna traz a perspectiva de valorização dos problemas internos à instituição e respeita a diversidade institucional ao enfatizar o processo de autoavaliação com base nos princípios de participação e de gestão democrática (VERHINE; MONTEIRO DE FREITAS, 2012). Afirmam os autores que, nos três componentes do processo avaliativo (Avaliação Institucional, Avaliação de Cursos e Avaliação de Desempenho do Estudante), a avaliação interna da instituição é o elemento principal, com vistas à valorização da identidade e da diversidade institucional (SINAES, 2004).

De acordo com o SINAES, devem ser foco da avaliação institucional as dimensões: missão e plano de desenvolvimento institucional; política de ensino, pesquisa, pós-graduação e extensão; responsabilidade social; políticas de pessoal e respectiva carreira; organização da gestão; infraestrutura física; planejamento de avaliação; políticas de atendimento aos estudantes; e sustentabilidade financeira. Já a avaliação de cursos deve considerar as dimensões: organização didático-pedagógica, perfil do corpo docente e instalações físicas.

A realização de estudo de avaliação com egressos das turmas iniciais de cursos, a partir dos relatos colaborativos, surge como oportunidade de contribuição para o programa, oportunizando, à gestão dos cursos, o conhecimento das necessidades dos usuários. Esse *feedback* é necessário tanto para a proposição das mudanças nos processos de ensino-aprendizagem, na gestão universitária e nos currículos, quanto para acompanhar a trajetória do egresso (WORTHEN; SANDERS; FITZPATRICK, 2004). Esse tipo de estudo pode ser realizado durante e após a conclusão do curso (CARNEIRO, 2015).

ABORDAGEM AVALIATIVA CENTRADA EM EXPECTATIVAS

Reverendo a literatura sobre avaliação educacional e seus papéis, percebe-se que Worthen, Sander e Fitzpatrick (2004) entendem que a abordagem centrada no usuário tem papel fortemente somativo e que é realizada para dar, aos responsáveis pela tomada de decisão do programa e aos consumidores potenciais, informações de julgamentos de valor e de mérito acerca da intervenção realizada. A avaliação formativa é feita normalmente antes ou durante a realização de um programa e leva a decisões sobre o seu desenvolvimento, enquanto a avaliação somativa é realizada após sua implementação para subsidiar decisões sobre a continuidade desse programa (PAIXÃO, 2012).

A abordagem centrada em expectativas foi utilizada para analisar o grau de satisfação de alunos e tutores da Universidade Estadual do Centro-Oeste (UNICENTRO) (ISHIDA; STEFANO; ANDRADE, 2013) e por Demarco (2013), na Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), ambas em relação aos cursos do PNAP. A mesma abordagem foi utilizada para avaliar o nível de satisfação de graduandos de cursos em rede na Unigranrio (GALDINO; ANDRADE; POMBO, 2013) e na avaliação do grau de satisfação dos professores de matemática do Estado do Rio de Janeiro com o curso de formação continuada, oferecido pela Fundação CECIERJ (SILVA *et al.*, 2013). Os usuários estão cada vez mais informados e exigentes, demandando um maior esforço das instituições no sentido de satisfazer esse novo público (SOUZA; REINERT, 2010).

Arbaugh e Hornik (2006) testaram a aplicabilidade de princípios de boas práticas em educação associados à aprendizagem e à satisfação em cursos de pós-graduação a distância (DIBIASE, 2004; EASTON, 2003; HILTZ; WELLMAN, 1997; SWAN, 2002), em duas instituições nos Estados Unidos, enfatizando a importância da variedade de ferramentas e a necessidade de o instrutor fornecer, regularmente, *feedback* sobre o desempenho do aluno com vistas a aumentar a interação entre ambos. Esses esforços são fundamentais para o ciclo interativo entre discentes, professores e tutores, e contribuem para o sucesso, suportando o conceito de aprendizagem colaborativa (SWAN, 2002).

A EAD possibilita essa integração, esse ensino “mais sintonizado com as culturas das novas gerações e com as demandas da sociedade” (MILL; PIMENTEL, 2010, p. 236). Essa integração das TICs aos processos educacionais é fundamental para auxiliar a mediação pedagógica (BELLONI, 2010; SILVA; COELHO; VALENTE, 2009). Nesse sentido, Ferrugini e Castro (2015), em seus estudos com egressos do curso piloto em Administração

a distância, oferecido pelo sistema UAB, identificaram que a flexibilidade da EAD e a gratuidade foram os fatores que mais influenciaram a realização do curso. Já para o presente estudo, buscou-se a avaliação com base na colaboração e participação de egressos de cursos de pós-graduação *lato sensu* do Programa Nacional de Formação em Administração Pública, considerando o significado que esses atores atribuem à formação recebida.

MÉTODOS UTILIZADOS

A abordagem qualitativa foi utilizada para permitir a contextualização da avaliação a partir da visão dos usuários (ALAMI; DESJEUX; GARABUAU-MOUSSAOUI, 2010). Quanto aos fins, a pesquisa é exploratória e documental, pois visou conhecer a avaliação desses usuários, a partir de cartas de expectativas, escritas *ex ante*, e das cartas de avaliação, escritas *ex post*, das primeiras turmas de dois cursos de especialização do PNAP: Gestão Pública e Gestão Pública Municipal, ofertados por Instituição de Ensino Superior no Vale do São Francisco.

O corte temporal compreendeu o período entre março de 2013, quando da escrita dos documentos iniciais, solicitados pela Instituição pesquisada, como requisito para ingresso nos cursos (carta de intenções), e janeiro de 2015, data fim da postagem da carta *feedback*, na plataforma *moodle*, ambiente virtual de aprendizagem utilizado pelos egressos. Para a amostra, observou-se que foram matriculados 312 alunos em 2013.2 nos referidos cursos, com 107 egressos entre 2014.2 e 2015.1, conforme informações do banco de dados fornecido pela Secretaria de Educação a Distância, detalhados na Tabela 1.

Tabela 1 - Quantitativo de alunos matriculados X egressos

Curso	Matriculados 2013	Matrícula monografia 2014	Egressos 2014.2
Gestão Pública	169	119	61
Gestão Pública Municipal	143	94	46
Total	312	213	107

Fonte: dados da pesquisa (2016)

Como critérios de inclusão, foram localizadas todas as cartas iniciais dos egressos, excluindo-se, no entanto, a documentação dos que não apresentaram a carta de avaliação ao final do curso, obtendo amostra representativa do universo de egressos, com análise de 94 cartas de um total de 107 egressos. O Quadro 1 apresenta a matriz de planejamento utilizada na pesquisa.

