



PROGRAMA NACIONAL DE FORMAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: ANÁLISE DA SATISFAÇÃO ACERCA DOS ASPECTOS INSTITUCIONAIS SOB O OLHAR DOS ALUNOS DO BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DA UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO

Maria Geisiene Gomes Rodrigues¹
Andressa Pacífico Franco Quevedo²
Rafael Galdino Maia³

RESUMO

Este estudo focaliza a implementação de uma política pública educacional, o Programa Nacional de Formação em Administração Pública (PNAP), a partir da perspectiva dos alunos do Bacharelado em Administração Pública (BAP), um dos cursos que compõem o Programa, ofertado pela Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE). O objetivo geral é analisar o nível de satisfação dos alunos do BAP em relação à execução do PNAP na UFRPE. Para a coleta de dados, foi aplicado questionário semiestruturado, com a participação de 25 acadêmicos do oitavo período do curso. A avaliação foi feita com base em 6 fatores institucionais (ambiente virtual de aprendizagem, professores, tutores, polos presenciais, atributos gerais da instituição de ensino e atributos gerais do curso). Os resultados mostraram que os estudantes têm percepção moderadamente satisfatória quanto aos professores e aos polos, e percepção satisfatória dos demais fatores. Conclui-se que a percepção geral dos alunos é de satisfação com a implementação do PNAP na UFRPE, embora haja melhorias prioritárias ou necessárias a realizar.

Palavras-chave: Políticas públicas. Implementação. Avaliação. Satisfação. PNAP.

1. INTRODUÇÃO

No Brasil, os cursos de graduação oferecidos na modalidade de ensino educação a distância (EaD) têm sido cada vez mais procurados, pois constituem uma alternativa ao ensino presencial. A EaD atende especialmente aos alunos que, por vários motivos, a exemplo de dificuldade de acesso, falta de tempo e de recursos financeiros, não conseguem frequentar um curso de graduação presencial (Ferreira; Mourão, 2020; Ribeiro, 2022). Em 2000, havia apenas 10 cursos superiores de graduação EaD em todo o país, ao passo que em 2022 esse quantitativo aumentou expressivamente para 9.186 cursos (INEP, 2023). Nesse sentido, políticas públicas educacionais com foco na oferta de cursos de graduação na modalidade EaD são fundamentais para a democratização do ensino superior no país.

Integrante do Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), o Programa Nacional de Formação em Administração Pública (PNAP) é uma política pública do Governo Federal na área de educação que visa ampliar o acesso ao ensino superior, oferecendo cursos na

¹ Bacharelanda em Administração Pública, Universidade Federal Rural de Pernambuco. *E-mail:* geisygomesgomes2000@gmail.com

² Orientadora. Doutora em Ensino de Ciências e Matemática, Universidade Federal Rural de Pernambuco. *E-mail:* andressa.franco@ufrpe.br

³ Coorientador. Pós-graduado (nível de Aperfeiçoamento) em Tecnologias Digitais Aplicadas à Educação, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo. *E-mail:* metagenetico@gmail.com



modalidade EaD. A principal finalidade do PNAP é formar pessoas para atuarem na gestão pública (CAPES, 2020). Programas como o PNAP são considerados políticas públicas, pois, juntamente com estratégias ou ações de governo, são instrumentos que impulsionam a atuação estatal para o atendimento do interesse público (Bucci, 2008; Kerstenetzky, 2014).

Este artigo focaliza a implementação do PNAP na Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE), que vem ocorrendo desde o ano de 2010 por meio do BAP e dos cursos de especialização que fazem parte do Programa (Gestão Pública, Gestão Pública Municipal e Gestão Pública Escolar Municipal).

O BAP foi regulamentado na UFRPE em 02/09/2009, mediante aprovação da Resolução Consu/UFRPE nº 017/2010, com início de suas atividades em março/2010, na modalidade EaD (semipresencial) (UFRPE, 2020a). Em 2024.1 contabiliza um total de 288 alunos formados e de 233 matriculados nos polos de apoio presencial situados nas cidades de Afrânio, Pesqueira, Limoeiro, Carpina, Recife e Jaboatão dos Guararapes, estado de Pernambuco (UAEADTec, 2024).

As políticas públicas implementadas na educação superior precisam ser avaliadas por seus destinatários. Nas universidades, pesquisas podem ser feitas para manter as instituições atualizadas das percepções e expectativas de seus alunos sobre os serviços educacionais prestados (Elliott; Shin, 2002), ou seja, o nível de satisfação do usuário pode ser considerado um indicador quando se avalia a execução da política pública. Nesse sentido, Kanwar e Sanjeeva (2022, p. 2, tradução nossa) ressaltam que os alunos são “importantes julgadores internos do desempenho da instituição”.

Nesse contexto, surge a pergunta da pesquisa: qual é o nível de satisfação dos alunos do Bacharelado em Administração Pública (BAP) da UFRPE quanto ao Programa Nacional de Formação em Administração Pública (PNAP)? Dessa forma, o objetivo geral do artigo traçado foi o de analisar o nível de satisfação dos alunos do BAP em relação ao PNAP, enquanto política pública em implementação na UFRPE. Seus objetivos específicos foram: a) compreender as fases básicas do PNAP na UFRPE, com enfoque no BAP; b) identificar fatores institucionais que impactam a satisfação dos discentes; c) descrever a percepção de satisfação dos estudantes do oitavo período do BAP/UFRPE em relação ao PNAP, com base nos fatores institucionais.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Formulação, implementação e avaliação do PNAP na UFRPE

O artigo 205 da Constituição Federal do Brasil estabelece que, além de constituir dever da família, a educação é dever do Estado e direito de todos e visa ao pleno desenvolvimento da pessoa, preparando-a para o exercício da cidadania e para o mercado de trabalho (Brasil, 1988). Para cumprir esse dever, o Estado precisa implementar políticas públicas na área de educação. Segundo Matias-Pereira (2008, p. 48), políticas públicas “são ações e medidas adotadas pelo Estado para atender as demandas da sociedade”.

Assim como em outras políticas públicas, o Programa Nacional de Formação em Administração Pública (PNAP) atravessa as fases típicas do chamado ciclo das políticas públicas. Nos trabalhos de Capella (2018), Lima e D’Ascenzi (2013), Rua (2014) e Secchi, Coelho e Pires (2019), podem ser identificadas três fases essenciais desse ciclo: formulação, implementação e avaliação. No Quadro 1, são apresentadas as características dessas fases, ressaltando-se que, por fazerem parte de um ciclo, tais fases se inter-relacionam e se



retroalimentam.

Quadro 1 – Características das fases básicas que compõem o ciclo das políticas públicas.

FASES	Formulação	Nessa fase, os problemas são identificados e o Estado escolhe aqueles sobre os quais deve intervir, produzir alternativas de solução ou tomar decisão (Lima; D'Ascenzi, 2013). Os problemas escolhidos formam a agenda governamental (Capella, 2018). Estabelecida a agenda, são definidas as alternativas de solução e é formulada a política pública que buscará resolver o problema.
	Implementação	Nessa fase, a administração pública exerce a função precípua de executar as políticas públicas (Secchi; Coelho; Pires, 2019). A implementação visa cumprir objetivos e metas e realizar ações para obter resultados, ou seja, resolver os problemas inseridos na agenda do governo quando elaborou a política pública. A implementação só se encerra quando a política pública é extinta.
	Avaliação	Na fase de avaliação, todas as intervenções planejadas pelo Estado são examinadas, utilizando-se critérios claros e procedimentos reconhecidos de coleta e análise sobre o conteúdo da política pública, seu processo, seus resultados, sua qualidade e (ou) seus impactos na realidade (Rua, 2014). As avaliações podem ser feitas de forma contínua e seus resultados possibilitam que as políticas sofram mudanças em sua implementação ou até mesmo reformulações.

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

A oferta de cursos superiores por instituições públicas se expandiu de 2003 a 2006, com tendência ao emprego da educação a distância (EaD) (Cavalcanti, 2016). Entre 2005 e 2007, foram criadas oito novas universidades federais, com continuidade da expansão nos anos seguintes (Marques; Cepêda, 2012). Nessa conjuntura, houve a formulação do PNAP pelo Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), com lançamento em 2009 (CAPES, 2009). O Sistema UAB passou a ser um componente-chave da política de educação do Estado brasileiro, pois atua como articulador, financiador e indutor do PNAP (Oliveira; Pena; Fichter, 2023).

O PNAP oferece cinco cursos superiores: o Bacharelado em Administração Pública e as Especializações em Gestão Pública, Gestão Pública Municipal, Gestão em Saúde e Gestão Escolar, na modalidade EaD, com alcance em todo o território nacional (CAPES, 2020)⁴. Seu principal objetivo é formar e capacitar profissionais de nível superior para exercerem funções gerenciais, a fim de que intervenham na realidade social, política e econômica, contribuindo para o aprimoramento da gestão das atividades realizadas nas esferas federal, estadual e municipal (CAPES, 2020).

A implementação do PNAP ocorre dentro das universidades públicas que forem participantes do Sistema UAB e aderirem ao Programa, obedecidos os critérios dos editais publicados pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). Na UFRPE, a implementação se iniciou em 2010 e perdura até então, com o curso de Bacharelado em Administração Pública (BAP) e com os cursos de especialização em Gestão Pública, Gestão Pública Municipal e Gestão Pública Escolar Municipal, todos vinculados à Unidade Acadêmica de Educação a Distância e Tecnologia (UAEADTec) (UFRPE, 2024d). O Quadro 1 traz informações gerais sobre o curso BAP, foco desta pesquisa:

⁴ Inicialmente, o curso de especialização em Gestão Escolar não fazia parte do PNAP; existiam apenas os outros quatro cursos superiores (CAPES, 2009).



Quadro 2 - Informações gerais sobre a implementação do BAP/PNAP/UFRPE.

BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA/UFRPE		
Curso regulamentado em 02/09/2009 pela Resolução nº 017/2010 e vinculado à UAEADTec/UFRPE		
Reconhecimento do curso: Portaria nº 405, de 29/05/2015 , com renovações de reconhecimento pelas Portarias nº 274, de 03/04/2017 , nº 695, de 13/06/2022 e nº 389, de 13/08/2024		
Início das atividades em março/2010 , na modalidade EaD (semipresencial)		
Carga horária total de 3.210 horas , distribuídas em 8 períodos letivos (4 anos)		
Organização curricular	Disciplinas básicas e estruturantes, de aprofundamento de estudos da área de atuação profissional, de estudos quantitativos e suas tecnologias, de caráter transversal e interdisciplinar. Disciplinas ligadas à atuação profissional do estudante: dois estágios curriculares supervisionados obrigatórios, duas disciplinas de trabalho de conclusão de curso (TCC) e atividades acadêmicas curriculares (AACC). Carga horária dos componentes curriculares: entre 30h e 60h. Para disciplinas de estágio curricular - 180h distribuídas em dois semestres, com 90h cada.	
Objetivos do curso	Formar profissionais que sejam capacitados para atuar de forma proativa, ética e democrática em organizações governamentais e não governamentais. Formar o aluno que possua habilidades de pesquisa, planejamento, coordenação e controle de ações na administração, à luz das normas éticas e legais. Preparar o aluno para enfrentar desafios locais, regionais e do mercado de trabalho e capacitar líderes para tomar decisões estratégicas, adaptando-se ao ambiente globalizado e às mudanças, com iniciativa e criatividade.	
Perfil do egresso	Profissional preparado para atender às demandas das organizações públicas contemporâneas, com competência para enfrentar os desafios da gestão pública, com habilidades em raciocínio lógico, crítico, visão sistêmica, liderança e trabalho em equipe e habilitado como pesquisador e cidadão consciente das necessidades de uma sociedade globalizada.	
Distribuição de vagas (2010 a 2024)		
Ano	Polos	Total de vagas
2010	Recife, Jaboatão dos Guararapes, Carpina e Limoeiro	240
2011	Afrânio, Gravatá, Olinda, Pesqueira, Surubim, Camaçari (BA), Recife, Jaboatão dos Guararapes, Carpina e Limoeiro	500
2015	Recife, Carpina e Limoeiro	150
2017	Afrânio, Carpina e Pesqueira	150
2021	Afrânio, Carpina, Pesqueira, Recife e Limoeiro	150
2024	Carpina, Jaboatão dos Guararapes, Limoeiro, Pesqueira e Recife	135
Polos ativos (2024.1)		Afrânio, Pesqueira, Limoeiro, Carpina, Recife e Jaboatão dos Guararapes
Total de alunos formados (2010 a 2024.1)	Total de alunos evadidos (2010 a 2024.1)	Total de alunos matriculados (2024.2)
288	609	233

Fonte: Baseado em Brasil (2024), UAEADTec (2024) e UFRPE (2020a, 2024a, 2024b, 2024c).

As vagas do BAP são preenchidas através do Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM) ou por editais de ingressos extras, divulgados pela Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (PREG) (UFRPE, 2020a). Observa-se, no Quadro 2, que a oferta de vagas diminuiu ao longo dos anos, de 500 em 2011 para 135 em 2024. Além disso, as ofertas de vagas após 2011 passaram a não ter uma regularidade anual. Isso talvez possa ser explicado pelo expressivo volume de evasão de 2010 a 2024.1 (609 alunos abandonaram o curso), mais do que o dobro



do total de alunos formados no mesmo período (288), ou mesmo limitações orçamentárias, uma das ameaças à continuidade do curso apontadas por Sousa (2014).

Normalmente, a implementação de uma política pública é acompanhada de seu monitoramento, instrumento de gestão que facilita a visualização dos objetivos pretendidos (Rua, 2014). Esse monitoramento faz parte da fase de avaliação da política pública e pode ocorrer de forma contínua dentro do ciclo, pois todo estudo sobre a implementação de uma política pública procura avaliar o desempenho de seus programas (Mazmanian; Sabatier, 1989).

De acordo com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UFRPE 2021-2030, a avaliação dos cursos de graduação da UAEADTec é contínua e segue parâmetros institucionais estabelecidos pela Comissão Própria de Avaliação (CPA)/UFRPE (avaliação interna), além de serem utilizados instrumentos de avaliação externa propostos pelo INEP (UFRPE, 2022). Contudo, internamente, os dois relatórios de autoavaliação institucional da CPA/UFRPE disponíveis para consulta pública na Internet sobre a UAEADTec, que incluem o BAP e outros cursos, são documentos dos anos 2016 e 2021 (UFRPE, 2016, 2021). Isso demonstra a falta de publicações atualizadas das avaliações internas sobre o curso.

Apesar disso, a Universidade reconhece que a autoavaliação institucional é “uma ferramenta que, se bem utilizada, pode ajudar a promover as mudanças que se fizerem necessárias” (UFRPE, 2024e). Do ponto de vista das percepções e expectativas dos estudantes, Marcuzzo *et al.* (2017) asseveram que a pesquisa de satisfação é ferramenta valiosa para a avaliação institucional, porque contribui para melhorar a qualidade da prestação dos serviços educacionais e possibilita solucionar problemas que forem constatados.

2.2 Satisfação dos alunos do ensino superior

Para avaliar como estão sendo implementadas as políticas públicas educacionais, diversos procedimentos podem ser utilizados. A pesquisa de satisfação do usuário é um desses meios de apoio ao gestor público sobre os rumos da política pública (ENAP, 2013). Ainda que haja pouco consenso na comunidade científica sobre as estratégias metodológicas que podem ser empregadas (Esperidião; Trad, 2005), a avaliação de satisfação se destina a identificar como o usuário se sente em relação ao serviço público que lhe foi prestado (Brasil, 2023).

A satisfação do aluno é um processo complexo, influenciado por múltiplos fatores (Navarro; Iglesias; Torres, 2005). Para Marcuzzo *et al.* (2017), há fatores institucionais, ligados à experiência educacional do estudante, e fatores pessoais (do próprio aluno), que afetam sua satisfação. Akcay (2023) identifica três categorias de fatores de satisfação: a) educacionais - conteúdo, estrutura e duração do curso, comportamento dos instrutores, utilidade dos materiais e interação instrutor-aluno, etc.; b) individuais - engajamento, estresse/ansiedade e a experiência em aprendizado *on-line* do aluno, etc.; e c) sistêmicos - funcionalidade, suporte e acessibilidade ao sistema de aprendizagem.

Nesta pesquisa, o construto *satisfação* é considerado “em termos de expectativas e da percepção que os usuários têm dos serviços recebidos” (Esperidião; Trad, 2005, p. 304). Já o eixo *satisfação dos alunos* é compreendido a partir da avaliação dos estudantes quanto aos serviços e instalações disponibilizados pela instituição de ensino (Kanwar; Sanjeeva, 2022), razão pela qual não são considerados aspectos estritamente pessoais dos alunos como possíveis



influenciadores de sua satisfação⁵.

A partir de adaptação dos estudos de Freitas, Silva e Magalhães Júnior (2012) e Gobbo (2013), reconhecem-se seis principais fatores institucionais que influenciam a satisfação dos alunos de cursos superiores de graduação a distância: Fator 1 - Ambiente virtual de aprendizagem (AVA/Moodle); Fator 2 - Professores; Fator 3 - Tutores; Fator 4 - Polos de apoio presencial; Fator 5 - Atributos gerais da instituição de ensino superior; Fator 6 - Atributos gerais do curso.

Como usuário dos serviços de educação, o aluno é o principal elemento do processo de ensino-aprendizagem e de qualquer instituição educacional (Brasil, 2007; Kanwar; Sanjeeva, 2022). Nesse sentido, a satisfação do aluno influencia na sua decisão de permanecer ou não vinculado ao curso (Schleich; Polydoro; Santos, 2006), sendo o fator mais significativo na intenção de um aluno em permanecer utilizando sistemas de aprendizagem a distância (Lee, 2010). Assim, as instituições de ensino superior precisam ter foco na satisfação do estudante, pois isso permite reestruturar a sua organização acadêmica e monitorar continuamente a maneira como atendem ou superam as necessidades dos seus alunos (Elliott; Shin, 2002).

3 PROCEDER METODOLÓGICO

Adotou-se o método indutivo, que busca fazer uma generalização, analisando comparativamente fatos particulares e fazendo uma projeção dessa análise para o todo (Sampaio, 2022). Quanto aos procedimentos, foram utilizadas técnicas de pesquisa bibliográfica e por *survey*. Em relação aos objetivos, a pesquisa tem natureza descritiva, pois procura descrever a percepção de satisfação dos alunos do BAP UFRPE em relação à implementação do PNAP.

Quanto à abordagem, esta pesquisa se classifica como qualitativa, com foco principal na investigação dos pontos de vista dos alunos sobre aspectos ligados à implementação do PNAP na UFRPE, através do BAP, por meio de uma análise de conteúdo categorial (Sampaio; Lycarião, 2021). Também se classifica como quantitativa, pois foram calculados percentuais (médias) como técnica estatística (Prodanov; Freitas, 2013), para medir o grau de satisfação dos alunos. A combinação entre as duas abordagens possibilita uma compreensão mais aprofundada das experiências dos alunos e uma avaliação mais específica do PNAP.

O universo da pesquisa é composto pelos 233 alunos atualmente matriculados no BAP da UFRPE (semestre 2024.2). Não há turmas de períodos intermediários (segundo a sétimo) em atividade, somente do primeiro e oitavo períodos do curso. Foram excluídos os 200 alunos do primeiro período, além da autora, aluna do oitavo período do BAP, que não responderão ao instrumento de pesquisa. Assim, a amostra se compõe dos alunos restantes, ou seja, de 32 estudantes que estão concluindo o curso, no oitavo período.

Embora o universo da pesquisa seja composto por todos os estudantes atuais do BAP, justifica-se a delimitação da amostra, com a escolha de alunos do oitavo e último período do curso, pois estudantes avançados tendem a possuir uma vivência acadêmica mais amadurecida em comparação com estudantes de períodos iniciais (Igue; Bariani; Milanese, 2008).