Quadro 1 - Matriz de planejamento da abordagem utilizada

Conceito	Dimensão	Característica	Fontes de coleta	Tratamento de informações
Contribuições dos cursos / PNAP	Avaliação de egressos	Expectativas dos usuários	Editais, banco de dados e cartas	Análise Documental e Análise de Conteúdo

Fonte: dados da pesquisa (2016)

Codificando as Categorias Avaliativas

A classificação das fontes documentais deu-se com o auxílio do *software* NVivo10, possibilitando o recorte dos textos em unidades de registro constituídas de frases ou parágrafos na avaliação de egressos, com escolha de categorias empíricas para todas as fontes analisadas e adoção do critério semântico (BARDIN, 2006). Foram utilizados os atributos “GP” e “GPM” para os cursos Gestão Pública e Gestão Pública Municipal, respectivamente, além dos atributos “inicial” e “final”, para identificar o tipo de carta: avaliação *ex ante* e avaliação *ex post*. Receberam, ainda, uma codificação individualizada a partir da numeração de 1 a 47 e de 48 a 94 para as fontes iniciais e finais respectivamente (exemplo: Inicial GP-47).

As categorias emergidas foram chamadas de nós. Através da combinação ou do deslocamento, os nós foram agrupados em categorias por similitude dos temas, dentro da avaliação institucional e de cursos, a saber: organização didático-pedagógica (estrutura curricular, material didático, organização do curso, avaliação da instituição), avaliação do corpo docente e tutorial, avaliação dos subsistemas de EAD e contribuições da formação para a melhoria das práticas de gestão (percepção sobre impactos do PNAP e dos cursos).

Após reagrupamento progressivo, a lista de verificação de nós foi distribuída em dois grandes temas: aspectos estruturais e organizacionais do curso e aspectos relacionados aos impactos do PNAP.

A abordagem foi complementada com dados quantitativos inerentes à classificação e codificação das fontes documentais analisadas e de seus atributos, os quais passam a ser apresentados.

RESULTADOS DA PESQUISA

Para a apresentação dos resultados da pesquisa, inicialmente, fez-se a descrição do perfil dos usuários, constatando que o público masculino é maioria entre os participantes do estudo (55%). No perfil básico do egresso, há prevalência da faixa etária compreendida entre 25 e 35 anos (55%), significando que o quadro de gestores qualificados pelo programa

ainda é jovem, média de 37 anos, convergindo para achados em pesquisas com discentes dos três cursos de especialização do PNAP da UNICENTRO (ISHIDA; STEFANO; ANDRADE, 2013), nas quais 43,93% dos ingressantes estavam com idades entre 21 e 30 anos, confluência apontada também nos estudos de Demarco (2013), na Escola de Administração da UFRGS, nos quais 89,6% dos discentes do PNAP se encontravam com idade até 49 anos.

Em relação à ocupação profissional, o público é constituído, em sua maioria, por agentes públicos de carreira, atendendo aos objetivos do PNAP no que concerne à formação de quadro de gestores públicos e prevalência de vinculação, convergindo para a proposta do PNAP no sentido de induzir o desenvolvimento regional com a formação de quadro de gestores públicos através da rede de polos do Sistema UAB. No que tange às categorias avaliativas do estudo, os resultados são apresentados em duas sessões: contribuições da avaliação *ex ante* (expectativas de usuários) e contribuições da avaliação *ex post* (perspectivas de egressos).

Contribuições a Partir da Avaliação *Ex Ante*

As categorias emergidas a partir dos interesses e expectativas codificados nas cartas *ex ante* sugerem a existência de quatro potenciais grupos de interessados pela qualificação: atores da Administração Pública que buscam desenvolver novas técnicas de gestão e identificam o PNAP como oportunidade de crescimento pessoal e profissional; agentes públicos que desejam o desenvolvimento na carreira; aspirantes da Gestão Pública, e atores que identificam o EAD como alternativa para conciliar trabalho e qualificação. As necessidades ou expectativas desses quatro grupos de usuários estão representadas na nuvem de palavras, formada pelas cem palavras mais frequentes em seus relatos, as quais direcionam para aspectos relacionados às contribuições esperadas dos cursos enquanto política de formação de gestores públicos, e podem ser visualizadas na Figura 1.

Figura 1: Nuvem de palavras frequentes na avaliação *ex ante*



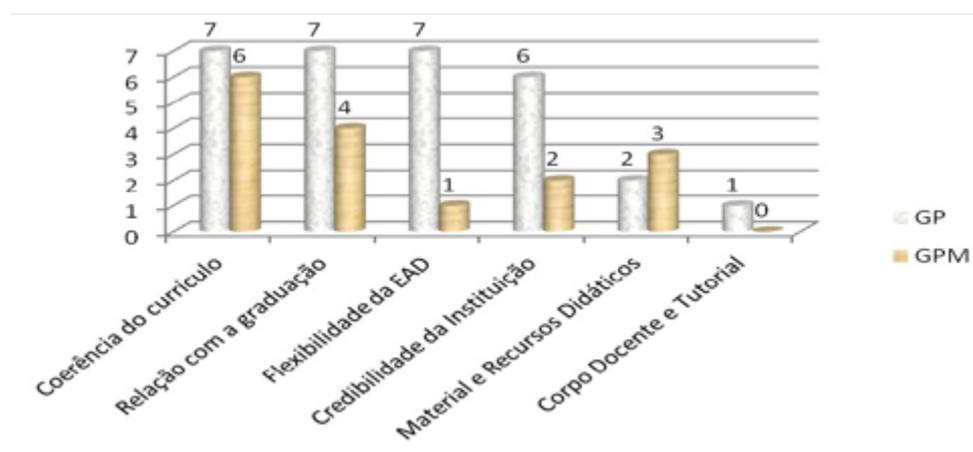
Fonte: dados da pesquisa (2016)

Essas palavras estão inseridas nos relatos, codificados em nós indicativos da avaliação *ex ante*. O agrupamento dessas unidades de registro em categorias avaliativas (ver Tabela 2) permitiu identificar interesses dos usuários por aspectos relacionados ao processo formativo e ao desenvolvimento de habilidades necessárias à condução de organizações públicas.

As trinta palavras mais frequentes, nos relatos, surgem no centro da nuvem de palavras: pública, gestão, trabalho, conhecimentos, profissional, área, administração, público, qualidade, adquirir, conhecimento, ambiente, desenvolver, serviços, sociedade, ampliar, atuar, competências, conhecer, contribuir, desempenho, desenvolvimento, distância, estudo, experiências, instituição, oportunidade, pessoas, públicos e setor. O conteúdo delas representa expectativas sobre o funcionamento do aparelho do Estado, a possibilidade de formação de redes e de desenvolvimento na carreira, assim como interesses em desenvolver habilidades de gestão.

Sobre o processo formativo, as expectativas remetem à organização dos cursos, a vantagens da EAD, à coerência entre proposta curricular e práticas profissionais, categorias encontradas em 23 fontes das 47 analisadas e apresentadas na Figura 2:

Figura 2 - Aspectos estruturais e organizacionais na avaliação *ex ante*



Fonte: dados da pesquisa (2016)

A partir da Figura 2, percebe-se que, entre os aspectos relativos à estrutura e organização do curso, a proposta curricular do PNAP emergiu como aspecto de interesse de usuários nos dois cursos avaliados.