Para a coleta de dados, foi elaborado, como instrumento de pesquisa, um questionário

⁵ Há vários fatores pessoais que podem refletir na satisfação do aluno, como ansiedade no uso do computador, estilo de aprendizagem, coeficiente acadêmico e características demográficas, como gênero, idade e etnia (Bright; Graham Jr., 2016; Kanwar; Sanjeeva, 2022; Sun *et al.*, 2008).



semiestruturado do *Google Forms*, contendo 20 perguntas, sendo 11 fechadas (obrigatórias) e 9 abertas (optativas), sobre a percepção dos alunos do oitavo período do BAP dos 5 polos (Afrânio, Carpina, Pesqueira, Recife e Limoeiro) quanto à sua satisfação com a implementação do PNAP, tendo por base fatores institucionais. Houve um pré-teste do questionário com um grupo de 3 alunos, no qual o questionário foi enviado para verificar se havia dificuldades no entendimento das perguntas e se existiam falhas na apuração de percentuais.

Em seguida, não tendo sido constatadas falhas, um *link* do formulário foi enviado para os alunos via mensagem individual no AVA/Moodle, respeitando-se a Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais). Antes de responderem, os alunos leram um termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE), no qual foram informados dos objetivos da pesquisa. Por 8 dias o formulário recebeu respostas. A identidade dos respondentes foi mantida no anonimato. A listagem dos fatores institucionais a serem avaliados e a quantidade de questões referentes a cada um, bem como a literatura revisada para a escolha das perguntas, estão detalhados no quadro 3.

Quadro 3 - Fatores institucionais avaliados pelos estudantes

Fatores institucionais	Número de perguntas por fator e referências
Fator 1 - Ambiente virtual de aprendizagem (AVA/Moodle) ⁶	1 pergunta adaptada de Akcay (2023) 1 pergunta de elaboração dos autores desta pesquisa
Fator 2 - Professores	1 pergunta adaptada de Akcay (2023), de Martín-Rodríguez <i>et al.</i> (2014) e de Schleich, Polydoro e Santos (2006) 2 perguntas de elaboração dos autores deste estudo
Fator 3 - Tutores ⁷	1 pergunta adaptada de Freitas, Silva e Magalhães Júnior (2012) e de Martín-Rodríguez <i>et al.</i> (2014) 1 pergunta de elaboração dos autores deste trabalho
Fator 4 - Polos de apoio presencial ⁸	2 perguntas adaptadas do estudo de Freitas, Silva e Magalhães Júnior (2012) 1 pergunta de elaboração dos autores desta pesquisa
Fator 5 - Atributos gerais da instituição de ensino superior	2 perguntas adaptadas de trabalhos de Gobbo (2013) e de Schleich, Polydoro e Santos (2006) 2 perguntas de elaboração dos autores deste estudo
Fator 6 - Atributos gerais do curso de Bacharelado em Administração Pública (BAP)	3 perguntas adaptadas de Akcay (2023), de Gobbo (2013) e de Martín-Rodríguez <i>et al.</i> (2014) 3 perguntas de elaboração dos autores desta pesquisa
Total de perguntas	20

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

⁶ AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem) é um tipo de sistema, disponível na internet, que integra diversas mídias, linguagens e recursos, permitindo a interação entre pessoas e objetos de conhecimento, bem como a elaboração e socialização de produções, para atingir determinados objetivos (Almeida, 2003).

⁷ Dentre várias funções, o tutor na EaD acompanha o discente sistematicamente, avalia sua aprendizagem, faz a mediação entre professor e aluno (Vieira, 2019) e motiva continuamente o estudante (Marcuzzo *et al.*, 2017).

⁸ De acordo com o art. 5º da Resolução CNE-CES nº 1/2016, os polos de apoio presencial são um “prolongamento orgânico e funcional da Instituição em âmbito local” (Brasil, 2016). Sousa (2014) explica que os polos podem ser instalados em escolas públicas municipais ou estaduais, centro social urbano ou centro de formação de professores.



4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Responderam ao questionário 25 alunos (78% da amostra). Foram calculados os percentuais para cada resposta objetiva sobre a satisfação dos alunos quanto a fatores institucionais relacionados ao curso BAP/UFRPE/PNAP numa escala Likert de 5 pontos, variando de muito insatisfeito a muito satisfeito, calculando-se a média de respostas para cada ponto. Também foram destacados os pontos principais das respostas subjetivas, agrupadas pelos fatores e por temáticas abordadas. Toda resposta subjetiva recebeu uma identificação única, composta pelo código do fator em análise (1 letra e 1 algarismo), código da temática (2 letras) e código relativo à posição da resposta nos quadros de respostas subjetivas (2 algarismos).

4.1 Fator 1 (F1) - Ambiente virtual de aprendizagem (AVA/Moodle)

Os entrevistados avaliaram o AVA/Moodle em seu conjunto de maneira positiva, sendo apurados os seguintes percentuais: 68% (satisfeitos); 8% (muito satisfeitos); 16% (pouco satisfeitos); 4% (insatisfeitos); e 4% (muito insatisfeitos). No entanto, como disposto no quadro 4, alguns alunos relataram problemas no sistema, principalmente instabilidade e falta de acesso (F1PA01, F1PA02, F1PA04 e F1PA06), e no atendimento do suporte técnico (F1ST01 e F1ST02). Essas situações podem frustrar as expectativas dos discentes, que ficam impedidos de ter acesso aos conteúdos e atividades (F1PA02, F1PA05 e F1PA06); por consequência, podem provocar insatisfação. Foi relatado que fóruns indisponíveis afetam a interatividade na plataforma (F1PA01), prejudicando a comunicação com os professores.

Quadro 4 - Respostas subjetivas dos discentes em relação ao Fator 1 (F1).

Categoria temática	Trechos das respostas
Problemas de acesso / instabilidade do sistema (PA)	F1PA01 - "[...] alguns fóruns ficam indisponíveis para o aluno, não permitindo abrir tópicos, isso dificulta a interação entre os alunos." F1PA02 - "[...] era bem raro, mas esse ano já caiu umas três vezes, passamos até mais de dois dias sem conseguir acesso..." F1PA03 - "A ferramenta de busca não satisfaz o pretendido, poderia ser melhor, difícil achar função de incluir as pessoas ou a achar pessoas e professores." F1PA04 - "O uso do AVA/Moodle é frequentemente prejudicado pela instabilidade da plataforma [...], especialmente em horários de pico." F1PA05 - "Falta de acesso mesmo matriculada na disciplina."
Suporte técnico (ST)	F1ST01 - "[...] suporte técnico [...] às vezes tem tempo de resposta lento e limita-se a resolver questões básicas." F1ST02 - "[...] Quando o suporte do AVA for realizar manutenção no ambiente, é importante avisar aos usuários com antecedência."
Sugestões de melhoria (SM)	F1SM01 - "[...] deveriam aprimorar mais a ferramenta, além disso seria essencial ter a versão em aplicativo." F1SM02 - "Poderia melhorar a estética para algo mais moderno, clean." F1SM03 - "Com vídeos mais interativos de forma que seja mais clara e objetiva no quesito dúvidas e atualizações dos guias de autoajuda."

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Além disso, os estudantes percebem a defasagem do AVA, apontando a necessidade de aprimoramento, de melhorias no *layout* e nos mecanismos de busca (F1SM01, F1SM02 e F1PA03), para melhor experiência do usuário. Como sugestão de melhoria, é proposta a criação de uma versão em aplicativo do ambiente virtual (F1SM01), como já evidenciado nos trabalhos de Akcay (2023) e Machado *et al.* (2024). A versão em aplicativo ampliaria a mobilidade da



ferramenta de ensino. A apontada ausência de vídeos que abordam os conteúdos (F1SM03) evidencia necessidade de conteúdos mais dinâmicos e interativos. Sistemas de aprendizagem a distância devem estar aptos a oferecer conteúdo multimídia interativo através de recursos e ferramentas digitais diversas (Martín *et al.*, 2021). Assim, cabe às instituições realizar uma boa gestão do ambiente virtual, tendo em vista a importância desses sistemas no processo de formação dos alunos (Oliveira; Pena; Fichter, 2023).

4.2 Fator 2 (F2) - Professores

A interação é elemento fundamental para atividades educacionais em EaD (Alhi; Ossiannilsson; Berigel, 2017), e os estudantes valorizam consideravelmente os contatos com seus professores (Martín-Rodríguez *et al.*, 2014). Na tabela 1, as respostas indicaram um nível moderado de satisfação geral (44%) em relação à qualidade da interação dos professores com os alunos. No entanto, há pouca satisfação, insatisfação ou muita insatisfação para 56% dos respondentes (soma dos percentuais), mostrando que a maioria dos entrevistados não têm uma avaliação positiva quanto à interação com os professores.

Em relação aos critérios de avaliação adotados pelos professores, a satisfação se apresenta de forma positiva, com 48% dos alunos afirmando estar satisfeitos e 12% muito satisfeitos, o que totaliza 60% de satisfação total. Apenas 4% ficaram muito insatisfeitos, mas 36% dos participantes estão pouco satisfeitos. Esses resultados indicam a necessidade de rever as formas de avaliação existentes para atender às expectativas de aprendizagem dos alunos.

Tabela 1 - Níveis de satisfação dos discentes em relação ao Fator 2 (F2).

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1. Satisfação com a qualidade da interação dos professores com os alunos	4%	8%	44%	40%	4%
2. Satisfação com os critérios de avaliação empregados pelos professores	4%	0%	36%	48%	12%

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Quadro 5 - Respostas subjetivas dos discentes em relação ao Fator 2 (F2).

Categoria temática	Trechos das respostas
Qualificação do corpo docente (QC)	F2QC01 - “[...] que os professores tenham a formação e área de atuação o mais próximo possível da cadeira, evitando que o ensino de determinada matéria seja falho.”
Interações/disciplinas (IN)	F2IN01 - “A falta de clareza nas instruções e a inconsistência no cronograma das atividades podem gerar confusão entre os alunos.” F2IN02 - “Um ponto importante seria maior interação dos professores executores nas aulas.” F2IN03 - “Maior engajamento nas disciplinas, evitando deixar toda a interação com o estudante a encargo do tutor.” F2IN04 - “[...] nas disciplinas que envolvem cálculos, precisei assistir vídeo-aulas no YouTube, se dependesse apenas dos professores não conseguiria aprender.”
Sugestões de melhoria (SU)	F2SU01 - “Os professores poderiam fazer webnários ou gravar alguns vídeos.” F2SU02 - “Promoção de cursos e workshops que discutam a necessidade de empatia e paciência nesse modelo de ensino, uma vez que muitos professores se aborrecem ao serem questionados sobre aspectos como notas e atividades.” F2SU03 - “As aulas presenciais precisam ser de fato mais aulas do que trabalho para entregar.”