Todo conteúdo manifestado dos documentos, na avaliação *ex ante*, foi decodificado (TRIVINOS, 1987; BARDIN, 2006; DENZIN; LINCOLN, 2006), a partir da contextualização dos relatos, constatando-se que as expectativas dos usuários estão voltadas, em sua ampla maioria, para **aspectos gerais do campo da Administração Pública**, surgindo, em segundo plano, temas voltados para os aspectos **estruturais e organizacionais dos cursos**, conforme agrupamento completo de nós, por categorias, realizado com o auxílio do *software* NVivo10, apresentado na Tabela 2.

Tabela 2 - Agrupamento de Categorias encontradas na Avaliação *ex ante* por curso

Nós	Fontes / Referências		Cobertura por curso		Categoria	Tema central
			GPM	GP		
Relação com a graduação	8	11	27,65%	72,35%	Organização didático-pedagógica	Expectativas sobre o curso
Material e recursos didáticos	5	5	55,29%	44,71%		
Flexibilidade da EAD	6	8	16,84%	83,16%		
Coerência do currículo com as atividades profissionais	12	13	44,67%	55,33%		
Credibilidade da instituição	8	8	21,67%	78,33%	Credibilidade da instituição	
Corpo docente	1	1	0,00%	100,00%	Corpo Docente e Tutorial	
Visão Crítica	2	2	64,30%	35,70%	Contribuições da Formação para o egresso	Contribuições esperadas para a melhoria das práticas de gestão
Visão ampla e integrada da gestão pública	2	2	38,27%	61,73%		
Relacionamento com outras pessoas	4	5	0,00%	100,00%		
Planejamento e implementação de projetos e políticas	4	4	83,09%	16,91%		
Melhorar desempenho como gestor	9	9	49,60%	50,40%		
Melhorar a tomada de decisão	2	2	0,00%	100,00%		
Inovar as práticas profissionais	3	3	25,59%	74,41%		
Gerir recursos públicos	3	3	71,51%	28,49%		
Fiscalização do poder executivo municipal	2	3	100,00%	0,00%		
Desenvolvimento na carreira	5	5	48,94%	51,06%		
Crescimento pessoal e profissional	19	19	50,26%	49,74%		
Conhecer o funcionamento da máquina pública	15	17	40,07%	59,93%		
Capacidade de gerir, liderar e pensar de forma estratégica.	3	3	52,62%	47,38%		
Aprovação em concurso	4	4	0,00%	100,00%		

Fonte: elaboração própria (2016) com base no *software* Nvivo10

De acordo com a Tabela 2, relatos sobre coerência do currículo dos cursos emergiram 13 vezes (referências), em 12 fontes, sendo que 27,65% de cobertura foram relatados por usuários do curso de Gestão Pública Municipal (GPM). O restante (72,35%) surgiu nas expectativas dos usuários do curso Gestão Pública (GP). O mesmo procedimento foi utilizado para os

demais nós agrupados em categorias.

As principais expectativas encontradas na avaliação *ex ante*, resultantes dos **relatos** dos quatro grupos de interessados pelos cursos GP e GPM, constantes do agrupamento de categorias, estão representados na síntese do Quadro 2.

Quadro 2 - Síntese das expectativas (relatos) encontradas na avaliação *ex ante*

Contextualização das expectativas	Fragmentos ilustrativos
Coerência do currículo	"[...] ligado a minha graduação, que possibilitará gerir melhor minha secção" (Inicial GP-33); "Que seja bastante proveitoso [...] trazendo casos práticos e muitos exemplos, visando, assim, conhecer mais sobre a gestão pública municipal" (Inicial GPM-10).
Flexibilidade da EAD	"[...] em função de ser à distância, me permitirá realizá-lo dentro do tempo que tenho disponível, sem me prejudicar nas minhas atividades de trabalho" (Inicial GP-29).
Credibilidade da instituição como fator motivador	"[...] outro motivo pauta-se na instituição de ensino que está ofertando a oportunidade de pós-graduação" (Inicial GP-35). "[...] oferecido por uma instituição séria [...] o que considero de suma importância para o auxílio à educação continuada" (Inicial GPM-21).
Sobre docentes e tutores	"[...] combinado com um corpo docente formado por doutores" (Inicial GPM-21); "Também espero uma atuação ativa dos tutores e coordenadores" (Inicial GP-41).
Ampliação de conceitos	"[...] oportunidade a cidadãos dos estados e prefeituras de todo o Brasil de se capacitarem para o exercício de uma administração pública profissional [...] espero que o curso favoreça condições para que possamos preencher esta lacuna de caráter social [...]" (Inicial GP-43).
Desenvolvimento na carreira	"[...] futuramente ocupar cargos de gerenciamento" (Inicial GP-30).
Crescimento profissional	"[...] desenvolvimento profissional na área que atuo há mais de 10 (dez) anos, o setor público. Como meu plano de carreira prevê que, em breve, estarei assumindo um órgão público gestor [...]" (Inicial GP-26).
Melhoria das práticas profissionais/gestão	"[...] capacitar nessa área, em virtude do exercício de minha função como militar [...] visando melhorar meu desempenho como gestor [...]" (Inicial GP-29).
Desenvolvimento de competências gerenciais	"enriquecer minha visão na área de controle e avaliação" (Inicial GPM-19).
Formação de redes Desejo de aprovação em concurso	" [...] importante para o meu crescimento intelectual e profissional, contribuindo [...] para o melhor desempenho no ambiente de trabalho" (Inicial GPM-8). " [...] capacitação para concursos [...] e fazer contatos [...] novos trabalhos" (Inicial GP-42).

Quadro 3 - Agrupamento de Categorias encontradas na avaliação *ex post* por curso

Nós	Fontes / Referências		Cobertura de percentual		Categoria	Tema central
			GPM	GP		
Credibilidade da instituição	7	10	97,14%	45,71%	Avaliação da instituição	Percepção sobre aspectos estruturais e organizacionais do curso
Elogios e agradecimentos	27	45	161,39%	131,21%		
Melhorias propostas para o curso	20	42	130,13%	159,87%		
Percepções sobre EAD	15	27	77,82%	115,51%		
Avaliação da coordenação do curso	6	7	36,92%	104,74%	Avaliação do corpo docente e tutorial	
Avaliação do corpo docente	15	21	100,18%	93,15%	Subsistemas de EAD	
Avaliação da Plataforma de Aprendizagem	11	16	38,81%	61,19%		
Avaliando o material didático	6	7	53,88%	46,12%		
Sistema de tutoria	12	13	132,11%	105,39%		
Atividades propostas	6	8	55,83%	85,84%	Organização Didático-Pedagógica	
Avaliando o processo de orientação (TCC)	12	23	104,08%	41,76%		
Encontros Presenciais	3	3	100,00%	0,00%		
Estrutura Curricular	14	15	58,58%	41,42%		
Organização do curso	8	10	67,82%	75,93%		
Agregação de valor	2	3	0,00%	125,00%	Contribuições da formação para as práticas de gestão do egresso	
Ampliar conceitos da Administração	13	15	79,45%	66,70%		
Aprovação em concurso	2	2	0,00%	125,00%		
Capacitação profissional	13	14	83,18%	62,98%		
Conhecer a estrutura do município	6	6	100,00%	0,00%		
Crescimento profissional e acadêmico	22	27	87,70%	107,76%		
Desenvolver consultorias	2	2	100,00%	0,00%		
Desenvolvimento de projetos e implementação de políticas	2	2	100,00%	0,00%		
Elaboração de plano gestor	1	1	100,00%	0,00%		
Funcionamento da administração pública	7	7	100,00%	42,86%		
Gestão do tempo	3	3	43,24%	90,09%		
Melhoria da gestão	16	18	149,08%	138,42%		
Publicações na área	1	1	100,00%	0,00%		
Relacionamento com outras pessoas	2	2	70,97%	29,03%		
Tomada de decisão	2	2	76,03%	23,97%		
Visão crítica	5	5	38,74%	61,26%		
Visão na área de controle e avaliação	1	1	100,00%	0,00%		
Visão política	2	2	47,97%	52,03%		

Fonte: Elaboração própria (2016) com base no *software* NVivo10.

Para subsidiar a visualização, destacam-se as trinta palavras mais frequentes nos relatos de avaliação final: profissional, conhecimento, conhecimentos, gestor, trabalho, formação, administração, atividades, desenvolvimento, sociedade, visão, importância, olhar, pessoal, processos, ações, conceitos, entender, necessário, profissionais, realidade, recursos, serviço, setor, contribuições, contribuiu, ferramentas, municípios, município e objetivos. O agrupamento completo de nós referentes aos fragmentos extraídos das cartas finais e codificados, por curso, pode ser verificado na Tabela 3, com fragmentos ilustrativos dos relatos exemplificados no Quadro 3.

Entre os nós de maior cobertura percentual, destacam-se as potencialidades do curso, codificadas como elogios e agradecimentos, e as sugestões de melhorias para futuras turmas. Nesse aspecto, enfatizam a credibilidade da instituição e a sensação de orgulho em tê-la como certificadora da qualificação, afirmando um egresso que todas as “expectativas do curso foram atendidas” e que isso “representa uma grande realização pessoal” (Final GP-84), estando feliz em ter feito parte dele. Satisfação de discentes em relação aos cursos do PNAP contemplam achados nos estudos de Ishida, Stefano e Andrade (2013), Grohmann, Riss e Battistella (2014); Demarco (2013; 2014), Ferrugini e Castro (2015), permitindo inferir, a partir desses resultados, que existe uma positiva avaliação dos cursos de especialização do Programa.

O conteúdo desses relatos remete à democratização do acesso ao ensino superior possibilitada pela modalidade de oferta do curso, através das redes de parcerias (VERHINE, 2015), permitindo inferir que os egressos estão motivados para continuar ampliando conhecimentos por meio da EAD. Conclui-se, também, que os participantes percebem a importância da permanência da oferta para o desenvolvimento da região.

Em meio aos relatos de avaliação da instituição e da formação em gestão, emergiram sugestões de melhorias para futuras turmas (nós encontrados em 20 fontes e 42 unidades de registro (19 GPM; 23 GP)), apontando a necessidade de ampliação dos sistemas de comunicação entre os participantes, aumentando a interação entre professores, coordenação do curso e discentes, bem como encontros presenciais durante a elaboração do TCC. As melhorias sugeridas remetem à compatibilização das TICs ao currículo (KUO *et al.*, 2013; KISHI; PASSOS, 2015; BELLONI, 2010; MILL; PIMENTEL, 2010).

Entre os aspectos dos subsistemas utilizados pelos diversos atores dos cursos do PNAP, foram encontrados indicadores de avaliação do material didático utilizado e acompanhamento pelos tutores, destacando, nessa estrutura de rede, a importância do sistema de tutoria, apontada em 12 fontes e 13 referências (07 GPM; 06 GP), conforme avalia o relato presente na carta final GPM-53: “[...] a figura do tutor funcionou bem, como uma espécie de agenda, que nos lembrava dos prazos das atividades e, na medida do possível, nos auxiliava na elaboração delas. É uma ferramenta que precisa ser mantida no curso, pois é bastante diligente e útil aos alunos”.

A partir da percepção dos egressos, os resultados apontam a importância do papel de mediador e incentivador do tutor. No entanto, em relação aos fóruns de discussão, há relatos de que esse papel “não foi suficientemente explorado” (Final GP-88). Essa constatação

aparece relacionada à interação com os professores, sugerindo a necessidade de discussão e ponderações desses mediadores sobre as diversas postagens dos discentes de forma a incentivá-los a buscar o conhecimento, provocando reflexões e organizando a troca de ideias (SILVA; COELHO; VALENTE, 2009).

A categoria material didático indica “linguagem acessível” (Final GPM-51; Final GP-85), porém, com excesso de apostilas, simplificadas por diversos meios (*slides*, vídeos, resumos), sugerindo a importância da interação aluno-conteúdo, apontada como relevante para a aprendizagem em cursos EAD (KUO; WALKER; SCHRODER; BELLAND, 2013; ANDERSON, 2003) e para a complementação desses textos com outros recursos, a exemplo de mensagem de voz, vídeos etc. (ARBAUGH, 2005; 2006).

A atuação do Corpo Docente e Tutorial foi outro aspecto que emergiu da análise das cartas finais, incluindo indicadores de avaliação do desempenho do professor formador em 21 referências (11 GP; 10 GPM) e da coordenação do curso em sete referências codificadas (5 GP; 2 GPM). A organização didático-pedagógica apareceu como aspecto de interesse na avaliação de egressos. Registra-se que, entre os nós apontados na lista de verificação dessa categoria (SCRIVEN, 1967), o processo de orientação do trabalho de conclusão de curso (TCC) foi codificado com 23 referências em 12 fontes (104,08 GP; 41,76 GPM).

Inferi-se, a partir dos relatos, que os participantes, em algum momento, sentiram dificuldades em “aprender sozinho” (Final GPM-61; Final GP-94). Esse resultado já foi apontado em pesquisas anteriores com alunos de curso a distância (FERRUGINI; CASTRO, 2015), convergindo para a necessidade de aumento da variedade dos meios de comunicação como prática educativa (ARBAUGH; HORNIK, 2006) e para a disponibilização de recursos de interação entre aluno-professor (KUO *et al.* 2013).