Categoria temática	Trechos das respostas
	F2SU04 - “[...] oferecer mais exemplos práticos nas respostas para facilitar a compreensão dos conteúdos.” F2SU05 - “[...] disponibilidade dos professores para esclarecer dúvidas [...] em tempo hábil.” F2SU06 - “Produção de novos materiais que possam tornar as semanas mais didáticas e interativas, evitando responder às dúvidas dos alunos com vídeos de terceiros já prontos.” F2SU07 - “Um feedback mais [...] rápido nas avaliações e discussões [...]” F2SU08 - “Professores poderiam oferecer um retorno mais frequente e detalhado sobre as atividades e desempenho dos alunos, ajudando a orientar o estudo.”

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

As respostas subjetivas dos discentes foram distribuídas em três categorias temáticas: qualificação do corpo docente, interações e disciplinas e sugestões de melhoria. Houve menção ao fato de que formações docentes distantes das disciplinas ofertadas causam percepção de falhas no ensino (F2QC01). Houve ainda relatos de falhas em instruções e cronogramas inconsistentes (F2IN01), além da baixa interação dos professores (F2IN02), corroborando o percentual elevado de avaliação negativa (Tabela 1). Para prevenir situações como a relatada em F2SU02, sugere-se haver uma conscientização pela própria instituição de ensino direcionada ao corpo docente sobre as particularidades da EaD, inclusive por meio de cursos.

O relato de participante que recorreu a uma plataforma de vídeos *on-line* para compreender o conteúdo (F2IN04) revela a necessidade de diversificar os elementos didáticos para além dos livros, como produção de vídeos pelos próprios professores e realização de webinários (F2SU04, F2SU06, F2SU01 e F2SU06). Há ainda relatos sobre a necessidade de *feedbacks* detalhados, mais frequentes e em tempo hábil, inclusive com exemplos práticos (F2SU07). Isso condiz com os achados de Freitas, Silva e Magalhães Junior (2012, p. 229), para os quais o fornecimento de *feedback* regular e a comunicação tempestiva dos professores “podem reforçar a estima e a valorização do curso” pelos alunos. Por fim, nas aulas presenciais (F2IN03), fica evidenciada a expectativa por mais atividades práticas em complemento às atividades teóricas.

4.3 Fator 3 (F3) - Tutores

A satisfação dos participantes com a interação dos tutores e com as práticas de tutoria no BAP teve nível geral positivo. Dos participantes, 60% estão satisfeitos e outros 20% estão muito satisfeitos. Em linha com esse achado, Freitas, Silva e Magalhães Junior (2012, p. 229) afirmam que “a orientação bem desenvolvida por parte dos tutores interfere diretamente no contentamento dos discentes com o curso”. Por outro lado, 12% dos respondentes se declararam pouco satisfeitos, enquanto as avaliações mais críticas, de insatisfação (4%) e muita insatisfação (4%), somadas, totalizam 8%. Os dados mostram que as práticas de tutoria podem ser aprimoradas, a fim de atender as expectativas da maior quantidade possível de alunos.

Quadro 6 - Respostas subjetivas dos discentes em relação ao Fator 3 (F3).

Categoria temática	Trechos das respostas
Domínio do conteúdo/recursos didáticos (DC)	F3DC01 - “Nem sempre o tutor sabe o assunto que será abordado.” F3DC02 - “Alguns utilizam recursos variados que tornam as sessões mais envolventes.”



Categoria temática	Trechos das respostas
Disponibilidade (DS)	F3DS01 - "[...] poderiam ser mais presentes e ter algumas respostas mais concretas e não precisar contar sempre com o professor da disciplina!" F3DS02 - "Alguns tutores são distantes."
Interação com professores (IP)	F3IP01 - "Os professores não podem deixar tudo nas mãos dos tutores até porque o professor da disciplina é ele e não os tutores."
Interação com alunos (IA)	F3IA01 - "Alguns tutores não respondem as mensagens e aos e-mails. Mas a maioria dos tutores são excelentes e dão apoio." F3IA02 - "Muitos tutores demonstram dedicação e interesse genuíno pelo progresso dos alunos, criando um ambiente acolhedor."
Sugestões de melhoria (SG)	F3SG01 - "Os tutores deveriam ser mais ágeis e proativos no acompanhamento dos alunos." F3SG02 - "O que acredito que deva ser melhorado é a quantidade de tutores disponíveis, possibilitando que os encontros sejam de fato presenciais." F3SG03 - "Que os professores titulares ao passarem atividades orientassem com antecedência aos seus tutores, pois na maioria das vezes ficam dependentes dos professores das disciplinas, meio perdidos nas orientações aos alunos." F3SG04 - "Seria interessante que os tutores oferecessem mais exemplos práticos e orientações mais detalhadas durante os encontros e nos fóruns de discussão." F3SG05 - "Aumentar a frequência dos encontros para que os alunos possam tirar dúvidas e receber orientações mais consistentes."

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

A análise evidencia a valorização de tutores que utilizam diferentes recursos didáticos (F3DC02). No entanto, houve críticas quanto ao conhecimento de alguns tutores acerca dos conteúdos (F3DC01). Alguns tutores poderiam ser mais presentes e dar respostas mais concretas aos alunos (F3DS01), com maior independência em relação ao professor executor da disciplina. Isso sugere necessidade de reforçar o uso de mecanismos de interação e comunicação com os alunos, ao passo que permite uma reflexão sobre a necessidade de ampliar a autonomia dos tutores (F3SG03), a fim de que cumpram melhor suas funções.

Além disso, houve reconhecimento de que o papel central nas disciplinas pertence ao professor, não ao tutor (F3IP01). Na interação com alunos, evidenciou-se que a maioria dos tutores é atenciosa e dedicada (F3IA02), mas alguns respondentes sentem falta de maior resposta às mensagens e *e-mails* (F3IA01). As sugestões de melhoria (SG) incluem a necessidade de maior agilidade e proatividade dos tutores (F3SG01 e FSG03). Isso ocorre porque os alunos têm expectativas de realizar interações significativas com seus tutores (Vlachopoulos; Makri, 2019). Há ainda sugestão pelo aumento do número de tutores, para garantir suporte mais eficaz (F3SG02), e da quantidade de encontros presenciais (F3SG05), além de uma abordagem mais prática e detalhada nas interações no AVA e nos referidos encontros (F3SG04).

4.4 Fator 4 (F4) - Polos de Apoio Presencial

Tabela 2 - Níveis de satisfação dos discentes em relação ao Fator 4 (F4).

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1. Satisfação com instalações do polo	16%	16%	24%	28%	16%



	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
2. Satisfação com o suporte/atendimento no polo	8%	0%	0%	16%	76%

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Quadro 7 - Respostas subjetivas dos discentes em relação ao Fator 4 (F4).

Categoria temática	Trechos das respostas
Infraestrutura (IE)	F4IE01 - "O polo tem condições adequadas de receber os alunos [...]". F4IE02 - "[...] melhoria na estrutura como pintura, troca de equipamentos que já estão velhos e desgastados [...]". F4IE03 - "O Polo está em reforma há anos, a poeira está prejudicando a saúde dos alunos." F4IE04 - "[...] salas sujas com muita poeira, os banheiros sem água, sujos, muitos entulhos pelo pátio." F4IE05 - "[...] os banheiros muito distantes das salas, quando chove o pátio alaga e fica difícil de transitar. A questão da mobilidade é ruim." F4IE06 - "Salas sem ar-condicionados." F4IE07 - "Não tem água para os alunos beberem [...]. Muitos alunos ficam desmotivados em ver as condições do polo."
Recursos (RC)	F4RC01 - "Equipamentos de informática (que são extremamente antigos e provavelmente, pelo menos a maioria, não funciona mais)."
Atendimento e apoio ao aluno/percepções gerais (AT)	F4AT01 - "A equipe do polo, mesmo sem o tutor, deu todo o suporte e é muito incentivadora." F4AT02 - "O suporte humano e o atendimento oferecido no polo são de qualidade [...]." F4AT03 - "O suporte humano é de qualidade, o que contribui para um ambiente agradável e organizado para os estudos." F4AT04 - "Desde o primeiro momento, nos passa a sensação de que não devíamos estar ali... parece que somos intrusos."
Sugestões de melhoria (ML)	F4ML01 - "[...] investir em equipamentos modernos, como projetores, computadores e acesso à internet de alta velocidade." F4ML02 - "Estabelecer equipes de apoio que possam ajudar os alunos com questões administrativas, técnicas ou acadêmicas." F4ML03 - "[...] ampliação do acervo de livros físicos da biblioteca, que atualmente deixa a desejar. Isso poderia proporcionar mais opções de consulta e facilitar o acesso a materiais complementares [...]."

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

A visão insatisfatória com as instalações dos polos foi expressa por 56% dos entrevistados (somatória de muito insatisfeitos, insatisfeitos e pouco satisfeitos). Por consequência, a satisfação foi moderada nesse aspecto (44% entre satisfeitos ou muito satisfeitos). A demanda por melhorias em aspectos como acessibilidade, infraestrutura das instalações, acervo da biblioteca e equipamentos de informática (F4IE05, F4IE04, F4IE02, F4RC01 F4ML01 e F4ML03). Questões importantes como falta de limpeza e possíveis riscos à saúde em alguma(s) dessa(s) unidade(s) foram mencionadas (F4IE03, F4IE04, F4IE06, F4IE06 e F4IE07). Tais condições podem desmotivar os alunos (F4IE07).