De um modo geral, os egressos avaliam satisfatoriamente a contribuição da formação ao afirmarem que as ferramentas apresentadas durante o curso “são úteis para qualquer gestor, seja ele atuante no setor público ou privado” (Final GP-82). Os resultados sugerem a existência de um alinhamento entre objetivos do curso e objetivos pessoais.

[...] as coisas que aprendi aumentaram e muito a minha visão em relação ao modo que realizava a minha gestão no meu trabalho, na minha casa e até a maneira que eu fazia a gestão do meu próprio tempo, então o curso agregou novos conhecimentos tanto para minha vida pessoal como para profissional (Final GP-80).

A ampliação de conceitos acerca da Administração Pública contribuiu para a mudança de atitudes, relatou um egresso em sua avaliação, acrescentando a importância de qualificar profissionais para atuação na gestão dos municípios. Outro destaca o impacto “seja na construção do pensamento crítico, seja no desenvolvimento da compreensão de conceitos nas áreas estudadas” (Final GP-85), relato que sugere a contribuição para a melhoria das ações enquanto servidor público.

Pensava que, como servidor público municipal há mais de dez anos...que detinha o conhecimento dos processos e das atividades públicas. Pra mim, foi uma surpresa

quando comecei a questionar e a ver que tudo aquilo que sabia era uma pequena parte de um universo pronto a ser desvendado (Final GPM-67).

Destaca-se, na fala do egresso, a relevância do PNAP para a renovação das práticas nas organizações, conseqüentemente, contribuindo para a qualidade dos serviços ofertados aos cidadãos. O Quadro 3 apresenta as principais categorias encontradas na avaliação *ex post*, com fragmentos dos trechos codificados nas fontes documentais analisadas.

Quadro 3 - Síntese das categorias encontradas na avaliação *ex post*

Categoria / Contextualização		Fragmentos ilustrativos dos relatos
Organização didático-pedagógica	Coerência do currículo	"[...] muitas das teorias e conceitos apresentados nas diversas disciplinas estão realmente relacionadas com a minha atividade" (Final GP-74).
	Autonomia nos estudos	"A modalidade EAD permite uma flexibilidade de horários, de acordo com o ritmo e a vida de cada aluno" (Final GP-88);
	Organização do curso.	"No início, estranhei um pouco a metodologia, as atividades e os prazos sempre muito curtos, porém, com o tempo, fui me adaptando e me interessando pelo curso" (Final GPM-51).
	Encontros presenciais	"É muito importante, mesmo que sendo um curso online, encontros presenciais, seja para alguma aula específica ou prova no polo de origem" (Final GPM-61).
	Orientação TCC	"[...]TCC, entendo que houve uma cobrança forte para elaboração de trabalhos bem feitos, mas sem a orientação adequada, muito por conta da distância, que acaba por dificultar o trabalho dos orientadores" (Final GPM-53); "Senti falta da presença do orientador" (Final GP-94).
	Estrutura curricular	"As disciplinas oferecidas foram excelentes para apresentar o universo da gestão pública" (Final GPM-51).
Avaliação da instituição	Satisfação	"O Curso foi muito importante para o meu desenvolvimento profissional" (Final GP-81); "Este curso representa uma grande realização pessoal e profissional e estou muito feliz em poder fazer parte dele" (Final GPM-59).
	Pontos fortes	"[...] uma equipe de pessoas sérias e comprometidas com suas tarefas, o que foi de grande importância em todo o processo de construção do conhecimento, no feedback de cada atividade, nas orientações e na motivação" (Final GPM-48); "Espero que as próximas turmas também tenham a mesma experiência positiva" (Final GP-89).
	Sugestões de melhorias para novas turmas	"Os módulos foram satisfatórios, dentro do esperado, e precisam, com o tempo, aperfeiçoar com mais videoaulas, material disponibilizado pelos professores" (Final GPM-61); "Aumento do número de encontros presenciais" (Final GPM - 49); "A presença dos professores com mais frequência no sistema é essencial para o aproveitamento e crescimento do aluno" (Final GPM-61).

Categoria / Contextualização		Fragmentos ilustrativos dos relatos
Avaliação do corpo docente e tutorial	Coordenação do curso	<p>“Percebi, no decorrer do curso, o empenho dos tutores e da coordenação no sentido de estimular a prática das atividades e incentivar aqueles alunos que se encontravam desestimulados ou desacreditados” (Final GPM-55);</p> <p>“[...] fui surpreendida com a atenção, dedicação e preocupação de alguns professores na orientação para a realização dos trabalhos [...] bagagem bastante rica para nosso aprendizado” (Final GPM-54); “É necessário que os professores tenham uma atuação mais presente nos fóruns de discussão” (Final GP-88).</p> <p>“Um dos grandes problemas é a falta de preparo de alguns monitores, principalmente os presenciais” (Final GPM-52).</p>
	Professores e tutores	
Avaliação dos subsistemas de EAD	Ambiente virtual	<p>“[...] Moodle (ambiente virtual) é muito fácil de usar, as ferramentas são bem acessíveis e o tema cordel torna o espaço mais bonito e original” (Final GPM - 55); “[...] ambiente muito bem organizado” (Final GP-72); “[...] recomendo mais visibilidade à área de coordenação” (Final GP-89).</p>
	Recursos e materiais didáticos	<p>“De maneira geral, a metodologia, o material, o sistema Moodle, os professores tiveram uma boa atuação” (Final GP-88); “[...] material didático, na maioria das vezes, teve uma linguagem acessível” (Final GPM-51).</p>
	Importância do sistema de tutoria	<p>“O papel do tutor foi imprescindível para construção desse aprendizado, pois ele estava sempre disposto a ajudar” (Final GPM-51).</p>
Contribuições da formação	Percepção sobre impactos do PNAP e dos cursos	<p>“[...] adquirimos capacidade de entender a estrutura administrativa do município” (Final GPM-48); “O aprendizado foi importante e os resultados, indubitavelmente serão aplicados no dia a dia da gestão municipal de Juazeiro-BA” (Final GPM-62).</p> <p>“[...] os estudos em Gestão Pública aumentaram mais ainda o meu campo de visão” (Final GP-73); “[...] consegui implementar vários conceitos, técnicas e ferramentas, em prol do redesenho de minha Corporação” (Final GP-93).</p> <p>“[...] redirecionar melhor os recursos que disponho no meu setor, como estudado na matéria de logística” (Final GP-80); “[...] no exercício do meu novo cargo, utilizo com frequência os conhecimentos adquiridos nas disciplinas, especialmente, as de Indicadores Socioeconômicos na Gestão e Plano Plurianual e Orçamento Público” (Final GP-77).</p> <p>“[...] grande importância para minha carreira profissional” (Final GP-85).</p> <p>“[...] fui acordada de assuntos que eu era totalmente leiga [...] foram inúmeras contribuições que este curso me propôs” (Final GP-88); “A troca de experiências pessoais entre alguns participantes e as informações através dos trabalhos apresentados foram enriquecedoras” (Final GPM-68).</p>

Comparando as sínteses apresentadas sobre os indicadores encontrados nas expectativas de usuários do Programa PNAP, anteriormente ao ingresso nos cursos, com as da avaliação com função somativa e, ao mesmo tempo, contribuindo para o processo formativo (SCRIVEN, 1967), conclui-se pela coerência entre as expectativas de usuários (avaliação *ex ante*) e as perspectivas de egressos, ou seja, é possível inferir que as contribuições esperadas foram contempladas com a realização do curso. A síntese comparativa das etapas avaliativas pode ser verificada no Quadro 4.

Quadro 4 - Comparativo entre expectativas e perspectivas

Dimensão / Categoria	Antes do curso/aspectos identificados	Aspectos avaliados (<i>Ex post</i>)
Organização didático-pedagógica	Flexibilidade da EAD	Flexibilidade da EAD
	Relação com a graduação	Aplicabilidade dos conteúdos
	Coerência do currículo	
	-	Atividades propostas
	-	Processo de orientação (TCC)
	-	Encontros Presenciais
	-	Organização do curso
Avaliação da instituição	Credibilidade da instituição	Credibilidade da instituição
	-	Elogios e agradecimentos (potencialidades)
	-	Sugestões de melhorias para novas turmas
Avaliação do corpo docente e tutorial	Qualificação do corpo docente	Atuação do corpo docente
	-	Atuação dos tutores
	-	Coordenação do curso
Avaliação dos subsistemas de EAD	-	Plataforma de aprendizagem
	-	Material didático
	-	Importância do sistema de tutoria

Contribuições da formação em gestão.	Ampliação de conceitos da Administração Pública; Fiscalização e Controle Capacitação profissional Crescimento profissional e acadêmico Desenvolvimento na carreira Formação de redes Ingresso em cargo público Melhoria das práticas profissionais	Visão crítica
		Visão política
		Funcionamento da Administração Pública
		Ampliação de conceitos da Administração
		Visão na área de controle e avaliação
		Melhoria da tomada de decisão
		Capacitação profissional e inovação das práticas
		Crescimento pessoal, profissional e acadêmico
		Desenvolvimento na carreira
		Desenvolvimento de projetos e implementação de políticas
		Conhecimento da estrutura do município
		Elaboração de plano gestor de desenvolvimento
		Agregação de valor
		Relacionamento com outras pessoas
		Gestão do tempo
		Publicações na área
		Consultorias para gestores públicos
Melhoria do desempenho como gestor		
Aprovação em concurso		

Fonte: dados da pesquisa (2016)

A partir da análise do Quadro 4, percebe-se que houve, durante a avaliação *ex post* (terceira coluna), interesse de egressos pela avaliação de vários aspectos organizacionais do curso, os quais foram sinalizados na avaliação *ex ante* (segunda coluna), porém, ampliados na avaliação de egressos.

A abordagem avaliativa utilizada, no estudo, possibilitou a identificação das contribuições esperadas da **qualificação para as práticas de gestão**, itens priorizados na lista de verificação da avaliação inicial, bem como permitiu identificar o interesse, na avaliação de egressos, pelo julgamento de valor e de mérito de **aspectos pedagógicos e operacionais dos cursos**. Percebe-se, a partir dos relatos das etapas *ex ante* e *ex post*, que, em geral, os egressos avaliam satisfatoriamente o curso realizado. Não obstante, as sugestões de melhorias para as próximas

turmas apontam para o aumento da frequência de recursos de interação, a exemplo de *chats*, videoconferência e encontros presenciais, sugerindo, ainda, estimular a interação virtual professor-aluno, aluno-aluno e demais atores na condução dos fóruns de discussão.

A oferta da qualificação através do sistema UAB foi apontada pelos egressos como alternativa para viabilizar o estudo nas duas etapas avaliativas, destacando a flexibilidade da modalidade para a realização das atividades propostas, a autonomia na superação de obstáculos tecnológicos e a possibilidade de interação como pontos positivos (KISHI; PASSOS, 2015; KUO *et al.*, 2013), enfatizando, portanto, na última etapa, a importância do material didático dialógico e da colaboração entre grupos para os estudos por meio de ambiente virtual de aprendizagem (KISHI; PASSOS, 2015; ARBAUGH; HORNICK, 2006).

Ressalta-se que, em todas as etapas, não houve elaboração de perguntas por parte de administrador e/ou avaliador, valorizando, na abordagem, os aspectos relevantes para o grupo de interesse (GUBA; LINCOLN, 2011; SCRIVEN, 1967; 1967; WORTHEN; SANDERS; FITZPATRICK, 2004).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Adotou-se, neste estudo, a concepção de avaliação centrada no usuário, respaldada na literatura sobre Avaliação de Programas Educacionais, utilizando, para tanto, a estratégia da Análise de Conteúdo a fim de descrever a avaliação que os egressos dos cursos de Gestão Pública e Gestão Pública Municipal do PNAP fazem da formação recebida, a partir de suas cartas de expectativas, escritas *ex ante*, e das cartas de avaliação, escritas *ex post*. Para tanto, buscou-se a identificação de contribuições da formação recebida para a melhoria das práticas desses egressos, tendo em vista que o PNAP é destinado aos profissionais atuantes no serviço público.

Os indicadores de avaliação obtidos, antes e depois da formação, foram agrupados em categorias avaliativas integrantes das dimensões “avaliação institucional” e “avaliação de cursos”, ambas do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior, e foram obtidas a partir da percepção de egressos em suas cartas avaliativas.

Os resultados da análise indicam a relevância do Programa Nacional de Formação em Administração Pública para os participantes, bem como possibilitaram algumas análises comparativas em relação aos cursos avaliados, trazendo a visão dos usuários antes e depois da formação, contribuindo para enriquecer a temática sobre avaliação de egressos e sobre práticas avaliativas de cursos de pós-graduação *lato sensu*.

Em relação às duas etapas avaliativas, evidencia-se a priorização, por parte dos usuários, de aspectos relacionados aos impactos do PNAP para melhoria das práticas profissionais, na avaliação com papel formativo, surgindo, em segundo plano, aspectos estruturais e organizacionais do curso nas expectativas iniciais dos usuários. Na avaliação *ex post*, dados revelam, a partir da percepção dos egressos, que os resultados inicialmente esperados do

programa foram experimentados, sugerindo a importância da permanência da oferta dos cursos de especialização do PNAP para o desenvolvimento da região. As categorias encontradas apontam, ainda, interesse dos usuários pela avaliação da estrutura curricular, do material didático, do corpo docente e tutorial, da rede organizativa da EAD, aspectos significativos do processo formativo no contexto dos indicadores da avaliação de programas educacionais e de cursos. Sendo assim, os resultados do processo avaliativo contribuem para o aperfeiçoamento dos cursos avaliados e para a melhoria das práticas avaliativas na instituição pesquisada.