A experiência negativa evidenciada nos relatos pode explicar o alto percentual de insatisfação geral dos alunos com as instalações dos polos. No entanto, conforme a Resolução CNE-CES nº 1/2016, os polos de apoio presencial são de responsabilidade da instituição de



ensino credenciada (Brasil, 2016) e, por essa razão, cabe à instituição de ensino tomar providências visando à solução dos problemas constatados, principalmente ante os riscos de agravamento à saúde dos alunos.

Em contraste, a satisfação com o suporte/atendimento no polo é altamente positiva. A grande maioria dos respondentes têm suas expectativas superadas (alta satisfação, 76%) ou atendidas (satisfação, 16%). Há muita insatisfação para apenas 8% dos respondentes. Esses dados sugerem que o suporte humano oferecido costuma atender muito bem às necessidades da grande maioria dos alunos. Alguns participantes reconhecem o esforço e dedicação da equipe, destacando a qualidade do suporte (F4AT01, F4AT02 e F4AT03). Todavia, foi registrada insatisfação no relato F4AT04, em que se declara a percepção de pouco acolhimento no espaço. Para resolver algumas dessas questões, foram propostas sugestões de melhoria, como investimentos em equipamentos modernos (F4ML01), aprimoramento da equipe de apoio para ajudar os alunos com demandas acadêmicas e administrativas (F4ML02) e ampliação do acervo de livros físicos, para facilitar o acesso a materiais complementares (F4ML03).

4.5 Fator 5 (F5) - Atributos gerais da Instituição de Ensino Superior

Na tabela 3, estão registrados os percentuais de satisfação dos participantes em relação ao apoio institucional, atividades extracurriculares (inclusive extensão universitária) e incentivos à pesquisa. Há maior satisfação com os programas de apoio institucional (52% satisfeitos e 8% muito satisfeitos). Isso sugere que os esforços da UFRPE para a promoção de um ambiente acolhedor e de suporte ao aluno estão sendo eficazes. No entanto, os percentuais de insatisfação (16% e 12%) apontam que os serviços de apoio podem ser melhorados para atender às expectativas de alguns estudantes.

Tabela 3 - Níveis de satisfação dos discentes em relação ao Fator 5 (F5).

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1. Satisfação com programas, eventos ou serviços de apoio / acolhimento / envolvimento / suporte institucional oferecidos pela UFRPE	0%	16%	12%	52%	8%
2. Satisfação com as atividades extracurriculares oferecidas pela UFRPE, inclusive de extensão universitária	16%	12%	32%	36%	4%
3. Satisfação com incentivos ao aluno para a participação em atividades de pesquisa	16%	8%	32%	36%	8%

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Quadro 8 - Resposta subjetiva de discente em relação ao Fator 5 (F5).

Categoria temática	Trecho da resposta
Percepção geral sobre a UFRPE (PG)	F5PG01 - “[...] percebo que a UFRPE não oferece diversidade e frequência suficientes nas atividades extracurriculares, como palestras, seminários e atividades de extensão.”

Fonte: Dados da pesquisa (2024).



No que concerne às atividades extracurriculares e de extensão e incentivos para a pesquisa, a soma da satisfação geral (“Satisfeito” e “Muito Satisfeito”) ficou abaixo de 50% em ambos os casos (respectivamente, 40% e 44%). Os resultados sugerem a necessidade de um olhar mais atento da instituição, que deve fornecer mais incentivo aos alunos para a participação em eventos extracurriculares e de extensão universitária (F5PG01). A insatisfação quanto às atividades de pesquisa significa que o suporte da instituição de ensino pode ser insuficiente ou pouco percebido pelos respondentes. Essas evidências convergem com os achados de Soso, Kampff e Machado (2024), que consideram a integração social e acadêmica um elemento básico para a formação pessoal e profissional dos alunos. Os autores ressaltam que promover a participação dos alunos “em eventos acadêmicos e culturais e a possibilidade de serem bolsistas em projetos de ensino, pesquisa e extensão os aproxima não apenas do curso/instituição, mas do seu contexto de atuação [profissional] [...]” (2024, p. 18).

4.6 FATOR 6 (F6) - Atributos gerais do curso de Bacharelado em Administração Pública

A maior parte dos entrevistados se considera satisfeita (56%) ou muito satisfeita (32%) com o curso BAP. No entanto, uma pequena parcela relatou pouca satisfação (4%), insatisfação (4%) ou muita insatisfação (4%), indicando que, embora haja predominância de satisfação geral, aspectos de melhoria no curso precisam ser observados, como indicam algumas respostas subjetivas (Quadros 9, 10 e 11).

Quanto à atuação da Coordenação do BAP e da Secretaria do curso na resolução de problemas e dificuldades, o cenário também é positivo (60% satisfeitos e 24% muito satisfeitos). Apenas 8% dos respondentes estão pouco satisfeitos e outros 8% se sentem insatisfeitos. Portanto, de forma geral, o suporte oferecido pela Coordenação e pela Secretaria é bem avaliado, embora haja aspectos a melhorar, como discutido a seguir.

Quadro 9 - Primeiro bloco de respostas subjetivas em relação ao Fator 6 (F6).

Categoria temática	Trechos das respostas
Material didático (MD)	F6MD01 - "Alguns livros, como o de auditoria, precisam ser atualizados." F6MD02 - "[...] no geral os livros das exatas não são muito bons." F6MD03 - "Alguns livros [...] são muito resumidos e não abordam o que muitas vezes é solicitado na disciplina." F6MD04 - "Tem disciplinas que o livro traz assuntos confusos e de difícil compreensão." F6MD05 - "Alguns autores de livros não têm foco na gestão pública."
Formas de avaliação e outras atividades do curso (AV)	F6AV01 - "Deveria ter incentivos dos professores em realização de seminários durante as aulas [...]." F6AV02 - "[...] diversificação das formas de avaliação. Sinto falta da aplicação de seminários, construção de artigo ao longo da cadeira, trabalhos mais interativos e que estimulem a criatividade e inovação." F6AV03 - "A adoção de provas sem consulta, individuais e engessadas evidencia uma realidade ainda retrógrada." F6AV04 - "[...] quando houvesse provas presenciais e online no mesmo dia, o tempo disponibilizado fosse estendido, [...] muitos alunos moram em outras cidades e às vezes não dá tempo de chegar em casa a tempo de entregar."

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Depoimentos sobre o material didático do curso apontam que há livros desatualizados, com conteúdos resumidos ou pouco compreensíveis, sem foco na área e até mesmo com baixa



qualidade (F6MD01, F6MD03, F6MD04, F6MD05 e F6MD02). Há certa insatisfação de alguns entrevistados quanto ao material didático fornecido, acentuando a situação já constatada no item 4.1 (ambiente virtual com poucos recursos interativos) e 4.2 (insatisfação com suporte docente). O livro, como principal recurso didático no Sistema UAB, precisa passar por atualizações e reformulações periódicas, com vistas a atender às necessidades de formação dos alunos.

Quanto às avaliações e demais atividades do curso, são demandadas novas formas avaliativas, como a realização de seminários (F6AV01 e F6AV02) e trabalhos que estimulem a inovação e a criatividade (F6AV02). Para um(a) participante, métodos tradicionais de avaliação (provas individuais e sem consulta) estão ultrapassados e não atendem às expectativas (F6AV03). Também deve ser repensada a dinâmica das provas presenciais e *on-line*, para não haver prejuízos aos alunos caso realizadas no mesmo dia, principalmente para aqueles que residem em cidades diferentes da sede do polo (F6AV04).

Quadro 10 - Segundo bloco de respostas subjetivas em relação ao Fator 6 (F6).

Categoria temática	Trechos das respostas
Sugestões de melhoria (MR)	F6MR01 - <i>"Quando fiquei sem acesso ao AVA, poderiam ter me dado mais tempo para envio das atividades. Durante uma prova online, no AVA caiu a internet e, quando voltou, não tive mais acesso e não me deram outra oportunidade."</i> F6MR02 - <i>"Poderia ter sido mais incentivos para trabalhos adicionais, como submissão de trabalhos, congressos, palestras e seminários."</i> F6MR03 - <i>"Alguns alunos trabalham aos sábados e acabam sendo prejudicados ou atrasam o curso. Os encontros, assim como as provas, poderiam ser mais flexíveis."</i> F6MR04 - <i>"Maior planejamento e organização da coordenação, devem estar abertos a escutar os alunos [...]."</i> F6MR05 - <i>"Muitas vezes os encontros online são bem mais aproveitados do que os presenciais, pois não há atrasos, deslocamento, gasto de passagem/combustível, entre outras questões."</i> F6MR06 - <i>"[...] feedback mais frequente e detalhado dos professores é fundamental para que eu possa identificar minhas áreas de melhoria e acompanhar meu progresso."</i> F6MR07 - <i>"Presença da Coordenação no Polo, no mínimo uma vez por semestre, atividades fora do polo, como visitas técnicas em setores públicos de relevância, melhorar o atendimento da Secretaria (urgentemente ser disponibilizado um telefone para tirar dúvidas, receber críticas e sugestões)."</i> F6MR08 - <i>"Que houvesse mais prática e encaminhamento do aluno para o mercado de trabalho."</i> F6MR09 - <i>"[...] inclusão de mais atividades práticas, como estudos de caso e projetos em grupo, poderia enriquecer a experiência e conectar a teoria à prática de forma mais efetiva."</i>

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Há registros de insatisfação com a pouca flexibilidade do curso, especialmente quanto aos dias dos encontros presenciais e prazos para entrega de atividades (F6MR01 e F6MR03). O depoimento F6MR05, apesar de se opor ao F3SG05, indica percepção de pouco aproveitamento do encontro como elemento de efetiva integração. Contudo, o BAP é um curso semipresencial, havendo previsão de comparecimentos ao polo (UFRPE, 2020). Os encontros presenciais têm grande importância para o envolvimento social dos estudantes (Soso; Kampff; Machado, 2024) e para a formação profissional do aluno. Reforçando achados do subitem 4.5, reitera-se a necessidade de eventos extracurriculares e incentivos à prática de pesquisa



(F6MR02).