Em que pesem as limitações do método, o estudo contribui para o debate sobre práticas avaliativas em EAD, tendo como base a percepção de usuários, bem como traz subsídios para a reflexão sobre a importância dos aspectos interpessoais e comportamentais da relação de cursos de qualificação em rede para gestores, incluindo a ampliação de recursos de interação entre aluno-conteúdo e entre aluno-aluno. Nesse aspecto, percebe-se a necessidade de ampliar a pesquisa para outras instituições ofertantes, incluindo todos os cursos do Programa, inclusive de graduação, suportando a utilização de outras abordagens avaliativas para identificar os impactos do programa. Recomenda-se, também, a inclusão de outros atores no processo avaliativo.

Como desdobramento do estudo, sugere-se a elaboração de instrumento a partir das categorias que emergiram durante a pesquisa, objetivando a sua aplicação em novas amostras com realização de análise fatorial e modelagem de equações estruturais. Por último, registra-se que o estudo foi apreciado pelo Comitê de Ética e Deontologia em Estudos e Pesquisa, registrado na Plataforma Brasil, obtendo aprovação conforme Parecer consubstanciado de número 1.243.711.

NOTA

1 Submetido à RIGS em out. 2017. Aceito para publicação em dez. 2017.

REFERÊNCIAS

ALAMI, S.; DESJEUX, D.; GARABUAU-MOUSSAOUI, I. **Os Métodos Qualitativos**. Tradução de Luis Alberto S. Peretti. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010. 147 p.

ALMEIDA, M. E. B. Currículo, avaliação e acompanhamento na educação a distância. In: MILL, D.; PIMENTEL, N. **Educação a distância: desafios contemporâneos**. São Carlos: EdUFSCar, 2010, cap. 6, p.89-104.

ANDERSON, Terry. Modes of interaction in distance education: Recent developments and research questions. In: MOORE, G. M; ANDERSON, G.W. **Handbook of Distance Education**. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates, 2003, p. 129-144. Acesso em: jan.2016. Disponível em: <http://lrc-ead.nutes.ufrj.br/constructore/objetos/Handbook_Of_Distance_Education.pdf>.

ARBAUGH, J. B.; HORNIK, Steven. Do Chickering and Gamson's seven principles also apply to online MBAs. **The Journal of Educators Online**, v. 3, n. 2, p. 1-18, 2006. Disponível em: < <http://www.thejeo.com/Archives/Volume3Number2/ArbaughFinal.pdf>>.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2006.

BELLONI, Maria Luiza. Mídia-educação e Educação a Distância na formação de professores. In: MILL, D.; PIMENTEL N. (Org.). **Educação a distância: desafios contemporâneos**. São Carlos: EdUFSCar, 2010, cap.16, p.245-265.

BRANDALISE, M. A. Avaliação dos Cursos de Graduação na Perspectiva dos Egressos: Um Indicador de Avaliação Institucional. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM EDUCAÇÃO DA REGIÃO SUL – ANPEDSUL, 9, 2012, Caxias do Sul, ANPED, 2012.

BRASIL. Decreto 5.800 de 08 de junho de 2006. **Dispõe sobre o sistema Universidade aberta do Brasil – UAB**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5800.htm>. Acesso em: 04 jan. 2016.

_____. Lei nº. 10.861, de 14 de abril de 2004. **Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/l10.861.htm>. Acesso em: 05 mar. 2016.

CAPES. Edital PNAP 01/2009. **Programa Nacional de Formação em Administração Pública – PNAP**. Disponível em: <<http://www.capes.gov.br/educacao-a-distancia/pnap>>. Acesso em: 04 jan. 2016.

_____. Edital PNAP 19/2012. **Programa Nacional de Formação em Administração Pública – PNAP**. Disponível em: <<http://www.capes.gov.br/educacao-a-distancia/pnap>>. Acesso em: 04 jan. 2016.

CARNEIRO, A. M. Do acesso ao sucesso (e depois). **Com Ciência: Revista Eletrônica de Jornalismo Científico**, n. 165, fev. 2015. Disponível em: <http://www.comciencia.br/comciencia/handler.php?section=8&edicao=110&id=1320>. Acesso em: 11 fev. 2015.

DEMARCO, D. J. Um Balanço do Programa Nacional de Formação em Administração Pública (PNAP) como estratégia de fortalecimento da gestão pública: o caso da Escola de Administração da UFRGS. In: CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA – CONSA. 4. 2013. **Anais...** Brasília: UnB, 2013. p. 2-13.

DENZIN, N. K; LINCOLN, Y. S. **O Planejamento da Pesquisa Qualitativa: teorias e abordagens**. Tradução: Sandra Regina Netz. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006, reimpressão 2010.

DIBIASE, D. The impact of increasing enrollment on faculty workload and student satisfaction over time. **Journal of Asynchronous Learning Networks**, v. 8, n. 2, p. 45-60, abr. 2004. Acesso em: maio 2016.

EASTON, S. S. Clarifying the instructor's role in online distance learning. **Communication**

Education, v. 52, n. 2, p. 87-105, abr. 2003. DOI: 10.1080/0363452032000085072. Disponível em: <http://www.water-msc.org/en/Knowledge_base/role_of_instructor2.pdf>. Acesso em: maio 2016.

FERRUGINI, L.; CASTRO, C. C. Repercussões socioeconômicas do curso piloto de Administração da UAB na visão de egressos e coordenadores. **Educ. Pesqui.**, São Paulo, v. 41, n. 4, p. 993-1008, out./dez. 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ep/2015nahead/1517-9702-ep-s1517-9702201506132787.pdf>>. Acesso em: 04 abr. 2016.

GALDINO, M. N. D.; ANDRADE, K. L. I.; POMBO, V. O. Avaliação do Nível de Satisfação dos Graduandos, que cursaram disciplinas em Rede na UNIGRANRIO, com a Dimensão Material Didático. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ENSINO SUPERIOR A DISTÂNCIA - ESUD, 10, 2013, Belém. Disponível em: <http://unigranrio.com.br/_docs/cpa/esud-2013-avaliacao-do-nivel-de-satisfacao.pdf>. Acesso em 04. jan.2016.

GROHMANN, M. Z.; RISS, L. A.; BATTISTELLA, L. F. Avaliação dos cursos do Programa Nacional de Formação de Administração Pública (PNAP): a visão dos discentes de uma instituição federal de ensino superior. **Revista GUAL**, Florianópolis, v. 7, n. 2, p. 175-197, maio 2014. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/gual/article/view/1983-4535.2014v7n2p175>>. Acesso em: 04 jan. 2016.

GUBA, E. G.; LINCOLN, Y. S. **Avaliação de quarta geração**. Campinas: Editora da Unicamp, 2011. Tradução Beth Honorato.

HILTZ, S. R.; WELLMAN, B. Asynchronous learning networks as a virtual classroom. **Communications of the ACM**, v. 40, n. 9, p. 44-49, set. 1997. Disponível em: <<https://dl.acm.org/citation.cfm?doid=260750.260764>>. Acesso em: maio 2016.

ISHIDA, J. S.; STEFANO, S. R.; ANDRADE, S. M. Avaliação da Satisfação no Ensino de Pós a Distância: A Visão dos Tutores e Alunos do PNAP/UAB. **Avaliação**, Campinas-SP, v. 18, n. 3, p. 749-772, nov. 2013. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-40772013000300012>. Acesso em: 26 jan. 2016.

KISHI, K.; PASSOS, J. Especificidades da avaliação no ensino a distância. **Com Ciência: Revista Eletrônica de Jornalismo Científico**, n. 165, fev. 2015. Disponível em: <<http://www.comciencia.br/comciencia/handler.php?section=8&edicao=110&id=1324>>. Acesso em: 11 fev. 2016.

KUO, Yu-Chun *et al.* A predictive study of student satisfaction in online education programs. **The International Review of Research in Open and Distributed Learning**, v. 14, n. 1, p. 16-39, 2013. DOI: <http://dx.doi.org/10.19173/irrod.v14i1.1338>.

MEC. **Resolução nº 1, de 08 de junho de 2007**. Estabelece normas para o funcionamento de cursos de pós-graduação *lato sensu*, em nível de especialização. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces001_07.pdf>. Acesso em: 04 jan. 2016.

_____. **Plano Nacional de Pós-Graduação (PNPG) 2011-2020**. Disponível em: <<http://>

www.capes.gov.br/plano-nacional-de-pos-graduacao>. Acesso em: 28 mar. 2016.

MILL, Daniel; PIMENTEL, N. **Educação a distância**: desafios contemporâneos. São Carlos: EdUFSCar, 2010.

PAIXÃO, R. B. **Avaliação de Impacto de Mestrados Profissionais**: contribuições a partir da multidimensionalidade e da negociação. 2012. 323 f. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2012.

RISTOFF, D. I. Algumas definições de avaliação. In: SOBRINHO, J. D.; RISTOFF, D. I. **Avaliação e compromisso público**: a educação superior em debate. Florianópolis: Insular, 2003. p. 21-33.

RODRIGUES, L. C. **Perspectivas da avaliação de cursos a partir de seus egressos**: análise das especializações do PNAP/UNIVASF. 2016. 174 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2016.

RODRIGUES, L. C.; DUARTE, F. R.; PAIXÃO, R. B. Expectativas e Perspectivas de Egressos dos Cursos de Gestão Pública e Gestão Pública Municipal: uma Análise Comparativa. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO – EnANPAD, 40, Costa do Sauípe-BA, 2016. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2016.

SCRIVEN, M. The methodology of evaluation. In: TYLER, R.; GAGNE, R.; SCRIVEN, M. **Perspectives on curriculum evaluation**. Chicago: Rand McNally, 1967. p. 38- 83.

SILVA, A. C. *et al.* Avaliação do Grau de Satisfação dos Professores de Matemática do Estado do Rio de Janeiro com o Curso de Formação Continuada Oferecido pela Fundação CECIERJ1: um estudo piloto. **Meta: Avaliação**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 13, p. 126-157, jan./abr. 2013.

SILVA, T. T.; COELHO, S. Z.; VALENTE, J. O papel da reflexão e dos mediadores na capacitação de aprendizes-colaboradores: um dos suportes andragógicos das comunidades virtuais de aprendizagem. In: VALENTE, J. A.; BUSTAMANTE, S. B. V. **Educação a Distância**: prática e formação do profissional reflexivo. São Paulo: Avercamp, 2009.

SOUZA, S. A.; REINERT, J. N. Avaliação de um curso de ensino superior através da satisfação/insatisfação discente. **Avaliação**, Sorocaba, v. 15, n. 1, p. 159-176, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-40772010000100009&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em: 04 maio 2016.

SWAN, K. Building learning communities in online courses: The importance of interaction. **Education, Communication and Information**, v. 2, p. 23-49, 2002. DOI: 10.1080/146363102200000501.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VERHINE, Robert E. Avaliação. **Com Ciência**: Revista Eletrônica de Jornalismo Científico, n. 165, 10 fev. 2015. Disponível em: <<http://www.comciencia.br/comciencia/handler.php?section=8&tipo=entrevista&edicao=110>>. Acesso em: 11 fev. 2016. Entrevistado por Carolina Medeiros.

_____; MONTEIRO DE FREITAS, A. A. da S. A Avaliação da Educação Superior: modalidades e tendências no cenário internacional. **Ensino Superior Unicamp**, Campinas, nov.2012. Disponível em: <<https://www.revistaensinosuperior.gr.unicamp.br/artigos/avaliacao-da-educacao-superior-modalidades-e-tendencias-no-cenario-internacional>>. Acesso em: 11 fev. 2016.

WORTHEN, B. R.; SANDERS, J. R.; FITZPATRICK, J. L. **Avaliação de programas**: concepções e práticas. São Paulo: Editora Gente, 2004.

**Luzia Coelho
Rodrigues**

Mestre em Administração (UFBA), especialista em Capacitação Pedagógica de Professores (UFRPE) e graduada em Letras (UPE). É servidora da Universidade Federal do Vale do São Francisco, atuando como membro da Comissão de Ética, da equipe multidisciplinar da EAD e como professora do Bacharelado em Administração Pública a distância. Tem interesses por temas ligados a: Avaliação e Educação; Gestão Pública; Educação a Distância.

**Roberto
Brazileiro
Paixão**

Professor Adjunto da Escola de Administração da Universidade Federal da Bahia (EA/UFBA), atuando na graduação e na pós-graduação stricto sensu. Possui Doutorado (UFBA) e Mestrado (Unifacs) em Administração, Especialização em Finanças (EPGE/FGV) e Graduação em Administração. Temas de interesse: Avaliação, Gestão de IES, Mestrados Profissionais e Ensino e Pesquisa em Administração.

**Francisco
Ricardo Duarte**

Possui graduação em Administração pela Universidade Estadual de Londrina - UEL e em Filosofia, pela Faculdade Católica de Anápolis. Especialista em Administração, Orientação e Supervisão Escolar e também especialista no Ensino de Filosofia. Mestre em Administração (Gestão de Negócios) pela Universidade Estadual de Londrina. Doutor em Difusão do Conhecimento - pela Universidade Federal da Bahia - UFBA. Professor Adjunto III da Fundação Universidade Federal do Vale do São Francisco. Tem experiência na área de Administração e Educação, com ênfase em Administração de Empresas, atuando, principalmente, nos seguintes temas: gestão da tecnologia e da inovação, educação, responsabilidade social, filosofia e ética profissional, tecnologia de informação, educação a distância, território e gestão do conhecimento e gestão pública. Desde 2012, vem atuando como Secretário de Educação a Distância da Universidade Federal do Vale do São Francisco (Univasf), onde tem implementado inúmeros cursos de graduação e pós-graduação.