Como sugestões de melhoria, os alunos desejam *feedback* mais frequente e detalhado dos professores (reforçando as evidências encontradas no subitem 4.2), que permita visualizar seu próprio progresso nas disciplinas (F6MR06). Além disso, ficou evidenciada a necessidade de maior presença da coordenação do BAP nos polos, revelando uma demanda por conexão mais direta com os alunos (F6MR07 e F6MR04). A recorrência em três respostas permite constatar que mais atividades práticas precisam ser realizadas ao longo do curso, ultrapassando o trabalho com conteúdos teóricos. Sugerem-se visitas técnicas a setores públicos, estudos de caso e projetos em grupo (F6MR07, F6MR08 e F6MR09). Evidenciou-se, por fim, a carência de mecanismos de encaminhamento ao mercado de trabalho (F6MR08).

Quadro 11 - Terceiro bloco de respostas subjetivas em relação ao Fator 6 (F6).

Categoria temática	Trechos das respostas
Experiência universitária no curso (EX)	<p>F6EX01 - <i>"Está sendo uma experiência muito enriquecedora, que irá permitir sair uma administradora com competências para o mercado de trabalho."</i></p> <p>F6EX02 - <i>"Sinceramente acho que o BAP está jogado... Falta compromisso e agilidade. Talvez com a nova Coordenação isso possa ser melhorado. Precisar mais de 15 dias para conseguir um comprovante de matrícula é um absurdo! [...] Os eventos de integração no início do semestre são de pouca relevância, fui somente uma vez [...]."</i></p> <p>F6EX03 - <i>"Cansativa, prazerosa, por muitas vezes estressante, mas ainda sim gratificante!"</i></p> <p>F6EX04 - <i>"Experiência muito proveitosa e tem me ajudado bastante na minha profissão como funcionária de uma Instituição Pública."</i></p> <p>F6EX05 - <i>"Minha experiência universitária no curso de BAP tem sido enriquecedora, com um conteúdo relevante e professores comprometidos que favorecem um bom ambiente de aprendizado. No entanto, enfrente desafios como a instabilidade da plataforma AVA/Moodle, que dificulta o acesso a materiais, e a falta de feedback constante dos professores, o que pode prejudicar meu progresso [...]."</i></p> <p>F6EX06 - <i>"Até o momento, minha experiência universitária no curso BAP tem sido positiva [...]. No entanto, a interação com os professores poderia ser mais ágil, especialmente no esclarecimento de dúvidas e no fornecimento de feedback. O suporte dos tutores tem sido satisfatório, com uma boa orientação nos fóruns e encontros."</i></p> <p>F6EX07 - <i>"Apesar de uma desorganização da coordenação e falta de treinamento de muitos professores convidados em lidar com o ambiente virtual e as regras que o próprio BAP coloca nas coisas, a experiência como um todo é boa."</i></p> <p>F6EX08 - <i>"Apesar de todos os desafios, é um curso excelente, com professores em sua maioria com um vasto conhecimento e experiências que nos ajudam a entender os desafios que vamos ter como futuros gestores."</i></p>

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Quanto à experiência universitária, há percepções negativas em relação à condução do curso, falta de agilidade no atendimento às demandas e práticas e regras da administração do BAP (F6EX02 e F6EX07). Nas respostas F6EX05 e F6EX06, os participantes reiteram desafios como a instabilidade do ambiente virtual e a falta de *feedback* regular dos professores. Isso pode ampliar a sensação de isolamento do estudante e, por consequência, prejudicar seu desempenho. A comunicação precisa e regular dos setores administrativos e a disponibilidade de canais acessíveis de atendimento aos alunos podem contribuir para evitar falhas nas interações, bem como para a resolução de problemas e dificuldades enfrentadas pelos alunos.



Apesar disso, a maioria dos depoimentos expressa visões positivas quanto à experiência universitária no curso BAP, indicando satisfação. Alguns entrevistados declararam que os professores são comprometidos e contribuem para a criação de um bom ambiente de aprendizado (F6EX05), e que a maioria deles possui notável conhecimento e experiência na área, contribuindo para o entendimento dos desafios a serem enfrentados pelos alunos na área pública (F6EX08), confrontando a visão expressa em F2VQ02. Outros respondentes relataram que estão satisfeitos com a atuação dos tutores (F6EX06) e que o currículo do curso é relevante para a sua formação e atuação profissional (F6EX05), permitindo que construam competências e se preparem para o mercado de trabalho (F6EX01).

5 CONCLUSÃO

Este estudo focalizou a implementação (execução) do PNAP na UFRPE, analisando a satisfação dos alunos do BAP, um dos cursos superiores que compõem o Programa. O PNAP é uma política pública educacional de abrangência nacional, que tem como objetivo formar profissionais para atuação na gestão pública e para o exercício de funções gerenciais. Mensurar a satisfação dos destinatários ao se avaliar uma política pública permite ao gestor realizar ajustes efetivos em sua execução. Assim, foi estabelecido, como objetivo geral, analisar o nível de satisfação dos alunos do BAP/UFRPE em relação ao PNAP e, para o alcance desse objetivo geral, foram definidos três objetivos específicos.

O primeiro objetivo específico foi compreender as fases básicas do PNAP na UFRPE (formulação, implementação e avaliação), com foco no BAP. Após a conceituação das fases, houve a descrição de cada desses processos no contexto da UFRPE, em especial, nos aspectos referentes à implementação dessa política pública através do BAP, desde o início do curso (2010) até o ano de 2024 (período 2024.2).

Identificar os fatores institucionais que impactam a satisfação dos estudantes consiste no segundo objetivo específico. Para tanto, houve a delimitação conceitual dos construtos *satisfação* e *satisfação dos alunos* e, a partir da literatura pesquisada, foram escolhidos seis fatores institucionais que podem influenciar a satisfação dos estudantes: Fator 1 - Ambiente virtual de aprendizagem (AVA/Moodle); Fator 2 - Professores; Fator 3 - Tutores; Fator 4 - Polos de apoio presencial; Fator 5 - Atributos gerais da instituição de ensino superior; Fator 6 - Atributos gerais do curso.

O terceiro objetivo específico foi descrever a percepção de satisfação dos estudantes do oitavo período do BAP/UFRPE em relação à implementação do PNAP, com base nos fatores institucionais já mencionados. Os estudantes estão satisfeitos com o AVA/Moodle em seu conjunto, mas aspectos como estabilidade do sistema, atendimento do suporte técnico, atualização da plataforma precisam de maior atenção institucional. Também há necessidade por maior mobilidade, através de uma versão em aplicativo.

Entretanto, os alunos estão moderadamente satisfeitos com a qualidade da interação com os professores, e demandam por *feedbacks* mais rápidos, detalhados e frequentes. Na educação a distância, a interação precisa ser significativa, sob pena de os estudantes se sentirem abandonados no processo. Institucionalmente, são necessárias providências para a melhoria dessa percepção dos alunos. Apesar disso, 60% dos estudantes estão satisfeitos ou muito satisfeitos com os critérios de avaliação empregados pelos professores.

Noutro ponto, os alunos estão satisfeitos com o trabalho desenvolvido pelos tutores, mas



esperam da parte deles abordagens mais práticas e orientações mais detalhadas durante os encontros presenciais/*on-line* e nos fóruns de discussão. Nesse sentido, é importante que os tutores expressem sua disponibilidade em fornecer *feedback* em tempo hábil e velem pela qualidade nas comunicações e instruções repassadas.

Quanto aos polos, os alunos expressaram, em sua grande maioria, alta satisfação com o suporte/atendimento nos polos presenciais, mas há satisfação moderada com as instalações de alguns deles e, portanto, predomina uma percepção insatisfatória. Os aspectos a serem melhorados são diversos, desde a renovação da pintura, disponibilização de aparelhos de ar-condicionado nas salas, acervo da biblioteca e troca de equipamentos de informática, até fornecimento de água potável e limpeza do ambiente. Tais aspectos precisam ser observados com atenção pela UFRPE e pela coordenação do curso, sobretudo em razão do que dispõe a Resolução CNE-CES nº 1/2016.

A maior parte dos estudantes está satisfeita com os programas e serviços de apoio, acolhimento e suporte da UFRPE, mas os índices de satisfação ficaram abaixo de 50% em relação às atividades extracurriculares, de extensão e pesquisa. Essa insatisfação significa que os incentivos institucionais a tais atividades podem ser insuficientes ou pouco percebidos pelos alunos, de modo que possivelmente não se sentem estimulados a participar.

Quanto aos atributos gerais do BAP, constatou-se a necessidade por outros recursos didáticos além dos livros fornecidos para as disciplinas, sobretudo porque, na visão dos estudantes, alguns estão desatualizados, incompletos, fora do contexto da área ou têm baixa qualidade. Esse indicador merece atenção do Sistema UAB para a reformulação e atualização dos livros didáticos, uma vez que são distribuídos nacionalmente. No mais, há uma satisfação geral com a Secretaria e a Coordenação do curso, mas indicativos para melhoria dos canais de contato, novas formas de avaliação e flexibilização de dinâmicas de atividades e provas, sobretudo para a inserção de experiências práticas. Neste ponto, é possível que as experiências havidas nos estágios supervisionados não tenham sido suficientes para atender à necessidade de preparação profissional dos estudantes. Apesar dessas demandas, a percepção da experiência universitária no curso é predominantemente satisfatória para os alunos entrevistados.

Pelo exposto, a pergunta de pesquisa foi respondida, uma vez que, após a análise dos resultados quanto aos fatores institucionais, constatou-se que os alunos do oitavo período do BAP estão satisfeitos com o PNAP na UFRPE. Dessa forma, o PNAP, ao menos no âmbito de um de seus cursos (o BAP na UFRPE), está atingindo os destinatários de maneira satisfatória, com a ressalva das melhorias a serem feitas. Isso é natural no processo de implementação das políticas públicas, pois estão sujeitas a mudanças após a avaliação de sua execução.

Há mudanças que dependem do Sistema UAB, como no caso da atualização ou reformulação de livros didáticos. Mas, no contexto da UFRPE, é possível identificar oportunidades, como aperfeiçoar a divulgação das avaliações institucionais do BAP, inserir recursos didáticos interativos no AVA, incluir mais atividades práticas no âmbito das disciplinas e, em caráter prioritário, atuar para melhorar a situação de alguns polos presenciais, para conscientizar os docentes de seu importante papel nas interações com os alunos e para divulgar com mais ênfase atividades extracurriculares, de extensão e de pesquisa.

Esta pesquisa possui algumas limitações metodológicas e de resultados, como amostra restrita aos alunos do oitavo período do BAP. O tempo limitado de resposta ao questionário (8 dias) possivelmente excluiu participantes que poderiam ter fornecido mais evidências



importantes para o estudo. Além disso, a avaliação da satisfação do PNAP não considerou os outros agentes que integram o curso BAP, como gestores, professores, tutores e equipe de apoio nos polos, nem os agentes que compõem as pós-graduações ofertadas pela UFRPE e que também fazem parte do Programa. Quanto aos resultados, a generalização é limitada aos concluintes do BAP.

Em pesquisas futuras, podem ser explorados fatores pessoais que interferem na satisfação de alunos do BAP em contraste com fatores institucionais. Além disso, sugere-se que o PNAP seja avaliado quanto à percepção de satisfação de estudantes e agentes de diversas instituições de ensino superior, a fim de ampliar a generalização dos achados, sobretudo para o fornecimento de mais contribuições práticas para o aperfeiçoamento da política pública.

REFERÊNCIAS

AKCAY, A. Student Satisfaction: Examination of the predilection of flexibility for learner satisfaction in online courses. **TOJDE**, v. 24, n. 4, p. 134–145, 2023. Disponível em: <https://eric.ed.gov/?q=Pedagogical+Management+of+Learning+Activities+of+students+in+the+electronic+environment+of+University+Education%3A+a+differentiated+approach&ff1=subOnline+Courses&id=EJ1409925>. Acesso em: 4 set. 2024.

ALHIH, M.; OSSIANILSSON, E.; BERIGEL, M. Levels of Interaction Provided by Online Distance Education Models. **EURASIA J. Math., Sci Tech. Ed.**, v. 13, n. 6, p. 2733–2748, 2017. Disponível em: <https://www.ejmste.com/article/levels-of-interaction-provided-by-online-distance-education-models-4795>. Acesso em: 6 out. 2024.

ALMEIDA, M. E. B. Educação a distância na internet: abordagens e contribuições dos ambientes digitais de aprendizagem. **Educ. Pesqui.**, v. 29, n. 2, p. 327-340, 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ep/a/dSsTzcBQV95VGCf6GJbtpLy/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 4 out. 2024.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Presidência da República, [2024]. Acesso em: 1 set. 2024. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm.

BRASIL. Ministério da Educação. Sistema de Regulação do Ensino Superior (e-MEC). **UFRPE: Bacharelado em Administração Pública**. Brasília: DF: Ministério da Educação, 2024. Disponível em: <https://emec.mec.gov.br/emec/consulta-cadastro/detalhamento/d96957f455f6405d14c6542552b0f6eb/NTg3/c1b85ea4d704f246bcced664fdaeddb6/QRNSU5JU1RSQcfDTyBQ2kJMSUNB>. Acesso em: 17 out. 2024.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação a Distância. **Referenciais de qualidade para educação superior a distância**. Brasília: DF: Ministério da Educação, 2007. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>. Acesso em: 26 ago. 2024.



BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Superior. **Resolução n.º 1, de 11 de março de 2016**. Estabelece Diretrizes e Normas Nacionais para a Oferta de Programas e Cursos de Educação Superior na Modalidade a Distância. Brasília: DF: Ministério da Educação, 2016. Acesso em: 8 out. 2024. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=35541-res-cne-ces-001-14032016-pdf&category_slug=marco-2016-pdf&Itemid=30192.

BUCCI, M. P. D. Notas para uma metodologia jurídica de análise de políticas públicas. *In*: FORTINI, C.; ESTEVES, J. C. S.; DIAS, M. T. F. (org.). **Políticas Públicas** - possibilidades e limites. Belo Horizonte: Editora Fórum, 2008, p. 225-260.

BRIGHT, L.; GRAHAM JR., C. B. Predictors of Graduate Student Satisfaction in Public Administration Programs. **JPAE**, London, v. 22, n. 1, p. 17–34, 2016. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15236803.2016.12002226>. Acesso em: 26 ago. 2024.

CAPELLA, A. C. N. **Formulação de Políticas Públicas**. Brasília: ENAP, 2018. 152 p. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/3332>. Acesso em: 9 set. 2024.
CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. **Edital n° 01, de 27 de abril de 2009** - Programa Nacional de Formação em Administração Pública no âmbito do Sistema Universidade Aberta do Brasil. Brasília: CAPES, 2009. Disponível em: https://www.gov.br/capes/pt-br/centrais-de-conteudo/copy_of_EDITAL_N1_PNAP_DED_CAPES_2009.pdf. Acesso em: 9 set. 2024.

CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. **Programa Nacional de Formação em Administração Pública (PNAP)**. Brasília: CAPES, 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/capes/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/educacao-a-distancia/universidade-aberta-do-brasil/mais-sobre-o-sistema-uab/cursos-nacionais-do-sistema-universidade-aberta-do-brasil/programa-nacional-de-formacao-em-administracao-publica-pnap>. Acesso em: 4 set. 2024.

CAVALCANTI, M. C. **A expansão do ensino superior a distância no IFPB**: um estudo da implantação do Curso de Administração Pública no âmbito do Programa Nacional de Administração Pública. 347 p. Tese (Doutorado em Educação) - Programa de Pós-Graduação em Educação, UFRN, Natal, 2016. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/21428>. Acesso em: 26 ago. 2024.

ELLIOTT, K. M.; SHIN, D. Student Satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. **J. High. Educ. Policy Manag.**, London, v. 24, n. 2, p. 197–209, 2002. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/1360080022000013518>. Acesso em: 11 set. 2024.

ENAP - Escola Nacional de Administração Pública. **Pesquisa de Satisfação**: Guia Metodológico. Brasília: 2013. Disponível em: https://bibliotecadigital.economia.gov.br/bitstream/777/601/1/Guia_de_pesquisa_de_satisfacao_-_versao_1.pdf. Acesso em: 26 ago. 2024.



ESPERIDIÃO, M.; TRAD, L. A. B. Avaliação de satisfação de usuários. **Cien Saúde Colet.**, v. 10, p. 303–312, 2005. Acesso em: 2 set. 2024. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/nXWN8gzWQjzV79VyJ7H6CGm/abstract/?lang=pt#>.

FERREIRA, D. M; MOURÃO, L. Panorama da Educação a Distância no Ensino Superior brasileiro. **Revista Meta: Avaliação**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 34, p. 247–280, 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.22347/2175-2753v12i34.2318>. Disponível em: <https://revistas.cesgranrio.org.br/index.php/metaavaliacao/article/view/2318>. Acesso em: 9 set. 2024.

FREITAS, A. A. F.; SILVA, J. S.; MAGALHÃES JUNIOR, A. G. Análise da Satisfação de Discentes em Cursos na Modalidade a Distância a Partir de uma Proposta de Segmentação. **O público e o privado**, Fortaleza, v. 10, n. 19, p. 217–234, 2012. Disponível em: <https://revistas.uece.br/index.php/opublicoeoprivado/article/view/2644>. Acesso em: 21 set. 2024.

GOBBO, G. Atração e satisfação de alunos em cursos de graduação: um estudo no Instituto Federal Catarinense – campus Sombrio. 2013. 189 p. **Dissertação**. (Mestrado em Administração) - Programa de Pós-Graduação em Administração, FURB, Blumenau, 2013. Acesso em: 3 set. 2024. Disponível em: https://bdtd.ibict.br/vufind/Record/FURB_76f2c8300e6850ac50a88df12eb70511.

IGUE, E. A.; BARIANI, I. C. D.; MILANESI, P. V. B. Vivência acadêmica e expectativas de universitários ingressantes e concluintes. **Psico-USF**, Campinas, v. 13, n. 2, p. 155-164, jul./dez., 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/psuf/a/yY7PbXW4mZW73jR9PVyZBQp/?lang=pt>. Acesso em: 24 set. 2024.

INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Censo da Educação Superior 2022** - Divulgação dos resultados. Brasília: INEP, 2023. Disponível em: https://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2022/apresentacao_censo_da_educacao_superior_2022.pdf. Acesso em: 10 set. 2024.

KANWAR, A.; SANJEEVA, M. Student satisfaction survey: a key for quality improvement in the higher education institution. **J Innov Entrep**, [s. l.], v. 11, n. 27, p. 1-10, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1186/s13731-022-00196-6>. Acesso em: 3 set. 2024.

KERSTENETZKY, C. L. **Políticas públicas sociais**. Centro de Estudos sobre Desigualdade e Desenvolvimento. Texto para discussão n.º 92, fev. 2014. Disponível em: <https://cede.uff.br/wp-content/uploads/sites/251/2021/04/TD-092-KERSTENETZKY-C.-2014.-Politicassociais.pdf>. Acesso em: 19 set. 2024.

LEE, M. C. Explaining and predicting users' continuance intention toward e-learning: An extension of the expectation-confirmation model. **Comput. Educ.**, v. 54, n. 2, p. 506-516,



2010. Acesso em: 19 set. 2024. Disponível em:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0360131509002425>.

LIMA, L. L.; D'ASCENZI, L. Implementação de políticas públicas: perspectivas analíticas. **Rev. Sociol. Polit.**, Curitiba, v. 21, n. 48, p. 101-110, 2013. Acesso em: 6 set. 2024. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/rsocp/a/zpwj63WjFbZYVvkSXgnXDSjz/?format=pdf&lang=pt>.

MACHADO, D. M.; BARROS, J. M. C.; MÓL, A. C. A.; JATOBÁ, A. Rede social, M-learning e ambiente virtual de aprendizagem: uma ressignificação. **Rev. EDaPECI**, São Cristóvão, v. 24, n. 2, p. 166-175, 2024. Disponível em:
<https://periodicos.ufs.br/edapeci/article/view/20336>. Acesso em: 29 out. 2024.

MARCUZZO, M. M. V; GUBIANI, J. S.; LOPES, L. F. D.; ALMEIDA, D. M.; CORRÊA, J. S. Educação a distância: construções que contribuem para a satisfação do aluno na Universidade Federal de Santa Maria. **Competência**, Porto Alegre, v. 10, n. 1, p. 105-124, 2017. Disponível em: <https://seer.senacrs.com.br/index.php/RC/article/view/475>. Acesso em: 15 ago. 2024.

MARQUES, A. C. H.; CEPÊDA, V. A. Um perfil sobre a expansão do ensino superior recente no Brasil: aspectos democráticos e inclusivos. **Perspectivas**, São Paulo, v. 42, p. 161-192, 2012. Acesso em: 11 set. 2024. Disponível em:
<https://periodicos.fclar.unesp.br/perspectivas/article/view/5944/4519>.

MARTÍN, C. T.; ACAL, C.; EL HOMRANI, M.; ESTRADA, A. C. M. Impact on the Virtual Learning Environment Due to COVID-19. **Sustainability**, v. 13, n. 582, p. 1-16, 2021. Disponível em: <https://www.mdpi.com/2071-1050/13/2/582>. Acesso em: 31 out. 2024.

MARTÍN-RODRÍGUEZ, O; FERNÁNDEZ-MOLINA, J. C.; MONTERO-ALONSO, M. A.; GONZÁLEZ-GÓMEZ, F. The main components of satisfaction with e-learning. **TPEA**, v. 24, n. 2, p. 267-277, 2014. Acesso em: 26 ago. 2024. Disponível em:
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1475939X.2014.888370>.

MATIAS-PEREIRA, J. Políticas públicas de educação no Brasil: a utilização da EAD como instrumento de inclusão social. **J. Technol. Manag. Innov.**, Santiago, v. 3, n. 1, p. 44-55, 2008. Disponível em: <https://www.jotmi.org/index.php/GT/article/view/art79/544>. Acesso em: 9 set. 2024.

MAZMANIAN, D. A.; SABATIER, P. A. **Implementation and public policy** – with a new postscript. 2. ed. rev. University Press of America, 1989. 329 p.

NAVARRO, M. M.; IGLESIAS, M. P.; TORRES, P. R. A new management element for universities: satisfaction with the offered courses. **Int. J. Educ. Manag.**, v. 19, n. 6, p. 505-526, 2005. Acesso em: 29 set. 2024. Disponível em:
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09513540510617454/full/html>.



OLIVEIRA, B. R.; PENA, M. T. S.; FICHTER, G. A. A trajetória institucional do Programa Nacional de Formação em Administração Pública na Universidade Federal de Ouro Preto. **Cadernos Gestão Pública e Cidadania - FGV EAESP**, São Paulo, v. 28, p. 1-19, 2023. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/cgpc/article/view/88040>. Acesso em: 26 ago. 2024.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. 2. ed. Feevale, 2013, 277 p. Disponível em: <https://www.feevale.br/Comum/midias/0163c988-1f5d-496f-b118-a6e009a7a2f9/E-book%20Metodologia%20do%20Trabalho%20Cientifico.pdf>. Acesso em: 13 out. 2024.

RIBEIRO, F. Prospects for growth of distance education in Brazil. **Brazilian Journal of Science**, v. 1, n. 8, p. 59–70, 2022. DOI: 10.14295/bjs.v1i8.52. Disponível em: <https://periodicos.cerradopub.com.br/bjs/article/view/52>. Acesso em: 9 set. 2024.

RUA, M. G. **Políticas públicas**. 3. ed. rev. atual. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC [Brasília]: CAPES: UAB, 2014. 130 p.

SAMPAIO, R. C.; LYCARIÃO, D. **Análise de conteúdo categorial: manual de aplicação**. Brasília: ENAP, 2021. 157 p. Acesso em: 6 out. 2024. Disponível em: https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/6542/1/Analise_de_conteudo_categorial_final.pdf.

SAMPAIO, T. B. **Metodologia da Pesquisa**. Santa Maria: UFSM, CTE, UAB, 2022. 60 p. Disponível em: https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/26138/MD_Metodologia_da_Pesquisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 24 set. 2024.

SCHLEICH, A. L. R.; POLYDORO, S. A. J.; SANTOS, A. A. Escala de satisfação com a experiência acadêmica de estudantes do ensino superior. **Aval. psicol.**, Campinas, v. 5, n. 1, p. 11-20, 2006. Acesso em: 21 set. 2024. Disponível em: https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712006000100003.

SECCHI, L.; COELHO, F. S.; PIRES, V. **Políticas públicas: conceitos, casos práticos, questões de concursos**. 3. ed. São Paulo: Cengage, 2019. 272 p.

SOSO, F. S.; KAMPPFF, A. J. C.; MACHADO, K. G. W. Permanência discente em cursos de pedagogia a distância: um estudo a partir da Universidade Aberta do Brasil. **Educ. rev.**, Belo Horizonte, v. 40, p. 1-22, 2024. Acesso em: 25 out. 2024. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/edur/a/TrRxLVbdNsXnnNBdcsVrL7v/abstract/?lang=pt>.

SOUZA, E. R. **Políticas públicas e formação de capital humano: um enfoque sobre a interiorização do Bacharelado em Administração Pública em Pernambuco**. 86 p. Dissertação (Mestrado em Administração e Desenvolvimento Rural) - UFRPE, Recife, 2014. Disponível em: <http://www.tede2.ufrpe.br:8080/tede2/handle/tede2/4503>. Acesso em: 19 set. 2024.



SUN, P. C.; TSAI, R. J.; FINGER, G.; CHEN, Y. Y.; YEH, D. What drives a successful e-Learning? An empirical investigation of the critical factors influencing learner satisfaction. **Comput. Educ.**, v. 50, n. 4, p. 1183–1202, 2008. Disponível em: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0360131506001874>. Acesso em: 3 set. 2024.

UAEADTec - Unidade Acadêmica de Educação a Distância e Tecnologia da UFRPE. **Processo administrativo n.º 23546.084739/2024-80**. Recife: UAEADTec, 2024.

UFRPE - Universidade Federal Rural de Pernambuco. **Bacharelado em Administração Pública**. Recife: UFRPE, 2024a. Disponível em: <https://www.ead.ufrpe.br/pt-br/cursos/graduacao/bap>. Acesso em: 23 set. 2024.

UFRPE - Universidade Federal Rural de Pernambuco. **Boletim CPA-UFRPE 2016** - UAEADTec. Recife: UFRPE, 2016. Disponível em: <https://cpa.ufrpe.br/sites/cpa.ufrpe.br/files/BOLETIM%20CPA%202016%20UAEADTec.pdf>. Acesso em: 25 out. 2024.

UFRPE - Universidade Federal Rural de Pernambuco. **Boletim CPA 2020** - Cursos de Graduação - UAEADTec. Recife: UFRPE, 2021. Disponível em: <https://cpa.ufrpe.br/sites/cpa.ufrpe.br/files/BOLETIM%20CPA%202020%20UAEADTec.pdf>. Acesso em: 25 out. 2024.

UFRPE - Universidade Federal Rural de Pernambuco. **Edital n.º 17 de 19 de junho de 2024** – Processo seletivo graduação na modalidade a distância. Recife: 2024b. Disponível em: https://www.ead.ufrpe.br/sites/default/files/2024-06/EDITAL%2017_2024_INGRESSO%20UAEADTec_2024_2%20ENEM.docx.pdf. Acesso em: 10 set. 2024.

UFRPE - Universidade Federal Rural de Pernambuco. **Edital PREG n.º 21 de 05 de julho de 2024** – Processo seletivo ingresso extra da UAEADTec/UFRPE 2º período letivo de 2024. Recife: 2024c. Disponível em: https://www.ead.ufrpe.br/sites/default/files/2024-07/EDITAL%2021_24%20INGRESSO%20EXTRA%20UAEADTec%202024.2%20%281%29_0.pdf. Acesso em: 10 set. 2024.

UFRPE - Universidade Federal Rural de Pernambuco. **Especialização** – Coordenação Geral das Especializações da EAD de 2024. Recife: UFRPE, 2024d. Disponível em: <https://www.ead.ufrpe.br/pt-br/cursos/especializacao>. Acesso em: 8 out. 2024.

UFRPE - Universidade Federal Rural de Pernambuco. **Plano de Desenvolvimento Institucional – UFRPE: 2021-2030**. Recife: UFRPE: EDUFRPE, 2022, 425 p. Disponível em: http://ww2.proplan.ufrpe.br/sites/ww2.proplan.ufrpe.br/files/PDI-Final-ADITAMENTO_20_10_2022-1%20%281%29.pdf. Acesso em: 27 ago. 2024.

UFRPE - Universidade Federal Rural de Pernambuco. **Projeto de Autoavaliação Institucional de UFRPE** - Ciclo 2024-2026. Recife: Editora Universitária da UFRPE: 2024e,



Bacharelado em
ADMINISTRAÇÃO
PÚBLICA

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO - UFRPE
UNIDADE ACADÊMICA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E TECNOLOGIA
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

63 p. Disponível em:

https://cpa.ufrpe.br/sites/cpa.ufrpe.br/files/Projeto%20CPA%202024_2026%20%282%29.pdf
. Acesso em: 15 set. 2024.

UFRPE - Universidade Federal Rural de Pernambuco. **Projeto Pedagógico do Curso de Bacharelado em Administração Pública**. Recife: Pró-Reitoria de Ensino de Graduação/Unidade Acadêmica de Educação a Distância/UFRPE: 2020a, 188 p. Disponível em: https://www.ead.ufrpe.br/sites/default/files/2023-03/PPC_BAP_2020.pdf. Acesso em: 25 ago. 2024.

VIEIRA, M. N. A configuração do trabalho docente na educação superior a distância: uma análise do trabalho do tutor. 268 p. **Tese**. (Doutorado em Educação) - Programa de Pós-Graduação em Educação, UFMG, Belo Horizonte, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/BUOS-BBQGSJ>. Acesso em: 4 out. 2024.

VLACHOPOULOS, D.; MAKRI, A. Online communication and interaction in distance higher education: A framework study of good practice. **Int. Rev. Educ.**, v. 65, p. 605-632, 2019. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11159-019-09792-3>. Acesso em: 25 out. 2024.